



SANTOS - CONCURSO PÚBLICO - 66/2025 – SEPLA-RH

AGENTE DE COMUNICAÇÃO

[↩ voltar](#)

Conhecimentos Básicos

O texto seguinte servirá de base para responder às questões de 1 a 5.

A Importância da Comunicação Saudável em nossas Relações Sociais

A comunicação desde o período primitivo é um veículo de informação que permite ao ser humano interagir com a natureza e seu habitat através dos símbolos, gravuras, signos e outras formas de linguagem, que vem se desenvolvendo ao longo dos séculos.

A linguagem possibilita a partilha, a informação, a orientação e o conhecimento sobre diversos saberes em nossa relação com o mundo. O desenvolvimento das relações sociais só foi possível porque a linguagem contribuiu com este processo, tornando a sociedade comunicativa por meio do acesso ao conhecimento.

Em pleno século XXI, vivenciamos a era da comunicação tecnológica, que revolucionou o mundo por meio da globalização, impactando a economia, a política, a cultura e o espaço geográfico.



Diante dessa nova forma de se conectar com o mundo, é perceptível que a linguagem tecnológica como comunicação modificou os processos das relações sociais, trazendo novas formas de interação em sociedade, por meio das redes sociais, internet e computadores programados para a realização de tarefas e mecanismos de informação.

A falha da comunicação pode causar diversos danos à sociedade se não for bem trabalhada com o intuito da cooperação e colaboração, podendo gerar conflitos. Estabelecer uma comunicação saudável em nossas relações nos conecta a laços de afetividade, amizade e familiaridade, pois a comunicação bem-sucedida traz qualidade de vida e percepções mais compreensivas sobre a sociedade e o mundo.

Dessa forma, quando nos comunicamos com o outro, carregamos a responsabilidade de respeitar o direito à vida, direito de se expressar, falar e do contraditório, com a consciência de que a linguagem que expressamos não possa trazer prejuízos à saúde do outro.

Texto Adaptado

Questão 1

No último parágrafo, ao afirmar que "carregamos a responsabilidade de respeitar o direito à vida, direito de se expressar, falar e do contraditório", o texto propõe uma concepção de linguagem que:

- A) reitera o caráter descritivo da linguagem, cujo uso adequado garante a neutralidade comunicativa e impede distorções interpretativas nas trocas discursivas.
- B) reduz-se à esfera das interações informais, nas quais o respeito ao outro é um ideal subjetivo, desvinculado de qualquer implicação social mais ampla.

C) pressupõe a liberdade de expressão como valor absoluto e incondicional, que independe de eventuais consequências negativas provocadas pelo discurso.

D) vincula-se ao plano moral e jurídico da convivência social, considerando a palavra instrumento de mediação ética entre os sujeitos, cuja inadequação pode comprometer o equilíbrio coletivo.

GABARITO DEFINITIVO

Questão 2

Com base no texto "A Importância da Comunicação Saudável em nossas Relações Sociais", é correto afirmar que o autor concebe a comunicação como um:

A) processo histórico, social e ético, que se transformou com o avanço tecnológico, mas cuja finalidade essencial permanece ligada à cooperação e à preservação da dignidade nas interações humanas.

GABARITO DEFINITIVO

B) mecanismo biológico de sobrevivência, cuja função primeira é garantir a adaptação do homem ao meio natural, tendo as relações sociais papel secundário nesse processo.

C) fenômeno exclusivamente técnico, resultado da evolução digital, que ampliou a capacidade de difusão de informações, sem necessariamente influenciar a dimensão afetiva das relações humanas.

D) instrumento de persuasão e domínio, próprio da sociedade globalizada, em que os meios de comunicação assumem caráter neutro, sem compromissos com a formação de vínculos interpessoais.

Questão 3

Considerando o texto "A Importância da Comunicação Saudável em nossas Relações Sociais", as alternativas que caracterizam o tipo e o gênero textual predominantes, bem como a função discursiva que os sustenta.



A) O texto insere-se no tipo injuntivo e pertence ao gênero artigo de aconselhamento, uma vez que, ao tratar da responsabilidade do falante, procura induzir comportamentos específicos e utiliza predominantemente verbos no imperativo.

B) O texto é essencialmente expositivo-informativo, característico de textos de divulgação científica, visto que objetiva transmitir dados técnicos sobre as tecnologias da comunicação, sem emitir juízos de valor ou recomendações éticas.

C) O texto apresenta estrutura dissertativo-argumentativa, próxima à do ensaio reflexivo, pois expõe ideias sobre o papel social da comunicação e busca persuadir o leitor quanto à necessidade de uma postura ética e consciente nas interações humanas.

GABARITO DEFINITIVO

D) O texto possui natureza narrativo-descritiva, pois reconstrói o percurso histórico da linguagem, valendo-se de uma sequência temporal e de descrições que compõem o pano de fundo da transformação comunicativa.

Questão 4

A palavra "bem-sucedida" está corretamente grafada com hífen, pois ele é empregado nos compostos formados pelos advérbios "bem" e "mal", quando estes formam com o elemento que lhes segue uma unidade sintagmática e semântica e tal elemento começa por vogal ou h.

Nesse contexto, analise as afirmações seguintes, referentes às regras de uso desse sinal gráfico, conforme o Novo Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa.

I. Emprega-se o hífen nas palavras compostas que designam espécies botânicas e zoológicas, estejam ou não ligadas por preposição ou qualquer outro elemento.

II. Emprega-se o hífen nas formações com os prefixos tônicos acentuados graficamente pós-, pré- e pró- quando o segundo elemento tem vida à parte.

