

## PORTUGUÊS

Leia o texto a seguir para responder às questões de 01 a 04.

A leitura atenta é uma forma de resistência. Em um mundo de notificações incessantes e manchetes que imploram por um clique rápido, o ato de mergulhar em um texto longo, de seguir uma argumentação complexa ou de se deixar envolver por uma narrativa bem construída tornou-se um gesto quase subversivo. A superficialidade é a norma; a profundidade, um desvio. O leitor contemporâneo, portanto, não é apenas aquele que decodifica palavras, mas aquele que, deliberadamente, escolhe o foco em detrimento da dispersão. É alguém que compreende que o conhecimento genuíno não é um produto de consumo rápido, mas o resultado de um processo que exige paciência, silêncio e uma boa dose de curiosidade. Essa postura é inerente à formação de um cidadão crítico, capaz de discernir entre fato e opinião, entre argumento e falácia.

(Adaptado de CALLIGARIS, Contardo. *O avesso do mesmo*.  
Folha de S.Paulo, 2018.)

01) De acordo com o texto, o principal desafio do leitor contemporâneo é:

- a) escolher a concentração e a profundidade em um ambiente que promove a dispersão e a superficialidade.
- b) adquirir a capacidade de ler um volume maior de informações no menor tempo possível para se manter atualizado.
- c) ignorar as notificações de dispositivos eletrônicos para se dedicar exclusivamente à leitura de obras literárias.
- d) aprender a decodificar palavras de textos complexos, uma habilidade rara na sociedade atual.
- e) produzir narrativas bem construídas para competir com a avalanche de manchetes sensacionalistas.

02) No trecho “Essa postura é **inerente** à formação de um cidadão crítico...”, a palavra destacada pode ser substituída, sem alteração de sentido, por:

- a) superior.
- b) contrária.
- c) essencial.
- d) dispensável.
- e) posterior.

03) O uso do acento grave indicativo de crase em “...inerente à formação de um cidadão crítico...” justifica-se pela:

- a) regra que determina o uso de crase antes de todos os substantivos abstratos derivados de verbos.
- b) exigência do verbo “ser” (é) em sua forma transitiva indireta, que rege a preposição “a”.
- c) concordância obrigatória entre o adjetivo “inerente” e o substantivo feminino “formação”.
- d) necessidade de indicar a presença de uma locução adverbial de modo, formada por um substantivo feminino.
- e) regência nominal do adjetivo “inerente”, que exige a preposição “a”, somada ao artigo definido feminino “a” que antecede o substantivo “formação”.

04) Analisando a estrutura da palavra “incessantes”, pode-se afirmar que ela é formada pelo processo de:

- a) composição por aglutinação, unindo os vocábulos “in” e “cessante”.
- b) derivação regressiva, reduzindo a forma verbal “incessar”.
- c) derivação imprópria, alterando a classe gramatical da palavra sem modificar sua forma.
- d) derivação prefixal e sufixal, a partir do radical da palavra “cessar”.
- e) derivação parassintética, pois o prefixo e o sufixo foram adicionados simultaneamente.

Leia o texto a seguir para responder às questões de 05 a 07.

A liberdade é, antes de tudo, o direito à desigualdade. Sei que choco um de nossos mais caros preconceitos. Mas a liberdade que não reconhece ao indivíduo o direito de ser, em todos os sentidos, mais ou menos que os seus semelhantes, não é liberdade: é um manicômio de escravos.

(Adaptado de LISPECTOR, Clarice. *A descoberta do mundo*.  
Rio de Janeiro: Rocco, 1999.)

05) A tese principal defendida pela autora no fragmento é a de que a verdadeira liberdade:

- a) pressupõe o reconhecimento e a aceitação das diferenças individuais.
- b) consiste em um sistema onde todos os indivíduos são tratados de forma igualitária.
- c) é uma utopia social que inevitavelmente leva à opressão dos mais fracos.
- d) deve ser limitada pelo Estado para evitar a consolidação de preconceitos.
- e) só pode ser plenamente alcançada em um contexto de igualdade econômica e social.