III. Emprega-se o hífen nas formações em que o prefixo ou pseudoprefixo termina em vogal e o segundo elemento começa por vogal diferente.

Com relação às afirmações apresentadas, 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.

GABARITO DEFINITIVO

Questão 5

Leia o trecho abaixo, retirado do texto "A Importância da Comunicação Saudável em nossas Relações Sociais":



"Em pleno século XXI, vivenciamos a era da comunicação tecnológica, que revolucionou o mundo por meio da globalização, impactando a economia, a política, a cultura e o espaço geográfico."

Com base nas regras de pontuação da norma culta, assinale a alternativa correta quanto ao uso das vírgulas.

- A) A segunda e a terceira vírgulas separam elementos coordenados do mesmo termo, funcionando como sinal meramente enumerativo, sem valor oracional.
- B) A primeira vírgula marca pausa enfática; a segunda introduz uma explicação; e a terceira separa um objeto direto simples do verbo principal.

C)
A primeira vírgula separa o adjunto adverbial deslocado; a segunda isola uma oração explicativa; e a terceira destaca uma oração reduzida de gerúndio que expressa consequência.

GABARITO DEFINITIVO

- D) A segunda vírgula isola uma oração restritiva; a terceira separa termos coordenados; e ambas são facultativas, já que não alteram o sentido essencial do enunciado.

O texto seguinte servirá de base para responder às questões de 6 a 10.

O atendimento ao público é uma fonte de inspiração

Eu estava tranquilamente registrando as compras de uma senhora que estava acompanhada de uma moça, provavelmente sua filha. Cada uma tinha uma sacola e, conforme eu passava os produtos, elas iam embalando.

Em certo momento, a senhora me disse:

"Não precisa ter pressa, viu? Eu vou guardar as coisas no meu ritmo!"

Respondi: "Desculpe?"

E ela repetiu: "Não precisa ter pressa, eu vou arrumar as coisas no meu ritmo, tudo bem?"

Eu disse: "Tudo bem."

Ela, em tom altivo, respondeu: "Obrigada!"

Ora, uma coisa que eu sempre procuro fazer é registrar as compras de acordo com o ritmo do cliente. Nunca fui de passar os produtos apressadamente ou jogá-los, porque, quando fazem isso comigo (e há lugares que fazem), eu não gosto — e acredito que ninguém goste. Acelero um pouco apenas quando percebo que o cliente está com pressa e acompanha meu ritmo.

Mas, enfim, aquela senhora provavelmente já tinha saído de casa de mau humor e acabou descontando em mim. Paciência!

Texto Adaptado

Questão 6

A partir do texto, pode-se afirmar que a situação narrada permite uma reflexão sobre a dinâmica das relações humanas em contextos de atendimento ao público. Nesse sentido, a ideia central subjacente ao relato é a de que:



- A) O bom atendimento depende exclusivamente da rapidez e da eficiência técnica do funcionário, independentemente do estado emocional do cliente.
- B)** a qualidade da interação com o público está ligada tanto à postura profissional do atendente quanto à disposição emocional do cliente no momento do contato.
- C) o cliente tem sempre razão, cabendo ao atendente adotar uma postura passiva para preservar a harmonia e evitar reclamações.
- D) o comportamento do atendente deve se pautar pela neutralidade total, evitando qualquer envolvimento emocional com as situações de conflito.

GABARITO DEFINITIVO

Questão 7

No texto "O atendimento ao público é uma fonte de inspiração", a construção da coesão e da coerência decorre principalmente da forma como o narrador articula suas ideias e experiências. Considerando essa relação, assinale a alternativa correta.

- A) A coerência do texto se perde no final, quando o narrador utiliza expressões coloquiais e interrompe o encadeamento lógico das ideias, substituindo a crítica racional pela emoção pessoal.
- B)** A coerência do texto é garantida pela presença de elementos temporais e causais que unem os eventos narrados, e pela manutenção de um mesmo ponto de vista crítico sobre o comportamento dos clientes em geral.

- C) O texto apresenta coesão referencial e sequencial, pois as orações estão ligadas por conectores e repetições que reforçam a continuidade temática, embora o narrador adote diferentes perspectivas sobre o mesmo episódio.

D)

A coesão textual se apoia em recursos de substituição e elipse, enquanto a coerência se constrói na progressão de sentido entre a observação inicial do narrador e sua reflexão final sobre o comportamento humano.

GABARITO DEFINITIVO

Questão 8

Considere as afirmativas abaixo, relativas às palavras destacadas no trecho "Eu estava tranquilamente registrando as compras de uma senhora que estava acompanhada de uma moça, provavelmente sua filha." Registre (V), para verdadeiras, e (F), para falsas:

- O pronome "eu" é um pronome pessoal do caso reto, exercendo a função de sujeito da oração.
- A conjunção "que", no trecho, tem a função de conectar as orações no trecho e complementar o termo anterior.
- O pronome "sua" é um pronome possessivo, indicando posse de forma determinada e se referindo à senhora, e não à moça.

Assinale a alternativa com a sequência correta:

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



D)

V, F, V.

GABARITO DEFINITIVO

Questão 9

Com base no emprego dos verbos no período "Ora, uma coisa que eu sempre procuro fazer é registrar as compras de acordo com o ritmo do cliente", assinale a alternativa correta.

A)

O verbo "registrar" está no infinitivo e completa o sentido da forma verbal "é", funcionando como parte essencial do predicado.