06) No trecho "...não é liberdade: é um manicômio de escravos", os dois-pontos foram utilizados para:

- a) iniciar uma citação direta ou a fala de um personagem.
- b) introduzir uma oração com valor de esclarecimento, explicação ou consequência.
- c) separar itens de uma enumeração ou de uma lista.
- d) indicar uma interrupção de pensamento ou uma hesitação da autora.
- e) marcar o deslocamento de um adjunto adverbial de longa extensão.

07) Na frase "Sei que choco um de nossos mais caros preconceitos", a palavra "mais" classifica-se morfologicamente como:

- a) adjetivo.
- b) substantivo.
- c) conjunção aditiva.
- d) pronome indefinido.
- e) advérbio de intensidade.

08) Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas.

- I. Ele não veio à festa \_\_\_\_\_ estava viajando.
- II. A razão \_\_\_\_\_ ele agiu assim é desconhecida.
- III. Você está rindo de quê? \_\_\_\_\_?
- IV. O \_\_\_\_\_ da questão ainda não foi revelado.

- a) porque / por quê / Por que / por que.
- b) por que / porque / Porque / porquê.
- c) porque / por que / Por quê / porquê.
- d) porquê / por que / Por que / porque.
- e) por que / por que / Porque / por quê.

09) A frase em que a concordância verbal está em plena conformidade com a norma-padrão é:

- a) Fazem dois anos que se discute as novas regras do condomínio.
- b) Devem existir muitas pessoas na fila, pois já se passou mais de duas horas.
- c) Aconteceu, durante a reunião, fatos que surpreenderam a todos os diretores.
- d) Havia sérios motivos para a discussão, mas a maioria dos presentes preferiu o silêncio.
- e) Um e outro funcionário se manifestaram, mas não se resolveram os problemas.

10) A regência está de acordo com a norma-padrão na frase:

- a) Lembrei de que o prazo para a entrega do relatório termina hoje.
- b) Prefiro muito mais estudar a trabalhar durante a noite.
- c) O filme a que assisti ontem é excelente e aborda temas atuais.
- d) A nova lei implica em mudanças significativas para todos os setores da empresa.
- e) O cargo que todos aspiram exige dedicação integral e muita responsabilidade.

11) Assinale a alternativa em que todas as palavras possuem dígrafos.

- a) queijo, excesso, nascer, olhadela.
- b) psicólogo, aquático, fixo, mangueira.
- c) guincho, pneu, chave, ritmo.
- d) águia, exceto, máximo, campo.
- e) descer, técnico, subsolo, carroça.

12) Analise as assertivas a seguir sobre a acentuação gráfica.

- I. As palavras “história”, “série” e “critério” são acentuadas pela mesma regra (paroxítonas terminadas em ditongo crescente).
- II. A palavra “saúde” é acentuada por se tratar de um hiato em que a vogal “u” tônica está sozinha na sílaba.
- III. O vocábulo “herói” é acentuado por ser uma oxítona terminada em ditongo aberto “ói”, enquanto “céu” é um monossílabo tônico terminado em ditongo aberto “éu”.

É correto o que se afirma em:

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

13) A alternativa em que o emprego da vírgula está correto, de acordo com a norma-padrão, é:

- a) O candidato, um jovem muito preparado, respondeu a todas as perguntas com segurança.
- b) O diretor da empresa solicitou que, todos os funcionários participassem da reunião.
- c) A casa o carro os móveis, tudo foi adquirido com muito esforço.
- d) No próximo ano se tudo correr bem, faremos a viagem dos nossos sonhos.
- e) Quem estuda com afinco geralmente alcança bons resultados.

14) Na frase “O homem caminhava **rápido** pela rua deserta”, a palavra destacada é classificada como:

- a) pronome, pois substitui ou acompanha um nome na frase.
- b) substantivo, funcionando como núcleo do predicado da oração.
- c) preposição, pois liga dois termos da oração, estabelecendo uma relação de dependência.
- d) advérbio, pois modifica o verbo “caminhava”, indicando o modo como a ação ocorria.
- e) adjetivo, pois caracteriza o substantivo “homem”, concordando com ele em gênero e número.

15) Em “Todos os cidadãos consideram a educação **essencial ao progresso**”, os termos destacados exercem, respectivamente, a função sintática de:

- a) predicativo do sujeito e aposto.
- b) objeto direto e adjunto adnominal.
- c) objeto direto e predicativo do objeto.
- d) adjunto adverbial de modo e objeto indireto.
- e) predicativo do objeto e complemento nominal.

16) Considerando a relação de sentido entre as palavras, assinale a alternativa que apresenta um par de parônimos, ou seja, palavras parecidas na grafia e na pronúncia, mas com significados diferentes.

- a) ordem / caos.
- b) retificar / ratificar.
- c) delatar / denunciar.
- d) infringir / violar.
- e) descrição / discricção.

17) Analise as orações a seguir.

- I. “Penso, logo existo.” - A segunda oração é classificada como coordenada sindética conclusiva.
- II. “É necessário que todos colaborem.” - A segunda oração é classificada como subordinada substantiva subjetiva.
- III. “O homem é o único animal que ri.” - A segunda oração é classificada como subordinada adjetiva restritiva.

É correto o que se afirma em:

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

18) A divisão silábica está corretamente efetuada em todas as palavras da alternativa:

- a) tran-sa-tlân-ti-co, su-bes-ti-mar, de-cep-ção.
- b) psi-co-lo-gi-a, pneu-má-ti-co, ab-so-lu-to.
- c) su-bli-nhar, bi-sa-vô, di-gnis-si-mo.
- d) cai-xa, me-lan-ci-a, co-o-pe-rar.
- e) pers-pec-ti-va, rit-mo, gno-mo.

19) A colocação do pronome oblíquo átono respeita a norma-padrão em:

- a) Em se tratando de finanças, todo cuidado é pouco.
- b) Lhe entregarei os documentos assim que possível.
- c) Nunca me disseram a verdade sobre aquele caso.
- d) Os alunos tinham preparado-se muito para a prova.
- e) Me empresta seu livro por alguns dias?

20) Analise os itens a seguir quanto ao processo de formação de palavras.

- I. A palavra “planalto” (plano + alto) é formada por composição por aglutinação.
- II. A palavra “anoitecer” é formada por derivação parassintética.
- III. A palavra “o jantar” (verbo substantivado) é formada por derivação imprópria.

É correto o que se afirma em:

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

### INFORMÁTICA

21) Sistemas operacionais, tais como Windows e Linux, utilizam diferentes conjuntos de sistemas, dentre eles sistemas de arquivos. Cada um utiliza um formato padrão para gerenciar seus arquivos. Assinale a alternativa que apresenta o sistema de arquivos correto de cada sistema operacional.

- a) Windows - NTFS; Linux - FAT32.
- b) Windows - ext4; Linux - NTFS.
- c) Windows - ext4; Linux - ext3.
- d) Windows - NTFS; Linux - ext4.
- e) Windows - XFS; Linux - FAT32.

22) Com a evolução das tecnologias de virtualização e containerização, tornou-se comum que ambientes institucionais e produtivos utilizem ambas as abordagens para otimizar recursos, garantir isolamento e facilitar o gerenciamento de aplicações. Considerando as características fundamentais dessas tecnologias, assinale a alternativa que melhor diferencia a virtualização tradicional da containerização.

- a) A virtualização executa múltiplas máquinas virtuais completas sobre um hypervisor, cada uma com seu próprio sistema operacional, enquanto a containerização compartilha o kernel do sistema hospedeiro, isolando apenas aplicações e suas dependências.
- b) A virtualização exige compartilhamento obrigatório do mesmo kernel entre todas as máquinas virtuais, enquanto a containerização utiliza um kernel dedicado para cada container.
- c) A virtualização não permite isolar sistemas operacionais distintos em um mesmo hardware, ao passo que a containerização foi projetada para executar múltiplos sistemas operacionais simultaneamente no mesmo kernel.
- d) A virtualização é indicada apenas para aplicações leves, devido ao baixo custo computacional, enquanto a containerização apresenta alto consumo de recursos por replicar múltiplos sistemas operacionais completos.
- e) A virtualização elimina a necessidade de um sistema operacional hospedeiro, pois os containers executam diretamente sobre o hardware físico sem intermediários.

23) Em redes de computadores, cada dispositivo precisa receber um endereço IP para se comunicar. Em uma rede com muitos hosts, configurar manualmente (de forma estática) o endereço IP de cada dispositivo seria inviável e sujeito a erros. Indique o protocolo responsável por atribuir automaticamente endereços IP.