GABARITO DEFINITIVO

- B) A forma verbal "procuro" está no pretérito imperfeito do modo indicativo, exprimindo uma ação contínua e inacabada.
- C) A locução verbal "procuro fazer" tem o verbo principal no particípio, evidenciando uma ação hipotética ligada ao futuro.
- D) O verbo "é" encontra-se no modo subjuntivo, sendo regido por oração adjetiva e introduzindo uma ação subordinada condicional.

Questão 10

Ao final do texto, o narrador afirma: "Mas, enfim, aquela senhora provavelmente já tinha saído de casa de mau humor e acabou descontando em mim. Paciência!" Considerando essa passagem, é possível inferir que o efeito de sentido predominante nessa fala decorre:

A) da manifestação de superioridade do narrador, que se coloca como exemplo de autocontrole e de profissionalismo frente à incapacidade emocional da cliente.

B) do uso de ironia, que disfarça um juízo depreciativo sob a aparência de piedade, revelando a tensão entre o desconforto e a compreensão do narrador.

GABARITO DEFINITIVO

C) de uma tentativa de neutralização da experiência vivida, na qual o narrador busca eliminar qualquer julgamento sobre a atitude da cliente.

D) de um tom estritamente compassivo, que traduz genuína empatia e ausência completa de crítica ou julgamento moral.

Conhecimentos Básicos

Questão 11

Para preparar os doces de uma festa escolar, a professora Carla usou 3 latas de leite condensado e conseguiu fazer 105 brigadeiros.

Quantos brigadeiros ela conseguirá fazer se usar 5 latas de leite condensado, mantendo a mesma receita?

A) 180

B) 215

C) 175



GABARITO DEFINITIVO

D) 210

Questão 12

Na aula de Ciências, os alunos da turma do 8º ano decidiram construir uma caixa para guardar um pó feito a partir de materiais recicláveis.

A caixa tem o formato de um prisma retangular (um paralelepípedo) e foi projetada com as seguintes medidas internas:

- Comprimento: 30 cm
- Largura: 20 cm
- Altura: 25 cm

Qual é o volume máximo (em litros) do pó que poderá ser armazenado nesta caixa?

A) 25 litros.

B) 32 litros.

C) 15 litros.

GABARITO DEFINITIVO

D) 40 litros.

Questão 13

A escola de Ana está organizando uma excursão de ônibus para o museu da cidade vizinha.

O trajeto de ida dura 1 hora e 35 minutos, e o trajeto de volta dura 2 horas e 10 minutos, pois deve ser feito por outra estrada. Se a projeção é de que saiam às 8 horas e fiquem no local por 5 horas, que horas eles chegarão?

- A) Eles chegarão às 16 horas e 45 minutos.

GABARITO DEFINITIVO

- B) Eles chegarão às 15 horas e 50 minutos.
C) Eles chegarão às 18 horas e 15 minutos.
D) Eles chegarão às 17 horas e 20 minutos.

Questão 14

Durante a reforma de um jardim comunitário, os voluntários decidiram pintar um muro.

No primeiro dia, um grupo deles conseguiu pintar $\frac{1}{3}$ do muro.

No segundo dia, esse mesmo grupo pintou $\frac{1}{6}$ do muro.

No terceiro dia, esse grupo terminou seu trabalho pintando $\frac{1}{4}$ do muro.

Qual fração total do muro esse grupo pintou nos três dias?

- A) $\frac{4}{7}$ do muro.



- B) $\frac{3}{4}$ do muro.

GABARITO DEFINITIVO

- C) $\frac{5}{7}$ do muro.
D) $\frac{2}{3}$ do muro.

Questão 15

Durante a manutenção de uma fábrica, o engenheiro precisa programar o acionamento simultâneo de três máquinas que funcionam em ciclos regulares: a Máquina A liga a cada 12 minutos, a Máquina B a cada 18 minutos e a Máquina C a cada 24 minutos.

Após quantos minutos as três máquinas serão ligadas ao mesmo tempo novamente?

- A) 84 minutos.

- B) 72 minutos.

GABARITO DEFINITIVO

- C) 90 minutos.
D) 48 minutos.

Conhecimentos Gerais**Questão 16**

A formação histórica e o desenvolvimento urbano e econômico de Santos estiveram intimamente ligados à presença de seu porto. Desde seus primórdios, o porto desempenhou papel estratégico no escoamento de riquezas e na integração entre litoral e interior paulista.

Considerando sua trajetória, o principal impacto do Porto de Santos no desenvolvimento regional foi:

A) a consolidação de Santos como centro exclusivamente turístico, desvinculado da atividade portuária.

B) o fortalecimento da economia paulista e nacional, ao facilitar a exportação de produtos agrícolas e industriais, tornando-se eixo logístico estratégico.

GABARITO DEFINITIVO

C) a redução da importância do comércio exterior brasileiro, diante da priorização de portos do Norte e Nordeste.

D) a substituição completa da economia agrícola por uma base exclusivamente industrial voltada ao mercado interno.

Questão 17

"Santos é ainda um importante santuário ecológico de riquezas naturais, possui uma extensa reserva de _____ preservada em seu território, com grande biodiversidade, concentrada quase inteiramente na porção continental do Município."

Disponível em: <https://www.santos.sp.gov.br/?q=>

[hotsite/conheca-santos](https://www.santos.sp.gov.br/hotsite/conheca-santos)

A reserva que o trecho acima cita, compõe um dos grandes biomas brasileiros. Qual das alternativas abaixo completa corretamente o texto?



A) Mata Atlântica.

GABARITO DEFINITIVO

B) Pampa.

C) Cerrado.

D) Caatinga.