- a) TCP.
- b) FTP.
- c) IPv6.
- d) DNS.
- e) DHCP.

24) Um usuário informa ao setor de TI que, ao digitar `www.google.com` no navegador, não consegue acessar o site. Entretanto, ao inserir diretamente o endereço IP do servidor da Google, o acesso ocorre normalmente. Considerando esse comportamento, assinale qual componente ou serviço da rede é o mais provável causador do problema:

- a) Falha no serviço DHCP, que pode ter distribuído parâmetros incorretos de configuração.
- b) Erro na configuração do gateway padrão, impedindo a comunicação adequada com servidores externos.
- c) Problema no servidor DNS, que realiza a resolução de nomes para endereços IP.
- d) Indisponibilidade temporária do servidor HTTP, responsável por responder às requisições da página.
- e) Problema no protocolo ARP, responsável por mapear endereços IP para endereços MAC na rede local.

25) Durante datas comemorativas como Natal, Black Friday e Dia das Mães, sites de e-commerce costumam ter seu número de acessos multiplicado, exigindo muito mais processamento e tráfego do que em dias comuns. Apesar disso, muitas dessas lojas virtuais continuam funcionando normalmente sem precisar comprar novos servidores físicos para suportar o aumento temporário de demanda. Assinale qual característica da computação em nuvem possibilita essa adaptação automática ao volume de acessos, sem investimentos extras em hardware próprio:

- a) Alta disponibilidade, que evita falhas ao manter serviços redundantes.
- b) Armazenamento em nuvem, que permite salvar arquivos remotamente.
- c) Escalabilidade, que permite aumentar ou reduzir recursos conforme a demanda.
- d) Virtualização, que garante que sistemas operem isolados dentro de um mesmo servidor físico.
- e) Elasticidade de custos fixos, que mantém o preço igual independentemente do uso.

26) Um usuário precisa realizar as seguintes ações em um sistema Linux:

- 1. Criar um diretório chamado `projetos`.
- 2. Acessar esse diretório.
- 3. Criar um arquivo de texto chamado `lista.txt`.
- 4. Exibir o conteúdo do arquivo na tela.

Assinale qual sequência de comandos executa corretamente essas operações:

- a) `mkdir projetos → cd projetos → touch lista.txt → cat lista.txt`.
- b) `mkdir projetos → ls projetos → nano lista.txt → pwd`.
- c) `cd projetos → touch projetos → mkdir lista.txt → cat`.
- d) `mkdir lista.txt → cd lista.txt → touch projetos → echo lista`.
- e) `touch projetos → cd projetos → mkdir lista.txt → more projetos`.

27) O setor de TI de uma empresa percebe que, repentinamente, o servidor responsável pelo site institucional passou a responder muito lentamente. Os gráficos de monitoramento mostram que o processador está constantemente em 100% de uso, embora o número de visitantes legítimos não tenha aumentado. A análise de tráfego revela um fluxo contínuo e repetitivo de requisições idênticas chegando em alta frequência, sempre direcionadas à mesma página, o que leva o servidor a ficar indisponível para os usuários reais. Identifique qual tipo de ataque pode estar ocorrendo nesse cenário:

- a) Varredura de portas, utilizada para descobrir serviços ativos antes de uma invasão.
- b) Ataque DoS, que sobrecarrega o servidor ao enviar um grande volume de requisições repetitivas, impedindo seu funcionamento normal.
- c) SQL Injection, exploração que envia comandos maliciosos ao banco de dados.
- d) Spoofing, no qual o atacante falsifica identidades de rede para enganar o sistema.
- e) Ransomware, que bloqueia arquivos e exige pagamento para liberar o acesso.

28) Navegadores modernos armazenam cookies, histórico, dados de sessão e outras informações que podem ser acessadas por sites visitados, a fim de personalizar a experiência do usuário. Entretanto, ao acessar links suspeitos, compartilhar esses dados pode representar um risco de rastreamento ou vazamento de informações. Considerando boas práticas de segurança ao acessar um link potencialmente malicioso, assinale qual funcionalidade do navegador permite abrir a página sem compartilhar cookies, histórico e dados de navegação existentes, garantindo maior isolamento.

- a) Limpar histórico.
- b) Abrir uma nova aba.
- c) Abrir uma nova janela.
- d) Navegação Privada.
- e) Utilizar um novo navegador.

29) As extensões de arquivos indicam qual aplicativo ou sistema deve abrir um documento. Considerando os formatos utilizados pelo Microsoft Word, pertencente ao pacote Microsoft Office, assinale a alternativa que apresenta somente extensões de documentos de texto nativas do Office.

- a) .zip - .rar
- b) .jpg - .exe
- c) .pdf - .doc
- d) .docx - .txt
- e) .doc - .docx

30) Uma equipe está enfrentando dificuldades para compartilhar dados, pois depende de pen drives e HDs externos para transferir arquivos entre os membros. Considerando uma solução mais eficiente, segura, prática e de ampla disponibilidade geográfica para compartilhamento de dados, assinale a alternativa que apresenta a melhor abordagem.

- a) Computação na nuvem.
- b) Utilizar imagem docker.
- c) Criar um compartilhamento em rede.
- d) Criar máquina virtual com o atual estado.
- e) Armazenamento na nuvem.

31) Em um setor de TI, durante uma análise de incidentes, foram identificados dois tipos distintos de código malicioso atuando na rede. O primeiro somente começou a causar danos após um funcionário abrir um arquivo anexado a um e-mail suspeito; após isso, passou a infectar outros arquivos do mesmo computador. O segundo código, no entanto, iniciou sua propagação automaticamente, espalhando-se rapidamente para outros computadores na mesma rede, mesmo sem qualquer interação dos usuários, causando lentidão generalizada. Com base nessas informações, é correto afirmar que os códigos maliciosos identificados são, respectivamente:

- a) Spyware e Vírus.
- b) Worm e Vírus.
- c) Vírus e Worm.
- d) Ransomware e Worm.
- e) Cavalo de Tróia e Worm.

32) Durante a instalação de uma nova impressora em um computador, o sistema operacional informa que precisa de um componente adicional para reconhecer corretamente o dispositivo e permitir seu funcionamento. Esse componente é necessário sempre que um equipamento precisa “conversar” adequadamente com o sistema. O componente descrito no cenário é:

- a) Um driver, responsável por intermediar a comunicação entre o hardware e o sistema operacional.
- b) Um módulo de segurança que verifica a integridade dos dispositivos conectados.
- c) Um utilitário de diagnóstico para detectar falhas físicas no equipamento.
- d) Uma biblioteca gráfica usada para exibir interfaces.
- e) Um serviço de atualização automática do sistema.

33) Durante o uso do computador, a memória RAM exerce uma função específica relacionada ao processamento. Essa função consiste em:

- a) Verificar automaticamente a presença de vírus.
- b) Salvar backups completos do sistema operacional.
- c) Controlar o funcionamento dos dispositivos de entrada.
- d) Armazenar temporariamente informações que os programas estão utilizando.
- e) Guardar definitivamente os arquivos e pastas do usuário.

34) Nos navegadores modernos, o modo de navegação anônima tem como principal característica:

- a) Aumentar a velocidade da conexão durante o uso.
- b) Evitar que o histórico e dados de navegação sejam salvos no computador.
- c) Impedir totalmente qualquer tipo de rastreamento online.
- d) Bloquear automaticamente todos os cookies dos sites.
- e) Ocultar os sites visitados do provedor de internet ou da rede utilizada.

35) Após um incidente de segurança, diversos computadores passaram a exibir mensagens informando que seus arquivos estavam inacessíveis, sendo exigido um pagamento para restaurar o acesso. Esse tipo de ataque é conhecido por:

- a) Rogueware, que simula problemas no sistema e tenta convencer o usuário a pagar por uma falsa solução.
- b) Ransomware, que bloqueia ou criptografa dados e exige um pagamento para liberar o acesso novamente.
- c) Scareware, que exibe alertas alarmantes para induzir o usuário a tomar ações indevidas.
- d) Spyware, que coleta informações de forma oculta, podendo acompanhar atividades e capturar dados.
- e) Trojan, que permite a entrada de invasores após se passar por um software aparentemente legítimo.

### CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

36) O bom atendimento ao público é essencial para garantir a eficiência e a boa imagem dos órgãos públicos. Nesse sentido, o servidor que atua na recepção deve agir com profissionalismo, empatia e respeito aos princípios da administração pública. Analise as afirmativas a seguir:

- I. O uso de linguagem técnica e termos jurídicos durante o atendimento é recomendado, pois reforça a autoridade e o conhecimento do servidor.
- II. A impessoalidade é um dos princípios da administração pública e impede que o servidor ofereça tratamento privilegiado a pessoas influentes ou conhecidas.
- III. Um bom atendimento envolve clareza nas informações, agilidade nas respostas e busca

pela satisfação do cidadão dentro dos limites legais.

- IV. O servidor público deve ser cortês, atencioso e empático, demonstrando respeito ao cidadão e contribuindo para um ambiente de confiança e credibilidade.

Estão corretas as afirmativas:

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

37) De acordo com o Art. 3º da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, são estabelecidos os objetivos fundamentais do Estado brasileiro, que orientam suas ações e políticas públicas. Com base nisso, analise as afirmativas a seguir:

- I. Construir uma sociedade livre, justa e solidária é um dos objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil.
- II. Favorecer determinados grupos sociais ou políticos é uma forma legítima de promover a igualdade e a justiça social.
- III. Promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade ou quaisquer outras formas de discriminação, é dever exclusivo dos órgãos de segurança pública.
- IV. Estabelecer uma religião oficial no país é um dos objetivos previstos na Constituição Federal.

Assinale a alternativa que apresenta a(s) afirmativa(s) correta(s):

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

38) A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 é a lei máxima do país, sendo o fundamento de validade de todas as demais normas jurídicas. Entre os princípios e fundamentos nela estabelecidos, assinale a alternativa correta.

- a) A Constituição Federal de 1988 foi elaborada exclusivamente para tratar de assuntos econômicos e empresariais.
- b) A Constituição Federal de 1988 foi imposta pelo poder executivo e não contou com a participação popular.
- c) O Brasil é uma monarquia constitucional que adota o sistema parlamentarista de governo.
- d) A dignidade da pessoa humana e a cidadania são fundamentos da República Federativa do Brasil, conforme o artigo 1º da Constituição Federal.
- e) A separação dos Poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário) é proibida pela Constituição, que centraliza o poder no Presidente da República.

39) Os direitos e deveres individuais e coletivos previstos na Constituição Federal de 1988 asseguram garantias aos cidadãos e orientam a atuação da Administração Pública, que deve agir de forma ética, transparente e em conformidade com a lei. Com base nesses princípios, assinale a alternativa correta.

- a) O sigilo das informações públicas é regra geral, e sua divulgação só ocorre por decisão exclusiva do chefe do Poder Executivo.
- b) A Administração Pública pode agir de forma contrária à lei quando isso beneficiar o interesse coletivo.
- c) O servidor público deve observar os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência no desempenho de suas funções.
- d) O cidadão não possui o direito de obter informações sobre atos da Administração Pública, pois isso compromete a segurança do Estado.
- e) É permitido que o servidor público utilize o cargo para favorecer familiares, desde que isso não cause prejuízo ao erário.

40) Acerca do Ambiente Organizacional na Administração Pública, julgue as sentenças a seguir.

- I. O servidor que atua na recepção deve compreender a importância de seu papel no ambiente organizacional, pois é o primeiro contato do cidadão com o órgão público e contribui para a imagem institucional.
- II. No setor público, o ambiente organizacional é estático, sendo pouco influenciado por fatores externos como mudanças políticas, orçamentárias ou sociais, diferentemente do que ocorre no setor privado.
- III. O ambiente organizacional é formado pelos recursos materiais e financeiros disponíveis, não incluindo as relações interpessoais.
- IV. A qualidade do serviço público pode ser aprimorada por meio da gestão eficiente do ambiente organizacional, incluindo ações voltadas ao desenvolvimento profissional dos servidores e à melhoria do clima organizacional.