Questão 18

Nos últimos anos, o debate sobre a "economia verde" ganhou destaque mundial. Esse modelo busca conciliar crescimento econômico e preservação ambiental, promovendo práticas sustentáveis. Uma das principais características desse tipo de economia é:

A) concentrar investimentos apenas em setores de tecnologia digital e automação.

B) priorizar o aumento da produção industrial mesmo que cause danos ambientais.

C) incentivar atividades produtivas que reduzam impactos ambientais e gerem empregos sustentáveis.

GABARITO DEFINITIVO

D) substituir completamente a economia tradicional sem considerar os impactos sociais.

Questão 19

Com o avanço da inteligência artificial (IA), as formas de comunicação e produção de conteúdo estão mudando. No entanto, especialistas alertam para o uso ético dessas ferramentas. Um dos principais desafios relacionados à IA é:

A) restringir o acesso da população às novas tecnologias digitais.

B) garantir que as informações produzidas sejam verificadas e não contenham manipulações.

GABARITO DEFINITIVO

C) evitar qualquer tipo de regulação, deixando o uso da IA totalmente livre.

D) substituir completamente os profissionais de comunicação por sistemas automatizados.

Questão 20

A globalização trouxe o contato com diversas culturas, mas também o risco de enfraquecimento das tradições locais. Nesse contexto, a valorização da cultura regional é importante porque:

A) substitui práticas culturais globais por tradições locais isoladas.

B) reduz o acesso das pessoas às manifestações culturais digitais.

C) impede o intercâmbio entre culturas e bloqueia novas influências.

D) preserva a identidade das comunidades e fortalece a diversidade cultural.

GABARITO DEFINITIVO

Conhecimentos Específicos

Questão 21

Um Agente de Comunicação atende uma ligação na qual o cidadão, desde o início, adota um tom agressivo e utiliza palavras de baixo calão para expressar sua insatisfação com um serviço. A manutenção da cordialidade em cenários de hostilidade é um dos maiores desafios do atendimento, exigindo autocontrole e técnica. A conduta do agente nesta situação é determinante para a desescalada do conflito e a imagem da instituição. Considerando os princípios da cordialidade e do profissionalismo, assinale a alternativa que representa a postura correta do agente.



A) Responder no mesmo tom de voz elevado do cidadão para demonstrar autoridade e deixar claro que a agressividade não será tolerada, estabelecendo um limite de forma imediata.

B) Informar imediatamente ao cidadão que, conforme as normas de atendimento, a chamada será encerrada caso ele continue utilizando linguagem imprópria, sem antes tentar compreender o motivo da sua insatisfação.

C)

Manter a calma e um tom de voz moderado, ouvir a queixa inicial do cidadão para entender a raiz do problema e, em seguida, informá-lo de maneira firme, mas educada, que compreende sua frustração e que, para ajudá-lo, precisa que a conversa prossiga com respeito mútuo.

GABARITO DEFINITIVO

D) Pedir desculpas repetidamente pelo problema que gerou a irritação, mesmo sem saber do que se trata, e tolerar o linguajar ofensivo na esperança de que o cidadão se acalme ao desabafar.

Questão 22

No atendimento ao público, o agente de comunicação frequentemente se depara com situações que não se encaixam perfeitamente nos manuais de procedimento. Nessas horas, a compreensão sobre a dimensão e o propósito maior do seu trabalho é o que orienta a tomada de decisão. A evolução da administração pública trouxe novas perspectivas sobre como o serviço deve ser prestado. Considerando a concepção moderna de atendimento ao público, assinale a alternativa que define a sua principal característica.

A) A autoridade do agente público em determinar a melhor solução para o cidadão, baseando-se exclusivamente no conhecimento técnico da repartição, sem a necessidade de dialogar ou considerar as sugestões do solicitante.

B)

A centralidade no cidadão, buscando compreender e atender às suas necessidades de forma eficiente e resolutiva, tratando os procedimentos como meios para alcançar o resultado e não como um fim em si mesmos.

GABARITO DEFINITIVO

C) A estrita e inflexível observância dos regulamentos e procedimentos internos, garantindo a isonomia através da aplicação impessoal e uniforme das regras, independentemente do contexto específico do cidadão.

D) A agilidade no atendimento, medida pelo menor tempo médio por chamada, priorizando o encaminhamento rápido das ligações para outros setores a fim de manter a linha do agente desocupada.

Questão 23

As relações humanas no ambiente de trabalho são complexas e envolvem a interação constante entre indivíduos com diferentes perfis e responsabilidades. A divergência de ideias e os conflitos são fenômenos naturais em qualquer grupo, e a forma como são gerenciados determina se terão um resultado destrutivo ou construtivo para a equipe. Considerando as abordagens para a gestão de conflitos no trabalho, analise as afirmativas a seguir.

I.A abordagem de colaboração é uma das mais eficazes na gestão de conflitos, pois busca uma solução "ganha-ganha" na qual as partes envolvidas trabalham juntas para identificar os interesses subjacentes e encontrar uma solução que satisfaça a todos.

II.A comunicação aberta e o respeito mútuo são essenciais durante a gestão de um conflito, permitindo que todas as partes expressem seus pontos de vista sem interrupções ou julgamentos, o que é um pré-requisito para qualquer solução negociada.

III.A estratégia de evitação, na qual os colegas ignoram a existência de um conflito na esperança de que ele se resolva sozinho com o tempo, é recomendada para manter a harmonia superficial e evitar o desgaste de confrontos diretos.

Está correto o que se afirma em:

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

D)
I e II, apenas.

GABARITO DEFINITIVO

Questão 24



A eficácia da comunicação administrativa depende da superação de diversos obstáculos que podem surgir entre o emissor e o receptor, conhecidos como barreiras ou ruídos. Essas barreiras podem distorcer o significado da mensagem ou até mesmo impedir que ela seja recebida, comprometendo o atendimento. A correta identificação da natureza dessas barreiras é o primeiro passo para mitigá-las. Sobre as barreiras à comunicação, analise as afirmativas a seguir.

I.A utilização de uma linguagem com jargões técnicos excessivos constitui uma barreira psicológica, pois intimida o receptor e cria um distanciamento emocional.

II.A escolha de um canal de comunicação, como e-mail ou telefone, é considerada neutra no processo, não constituindo uma barreira, desde que a mensagem em si seja clara e objetiva.

III.Preconceitos, estereótipos e o estado emocional do emissor ou do receptor são considerados barreiras pessoais ou psicológicas, pois atuam como filtros que distorcem a codificação e a decodificação da mensagem.

Está correto o que se afirma em:

- A) I e III, apenas.

B)
III, apenas.

GABARITO DEFINITIVO

- C) I, apenas.

D) I, II e III.

Questão 25

A transmissão de números de telefone é uma tarefa frequente e de alta responsabilidade no atendimento, pois qualquer erro pode impedir o contato futuro. A pronúncia clara e a adoção de técnicas específicas de comunicação são essenciais para minimizar ambiguidades e garantir que o interlocutor anote a sequência numérica com exatidão. Sobre as convenções para ditar números de telefone, analise as afirmativas a seguir.

I. Para facilitar a memorização e a anotação pelo ouvinte, os dígitos devem ser ditados em blocos, com pausas distintas entre eles, respeitando a estrutura visual do número de telefone.

II. Em um contexto formal, o número 6 deve ser pronunciado exclusivamente como "seis", pois o uso do termo "meia" é considerado uma gíria e pode comprometer a precisão da informação.

III. A pronúncia dos números deve ser feita de forma rápida e contínua, sem pausas, para demonstrar agilidade no atendimento e otimizar o tempo da chamada.

Está correto o que se afirma em:

A) I, apenas.

B) I, II e III.

C) I e III, apenas.

D) II, apenas.

GABARITO DEFINITIVO



Questão 26

A ética no exercício profissional do servidor público transcende a simples legalidade dos atos, abrangendo um conjunto de princípios e regras de conduta que orientam sua postura perante a administração e a sociedade. O Código de Ética estabelece deveres e vedações que visam à preservação da honra e da tradição dos serviços públicos. Acerca do assunto, marque (V), para as afirmativas verdadeiras, e (F), para as falsas.

() Em nome da transparência e do direito à informação, é um dever ético do servidor divulgar a colegas de outros setores detalhes sobre a vida particular de um cidadão obtidos durante um atendimento, desde que não haja má-fé.

() A cortesia, a boa vontade e o cuidado com o tempo de vida das pessoas são deveres éticos do servidor, que deve tratar os usuários do serviço público com urbanidade, sem qualquer tipo de preconceito ou distinção.

() A função pública deve ser entendida como um exercício profissional e, portanto, se integra à vida particular de cada servidor, exigindo que seus atos e sua conduta sejam pautados pela dignidade, decoro e respeito.

() É eticamente vedado ao servidor público usar do seu cargo ou função para obter qualquer tipo de favor, benefício ou vantagem indevida para si, parentes, amigos ou terceiros.

Após análise, assinale a alternativa que apresenta a sequência correta dos itens acima.

A) V, F, F, V.

B)
F, V, V, V.

GABARITO DEFINITIVO

C) V, V, V, F.

D) F, F, V, V.

Questão 27

O processo de comunicação administrativa é estruturado a partir de componentes essenciais que garantem a transmissão de uma mensagem de um ponto a outro. A escolha adequada do meio pelo qual a mensagem é enviada é um fator crítico que impacta diretamente sua recepção e interpretação, sendo que uma escolha inadequada pode se tornar uma barreira. Com base nos elementos básicos do processo de comunicação, assinale a alternativa que descreve corretamente a função do canal.

A) O canal representa a reação ou resposta do receptor após decodificar a mensagem, permitindo que o emissor avalie a eficácia da comunicação.



B) O canal corresponde ao conjunto de signos e códigos, como as palavras e os gestos, que estruturam o conteúdo da própria mensagem a ser transmitida.

C)
O canal é o meio físico ou virtual utilizado pelo emissor para transportar a mensagem até o receptor, como o telefone, o e-mail, um memorando ou a fala.

GABARITO DEFINITIVO

D) O canal é qualquer interferência ou barreira que ocorre durante a transmissão da mensagem, podendo ser de natureza física, como um ruído, ou psicológica.

Questão 28

A voz humana é um instrumento complexo, capaz de transmitir informações muito além do conteúdo literal das palavras. No atendimento ao público, as características vocais como tom, ritmo e volume são elementos cruciais que moldam a percepção do interlocutor sobre o profissional e a instituição.

Dominar as funções da voz é, portanto, uma competência essencial. Acerca do assunto, marque (V), para as afirmativas verdadeiras, e (F), para as falsas.

() Um ritmo de fala acelerado é sempre interpretado pelo ouvinte como um sinal de eficiência, dinamismo e profundo conhecimento sobre o assunto abordado.

() Falar em um volume consistentemente baixo demonstra respeito e calma, sendo a técnica mais recomendada para lidar com cidadãos irritados, pois induz à tranquilidade.

() Um tom de voz agudo e elevado é o mais adequado para transmitir empatia e acolhimento, pois se assemelha à forma como se fala com crianças, gerando uma sensação de cuidado.