Assinale a alternativa que apresenta as sentenças corretas:

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

41) As organizações públicas e privadas necessitam de uma gestão eficiente para alcançar seus objetivos. Segundo Idalberto Chiavenato, o processo administrativo é composto por funções básicas e interdependentes que orientam a atuação dos gestores e servidores em suas atividades diárias. Com base nessa concepção, assinale a alternativa que apresenta corretamente as funções essenciais da Administração:

- a) Planejar, estruturar, coordenar e supervisionar.
- b) Planejar, organizar, dirigir e controlar.
- c) Programar, comandar, delegar e fiscalizar.
- d) Elaborar, orientar, executar e revisar.
- e) Definir, organizar, motivar e avaliar.

42) Você trabalha como recepcionista em um órgão público e está atendendo os cidadãos por ordem de chegada. Durante o expediente, um colega de outro setor pede que você “reserve uma vaga” de atendimento para um conhecido dele, que ainda não chegou ao local, alegando que é um caso rápido. Enquanto isso, outros cidadãos aguardam pacientemente na fila. Diante dessa situação, assinale a alternativa que indica a conduta ética e profissional correta:

- a) Priorizar o atendimento apenas de pessoas indicadas por servidores do órgão, por uma questão de cortesia profissional.
- b) Atender o pedido do colega, desde que não haja reclamações dos demais usuários.
- c) Atender o conhecido do colega assim que ele chegar, para evitar conflitos internos.
- d) Reservar o atendimento solicitado, já que é um pedido de um colega de trabalho.
- e) Explicar ao colega que todos os cidadãos devem ser atendidos de forma igual, respeitando a ordem e as prioridades legais.

43) Você trabalha como recepcionista em um órgão público municipal. Durante o expediente, um cidadão chega ao balcão e solicita informações sobre o andamento de um processo administrativo. Ao consultar o sistema, você percebe que o processo está em análise e contém dados pessoais e sigilosos de outro cidadão. O solicitante insiste, dizendo que se trata de um processo de um familiar. Diante dessa situação, assinale a alternativa que indica a conduta ética e profissional correta:

- a) Informar que não é possível repassar dados sigilosos e orientá-lo sobre os canais adequados para solicitação de informações, conforme a legislação.
- b) Fornecer as informações solicitadas, já que o cidadão é contribuinte e tem direito de acesso a qualquer documento público.
- c) Compartilhar apenas parte das informações, desde que isso não pareça comprometer o sigilo do processo.
- d) Mostrar rapidamente o conteúdo do processo, já que se trata de um familiar requerente.
- e) Ignorar o pedido, evitando explicações para não gerar conflito.

44) Em um hospital público, a recepcionista atende um cidadão que chega ao balcão irritado, reclamando da demora no atendimento. Mesmo diante da insatisfação do usuário, a recepcionista mantém uma postura calma e respeitosa, escuta atentamente as queixas, pede desculpas pelo transtorno e explica, de forma clara e objetiva, que a equipe está atendendo conforme a ordem de chegada e as prioridades médicas. Com base na situação apresentada, assinale a alternativa correta:

- a) A recepcionista deveria ter interrompido o cidadão para evitar que ele fizesse críticas ao serviço público.
- b) A recepcionista errou ao pedir desculpas, pois isso demonstra fraqueza diante do cidadão.
- c) A recepcionista agiu corretamente ao utilizar a comunicação eficaz, demonstrando empatia, cortesia e clareza nas informações prestadas.
- d) A recepcionista deveria ter chamado a segurança para conter o cidadão irritado, sem tentar dialogar.
- e) A recepcionista deveria ter transferido o atendimento para outro colega, evitando envolvimento na situação.

45) Analise as afirmativas a seguir sobre as teorias de motivação de Abraham Maslow e Frederick Herzberg:

- I. Segundo Maslow, as necessidades humanas estão organizadas em uma hierarquia, em que as necessidades fisiológicas e de segurança devem ser satisfeitas antes das necessidades sociais, de estima e de autorrealização.
- II. Para Herzberg, os fatores higiênicos (como salário, condições de trabalho e supervisão) são os principais responsáveis pela motivação e satisfação do trabalhador.
- III. De acordo com a Teoria dos Dois Fatores de Herzberg, os fatores motivacionais estão relacionados ao conteúdo do trabalho e ao reconhecimento, contribuindo diretamente para a satisfação.
- IV. A Teoria de Maslow e a de Herzberg são voltadas exclusivamente ao setor privado, sem aplicação no serviço público.