() A modulação do tom e do volume da voz ao longo da conversação é uma ferramenta eficaz para dar ênfase a informações importantes e manter o interesse do interlocutor, evitando a monotonia.

Após análise, assinale a alternativa que apresenta a sequência correta dos itens acima.

A) F, F, F, V.

GABARITO DEFINITIVO

B) V, V, V, V.

C) V, F, F, F.

D) F, F, V, V.

Questão 29



Um Agente de Comunicação precisa enviar um e-mail com uma resposta oficial a um cidadão. Adicionalmente, o agente deve notificar seu superior imediato de que a demanda foi concluída, sem, contudo, expor o endereço de e-mail do superior ao cidadão ou incluí-lo desnecessariamente na conversa principal. O uso correto das ferramentas e campos do e-mail é fundamental para garantir a eficiência, a formalidade e a discrição na comunicação digital. Diante desta situação, assinale a alternativa que descreve a ação correta.

A) Enviar o e-mail primeiramente apenas para o cidadão e, em seguida, utilizar a função 'Encaminhar' para enviar uma cópia da mensagem enviada ao seu superior, adicionando um novo texto explicativo.

B)

Preencher o campo 'Para' com o e-mail do cidadão, o campo 'Assunto' de forma clara e objetiva e, para notificar o superior, adicionar o e-mail dele no campo 'Cco' (Com Cópia Oculta), garantindo que o cidadão não veja que o superior também recebeu a mensagem.

GABARITO DEFINITIVO

C) Adicionar o e-mail do cidadão no campo 'Para' e o do superior no campo 'Cc' (Com Cópia), pois essa é a função padrão para incluir outros destinatários que precisam ter ciência do assunto, garantindo a transparência.

D) Inserir os e-mails do cidadão e do superior no mesmo campo 'Para', separando-os por ponto e vírgula, para assegurar que ambos recebam a mensagem original de forma simultânea.

Questão 30

A prestação de informações ao público é uma atividade central para o Agente de Comunicação, exigindo clareza, precisão e responsabilidade. O agente deve saber diferenciar os tipos de informação que pode fornecer, pautando sua conduta pelos princípios que regem a Administração Pública. Acerca dos procedimentos e limites na prestação de informações gerais, marque (V), para as afirmativas verdadeiras, e (F), para as falsas.



Ao ser questionado sobre qual empresa privada conveniada oferece o melhor serviço, o agente, para ser solícito, pode indicar aquela de sua preferência pessoal, baseando-se em sua experiência como cidadão.

Caso tenha acesso às informações sobre um processo administrativo em andamento, mas que ainda não foi concluído e publicado, o agente pode adiantar o possível desfecho ao interessado para demonstrar agilidade.

Se não tiver certeza sobre o horário de funcionamento de um setor específico, o agente deve fornecer um horário aproximado, pois é melhor oferecer uma resposta provável a não dar nenhuma informação.

Ao receber uma pergunta cuja resposta não sabe, o agente deve informar ao cidadão que irá buscar a informação correta ou direcioná-lo ao setor competente, garantindo a fidedignidade do que é comunicado pela repartição.

Após análise, assinale a alternativa que apresenta a sequência correta dos itens acima.

A)

F, F, F, V.

GABARITO DEFINITIVO**B)** V, V, V, V.

C) V, F, F, F.

D) F, F, V, V.

Questão 31

Um Agente de Comunicação atende um cidadão e, ao tentar transferir a ligação para o setor responsável, a chamada é interrompida inesperadamente. Poucos segundos depois, o mesmo cidadão, visivelmente irritado, liga novamente para a central. Esta situação-problema exige do agente uma conduta que demonstre profissionalismo, empatia e capacidade de resolução. Diante desse cenário, assinale a alternativa que apresenta o procedimento mais adequado para o agente.

A) Informar ao cidadão que problemas técnicos no sistema de telefonia podem acontecer e solicitar que ele aguarde na linha para uma nova tentativa de transferência, tratando a chamada como um novo atendimento sem mencionar a falha anterior.

B)

Pedir desculpas pelo ocorrido, assumindo a responsabilidade pela falha na transferência, e oferecer-se para tentar novamente a transferência ou, como alternativa, anotar o número de contato do cidadão para que o setor desejado retorne a ligação, garantindo o atendimento.

GABARITO DEFINITIVO



C) Verificar com o cidadão se a sua conexão telefônica está estável antes de tentar novamente a transferência, explicando que a causa da queda da ligação muitas vezes é externa ao sistema do órgão público.

D) Transferir a ligação imediatamente para a ouvidoria ou para um supervisor, pois a reclamação de um cidadão irritado, caracterizada como um conflito, excede a competência do atendimento de primeiro nível.

Questão 32

No atendimento telefônico, a voz é a principal ferramenta de trabalho do Agente de Comunicação, sendo responsável por transmitir não apenas a mensagem verbal, mas também a postura profissional e a cordialidade da instituição. O controle sobre os elementos que compõem a expressão vocal é determinante para o sucesso da comunicação. Assim, analise as afirmativas a seguir.

I.A articulação clara das palavras, conhecida como dicção, é fundamental para que a mensagem seja compreendida sem ruídos, evitando que o interlocutor precise solicitar repetições.

II. Para transmitir segurança e garantir que seja ouvido, o agente deve manter o volume da voz sempre no nível mais alto possível, pois um tom de voz elevado é universalmente associado à clareza e à autoridade.

III. O ritmo e a modulação da fala, alterando a entonação para dar ênfase a certas palavras, ajudam a evitar uma comunicação monótona e a demonstrar empatia e interesse pelo que o cidadão está expondo.

Está correto o que se afirma em:

A) II, apenas.

B) I, II e III.


C) I e III, apenas.

GABARITO DEFINITIVO

D) I e II, apenas.

Questão 33

O bom senso é uma qualidade indispensável no serviço público, atuando como um guia para a tomada de decisões prudentes em situações não plenamente cobertas por normas ou procedimentos. Ele envolve a capacidade de avaliar o contexto, ponderar as consequências dos atos e agir de forma equilibrada e razoável. Acerca da aplicação do bom senso no atendimento ao público, marque (V), para as afirmativas verdadeiras, e (F), para as falsas.

Agir com bom senso inclui adaptar a linguagem e o nível de formalidade ao perfil do interlocutor, como no caso de um idoso com dificuldades de audição, a quem se deve falar de forma mais pausada e clara, sem ser infantilizante. 

O bom senso autoriza o agente a fornecer informações sigilosas ou restritas a um cidadão, caso avalie que a intenção da pessoa é boa e que a informação não causará grandes prejuízos à administração.

Demonstrar bom senso significa tratar o cidadão com a mesma informalidade de um amigo, utilizando gírias e apelidos para criar um ambiente mais descontraído e quebrar a barreira da burocracia.

Em uma situação de grande fluxo de chamadas simultâneas, o bom senso orienta o agente a priorizar os atendimentos com base na urgência e complexidade aparentes, mantendo a calma e a organização.

Após análise, assinale a alternativa que apresenta a sequência correta dos itens acima.

A) V, F, F, F.

B) V, V, V, V.

C) V, F, F, V.

GABARITO DEFINITIVO

D) F, F, V, V.

Questão 34

Um Agente de Comunicação que opera uma central telefônica PABX recebe uma ligação externa, por meio de um tronco, de um cidadão que precisa de informações do setor de Finanças. O agente precisa encaminhar essa chamada para o ramal correto dentro da repartição, garantindo um atendimento ágil e sem a perda da ligação. Considerando os procedimentos técnicos para a operação de centrais telefônicas, assinale a alternativa que descreve a ação correta para transferir a ligação.

A) Informar ao cidadão o número direto do ramal do setor de Finanças e solicitar que ele desligue a chamada atual e realize uma nova ligação para o número indicado.

B) Realizar uma consulta prévia ao ramal de destino, informando sobre a chamada em espera e, somente após a confirmação de que a ligação pode ser recebida, efetivar a transferência.

GABARITO DEFINITIVO

C) Digitar o número do ramal de destino imediatamente após o pedido do cidadão, efetuando a transferência direta da chamada sem comunicação prévia com o setor de destino para otimizar o t



D) Colocar a chamada do cidadão em espera e originar uma nova ligação para o ramal de destino, solicitando que este retorne o contato para o número principal da central para então falar com o cidadão.

Questão 35

A conduta do Agente de Comunicação no exercício de suas funções é um elemento crucial que impacta a percepção do público sobre a administração. Espera-se que o profissional mantenha uma postura que inspire confiança e respeito, pautada por princípios que regem o serviço público. A maneira como o agente se comporta e se comunica compõe sua imagem profissional. Sobre a conduta adequada no ambiente de trabalho, analise as afirmativas a seguir.

I. Durante o atendimento a um cidadão, é permitido que o agente expresse suas opiniões políticas ou religiosas pessoais, desde que o faça de forma educada, como forma de criar um vínculo com o interlocutor.

II. A assiduidade e a pontualidade são deveres fundamentais do agente, pois demonstram comprometimento com a função pública e respeito para com os cidadãos que dependem da continuidade do serviço.

III. A utilização dos equipamentos e da linha telefônica da repartição para resolver assuntos pessoais de curta duração é aceitável, desde que não atrapalhe o fluxo de chamadas externas e seja feita de forma

discreta.

Está correto o que se afirma em:

A) I e III, apenas.

B)
II, apenas.

GABARITO DEFINITIVO

C) I, apenas.

D) I, II e III.

Questão 36

O ambiente de trabalho em uma repartição pública é um espaço de convivência e colaboração, onde a qualidade do relacionamento interpessoal entre os servidores impacta diretamente a produtividade e o bem-estar da equipe. A habilidade de interagir de forma construtiva com colegas e superiores é uma competência essencial para o bom funcionamento do serviço. Acerca das práticas que promovem um bom relacionamento interpessoal no trabalho, marque (V), para as afirmativas verdadeiras, e (F), para as falsas.

A empatia, que é a capacidade de se colocar no lugar do outro para compreender seus sentimentos e perspectivas, é uma base para a construção de relações de confiança e respeito mútuo entre colegas.

Ser assertivo no ambiente de trabalho significa impor suas opiniões e vontades sobre as dos outros de maneira incisiva, garantindo que suas ideias prevaleçam para o bem da equipe.



Oferecer e receber feedback de forma construtiva, focando em comportamentos e fatos em vez de fazer julgamentos pessoais, é uma ferramenta valiosa para o desenvolvimento profissional e o aprimoramento das relações.

A disposição para colaborar com os colegas, compartilhando informações relevantes e oferecendo ajuda quando necessário, fortalece o espírito de equipe e contribui para um clima organizacional positivo.

Após análise, assinale a alternativa que apresenta a sequência correta dos itens acima.

A) F, F, V, V.

B) V, V, V, V.

C) V, F, F, F.

D)
V, F, V, V.