Estão corretas as afirmativas:

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

46) Analise as afirmativas a seguir sobre as teorias de motivação de David McClelland e de Victor Vroom:

- I. De acordo com Vroom, a motivação depende da expectativa de que o esforço resultará em bom desempenho e de que esse desempenho trará recompensas valorizadas pelo indivíduo.
- II. Na Teoria de McClelland, a necessidade de poder está sempre associada a comportamentos negativos e autoritários no ambiente organizacional.
- III. A Teoria de Vroom considera que a motivação independe da percepção do indivíduo sobre o valor das recompensas obtidas.

Assinale a alternativa que apresenta as afirmativas corretas:

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

47) O uso de softwares de escritório faz parte das atividades cotidianas do(a) recepcionista, especialmente em órgãos públicos, onde é necessário redigir documentos, organizar informações e realizar comunicações internas. Considerando os programas mais utilizados no ambiente administrativo, assinale a alternativa correta:

- a) O Microsoft Access é utilizado para digitar e imprimir documentos simples, como cartas e comunicados.
- b) O Microsoft Outlook serve apenas para criar apresentações de slides.
- c) O Microsoft PowerPoint é um programa voltado à criação e edição de planilhas numéricas.
- d) O Microsoft Word é utilizado para edição de textos, como ofícios, memorandos e relatórios.
- e) O Microsoft Excel é usado para redigir textos longos e formatados.

48) A Teoria das Múltiplas Inteligências, proposta por Howard Gardner, defende que a inteligência humana não é única, mas composta por diferentes habilidades e capacidades. A respeito dessa teoria, analise as sentenças a seguir e assinale a alternativa correta:

- I. Gardner identificou diferentes tipos de inteligência, como a linguística, lógico-matemática, espacial, musical, corporal-cinestésica, interpessoal, intrapessoal e naturalista.
- II. Segundo Gardner, apenas a inteligência lógico-matemática é considerada verdadeira forma de inteligência, sendo as demais habilidades complementares.
- III. A inteligência interpessoal está relacionada à capacidade de compreender e se relacionar bem com outras pessoas, identificando emoções e intenções.
- IV. A inteligência intrapessoal refere-se ao autoconhecimento, à capacidade de compreender as próprias emoções, sentimentos e motivações.

Estão corretas as sentenças:

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

49) A recepcionista de um órgão público é responsável por auxiliar na organização e manutenção de documentos, tanto físicos quanto digitais. Nesse contexto, a gestão adequada de arquivos é essencial para garantir a eficiência administrativa, a preservação de informações e o fácil acesso aos registros quando necessário. Com base nesses princípios, assinale a alternativa correta:

- a) Os arquivos permanentes devem ser eliminados após cinco anos de guarda, para evitar acúmulo de documentos e liberar espaço físico.
- b) Os arquivos correntes são aqueles que ainda possuem uso frequente e devem permanecer próximos aos setores que os utilizam.
- c) A organização de arquivos físicos deve seguir padrões, pois o mais importante é arquivar rapidamente os documentos.
- d) Os arquivos digitais dispensam backup, pois os sistemas eletrônicos garantem segurança total dos dados.
- e) O arquivamento de documentos públicos deve priorizar o acesso restrito, mesmo quando a informação é de caráter público.

50) Conforme dispõe o art. 6º da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), o tratamento de dados pessoais deve observar diversos princípios fundamentais que garantem a transparência e a segurança das informações. Com base nesse artigo, assinale a alternativa que apresenta corretamente um desses princípios:

- a) Divulgação – o tratamento de dados deve permitir o compartilhamento amplo e irrestrito das informações pessoais entre órgãos públicos e privados.
- b) Acessibilidade livre – garante o direito de qualquer pessoa acessar dados pessoais de terceiros, desde que para fins informativos.
- c) Flexibilidade – autoriza o tratamento de dados pessoais de acordo com o critério e o interesse do controlador, independentemente de justificativa.
- d) Finalidade – o tratamento deve ser realizado para propósitos legítimos, específicos e informados ao titular, sem possibilidade de tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades.
- e) Retenção indefinida – permite a guarda permanente de dados pessoais, mesmo após o cumprimento da finalidade que motivou o tratamento.