GABARITO DEFINITIVO

Questão 37

A fraseologia utilizada no atendimento telefônico é um componente vital para a construção de uma comunicação eficaz e profissional. As palavras e expressões escolhidas pelo agente podem transmitir segurança, cordialidade e eficiência, ou, ao contrário, gerar incerteza, irritação e barreiras. Dominar

as construções frasais adequadas é, portanto, essencial para a qualidade do serviço. Acerca do assunto, marque (V), para as afirmativas verdadeiras, e (F), para as falsas.

() Expressões como "Pois não?" ou "Um momento, por favor" são preferíveis a respostas monossilábicas como "Alô?" ou "Oi", pois demonstram prontidão para o atendimento e cortesia.

() O uso do gerúndio em construções como "Vou estar transferindo sua ligação" é a forma verbal mais indicada para expressar uma ação futura no atendimento, pois transmite uma ideia de continuidade e processo.

() Frases que iniciam com uma negativa, como "Não sei informar" ou "Não é neste setor", são as mais eficientes, pois comunicam a limitação de forma direta, cabendo ao cidadão buscar o próximo passo.

() Ao final de um atendimento, é recomendável perguntar ao cidadão se ele precisa de mais alguma ajuda ou se a sua dúvida foi esclarecida, antes de encerrar a ligação com uma despedida cordial.

Após análise, assinale a alternativa que apresenta a sequência correta dos itens acima.

A) V, F, F, V.

GABARITO DEFINITIVO

B) F, F, V, V.

C) V, F, F, F.

D) V, V, V, V.

Questão 38

A qualidade do atendimento telefônico é profundamente influenciada pela capacidade do atendente de compreender a demanda do interlocutor. Mais do que apenas decodificar palavras, um atendimento de excelência requer uma postura específica de recepção da mensagem, que visa captar não só os dados objetivos, mas também o contexto e a necessidade real por trás da chamada. Com base nos princípios básicos do atendimento, assinale a alternativa que descreve a prática da escuta ativa.

- A) Filtrar a fala do interlocutor para reter apenas os dados estritamente necessários para o preenchimento de um formulário ou registro, desconsiderando informações contextuais para otimizar o tempo.
- B) Permanecer em silêncio enquanto o interlocutor fala, aguardando uma pausa para apresentar a solução padrão, focando em identificar palavras-chave para agilizar a busca por uma resposta.

C) Concentrar-se totalmente no que o interlocutor está dizendo, parafraseando e fazendo perguntas pertinentes para confirmar o entendimento e demonstrar que a mensagem foi compreendida e valorizada.

GABARITO DEFINITIVO

D) Interromper o interlocutor assim que o problema principal for identificado para adiantar a solução, demonstrando proatividade e conhecimento sobre os procedimentos internos.

Questão 39

A comunicação verbal eficaz em um ambiente profissional exige não apenas o domínio da gramática, mas também da correta pronúncia das palavras, o que inclui a adequada emissão de fonemas (ortoépia) e a correta acentuação tônica (prosódia). Erros nessas áreas podem gerar ruído na comunicação e afetar a imagem do profissional. Acerca do assunto, marque (V), para as afirmativas verdadeiras, e (F), para as falsas.

A palavra "recorde", quando se refere a uma marca a ser superada, deve ser pronunciada como uma proparoxítona (/RÉ-cor-de/), seguindo o padrão da língua inglesa da qual se origina.

Na palavra "pudico", que significa casto ou recatado, a sílaba tônica é "-di-", sendo a pronúncia correta /pu-DI-co/, e não /PÚ-di-co/.

A pronúncia correta da palavra "adivinhar" inclui um som de "d" mudo na primeira sílaba, devendo ser falada como /a-DI-vi-nhar/ para maior fluidez na fala.

O adjetivo "Nobel", como no "Prêmio Nobel", é uma palavra oxítona, e sua pronúncia correta rima com "papel", sendo incorreta a pronúncia /NÓ-bel/ (paroxítona).

Após análise, assinale a alternativa que apresenta a sequência correta dos itens acima.

A) V, F, F, F.

B) V, V, V, V.

C) E, V, F, V.

D) F, F, V, V.

GABARITO DEFIN



Questão 40
ANULADA!

ANULADA

A clareza na comunicação oral depende diretamente da ortoépia, que é a correta pronúncia das palavras em relação à emissão de vogais, consoantes e acentuação tônica. Desvios da norma culta podem gerar ambiguidades e comprometer a credibilidade do comunicador, sendo um aspecto de atenção fundamental para profissionais que utilizam a voz como instrumento de trabalho. Acerca do assunto, marque (V), para as afirmativas verdadeiras, e (F), para as falsas.

Para manter a consistência fonética, o timbre da vogal "o" em palavras como "ovo" e "fogo" deve ser sempre fechado (/ô/) em seus plurais, "ovos" e "fogos".

Na palavra "rubrica", a sílaba tônica é "-bri-", sendo a pronúncia correta /ru-BRÍ-ca/ e não /RÚ-bri-ca/, que é um erro comum de prosódia.

A palavra "subsídio" deve ser pronunciada com o som de "ss" no dígrafo "sí", como em /subssídio/, para manter a integridade fonética do prefixo "sub".

Na palavra "gratuito", o encontro vocálico "ui" forma um ditongo e a sílaba tônica é "tui", devendo ser pronunciada como /gra-TUI-to/, sendo incorreta a pronúncia com acentuação no "i", como em /gra-tu-Í-to/.

Após análise, assinale a alternativa que apresenta a sequência correta dos itens acima.

A) V, V, V, V.

B) F, V, F, V.

C) F, F, V, V.

D) V, F, F, F.

2026 © IBAM

