

Tubarão – SC, 27 de setembro de 2026.

O texto seguinte servirá de base para responder às questões de 1 a 10.

A geração sóbria': por que cada vez mais jovens trocam o álcool por remédios de ansiedade, e por que isso preocupa.

A busca por alternativas "mais saudáveis" ao consumo de bebidas alcoólicas ajudou a criar um novo mercado para substâncias divulgadas nas redes sociais como drogas sociais sem a ressaca.

Elas são vistas como a "alternativa mais limpa e segura", diz Liam Knowles, pesquisador de dependência química da Universidade de Teesside. "[Os usuários] não se sentem tão mal no dia seguinte e é um medicamento, então as pessoas pensam que é mais seguro."

É difícil saber exatamente quantos jovens estão usando remédios que necessitam prescrição médica e peptídeos não regulamentados para socializar, já que muitos os obtêm sem receita médica. Knowles acredita que "provavelmente há um número considerável de pessoas que estão se tornando viciadas".

Hashtags relacionadas aos medicamentos geram milhares de vídeos em plataformas de mídia social, com usuários sendo incentivados a criar seus próprios coquetéis de medicamentos, conhecidos online como "stacking".

O crescente interesse nessas substâncias surge à medida que os jovens adultos evitam cada vez mais o álcool, o que rendeu à Geração Z o apelido de "geração sóbria". Os mesmos influenciadores que divulgam os benefícios dessas "combinações" também recomendam evitar o álcool.

Uma pesquisa realizada no ano passado pela organização beneficente Drinkaware revelou que 26% dos jovens de 18 a 24 anos no Reino Unido não consumiam álcool, em comparação com 7% em 2012.

Entretanto, a professora Emily Jones, psicóloga do King's College London, acredita que a pandemia da covid pode ter contribuído para o aumento da ansiedade social, particularmente entre os jovens.

"O isolamento social, na prática, ensinou a todos a ter medo da interação social", diz ela.

Para os jovens que desejam experimentar, a pregabalina tornou-se um foco particular.

Um estudo publicado na revista Nature Communications estimou que o consumo global da droga mais do que quadruplicou entre 2008 e 2018.

Entretanto, também houve um aumento acentuado nas mortes relacionadas à pregabalina. Dados do Escritório Nacional de Estatísticas mostram que a pregabalina foi mencionada em 2.360 certidões de óbito por envenenamento relacionado a medicamentos na Inglaterra e no País de Gales entre 2020 e 2024, em comparação com 768 entre 2015 e 2019.

Uma dessas mortes foi a de Alex Cottam, um engenheiro de software de 27 anos de Eccles, descrito por sua mãe, Michelle, como "adorável, inteligente e popular".

Ele tinha prescrição de pregabalina para tratar sua ansiedade, mas sua mãe diz que ele "ficou viciado" e começou a aumentar seu estoque comprando a droga em sites ilegais.

"Não consigo parar de pensar todos os dias que a pregabalina matou meu filho", disse ela à BBC em 2024.

Na Inglaterra, a pregabalina foi reclassificada como droga controlada de Classe C em 2019: quem a compra sem receita médica pode ser condenado a dois anos de prisão (embora, na prática, poucas pessoas sejam presas). Ela continua sendo amplamente prescrita para epilepsia, dor neuropática e ansiedade. Os consultores independentes de drogas do governo do Reino Unido também iniciaram uma revisão para examinar o uso indevido.

Na Jordânia, Ucrânia e Índia, pesquisadores também observaram um aumento no abuso de pregabalina.

Na China, o governo intensificou o controle sobre o medicamento no início deste ano, proibindo a maior parte das vendas online e estabelecendo limites para a quantidade que pode ser fabricada em cada província.

A GERAÇÃO sóbria': por que cada vez mais jovens trocam o álcool por remédios de ansiedade — e por que isso preocupa. BBC News Brasil, [S. I.], [2026]. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/articles/cgr78gqw7qqo>. Acesso em: 22 ago. 2026.

Questão 01

"Hashtags relacionadas aos medicamentos geram milhares de vídeos em plataformas de mídia social, com usuários sendo incentivados a criar seus próprios coquetéis de medicamentos, conhecidos online como 'stacking'."

Assinale a alternativa CORRETA quanto ao emprego do termo 'coquetéis' no trecho apresentado.

- (A) O texto emprega o vocábulo em sentido conotativo, estabelecendo uma comparação explícita, por meio de conectivo comparativo, entre a combinação de medicamentos e a preparação de bebidas compostas por diferentes ingredientes.
- (B) O texto utiliza o vocábulo em sentido figurado para suavizar a referência ao uso inadequado de medicamentos e reduzir o impacto negativo da prática descrita.
- (C) O texto emprega o vocábulo em sentido conotativo, estabelecendo uma associação metafórica entre a combinação de medicamentos e a preparação de bebidas compostas por diferentes ingredientes.
- (D) O texto utiliza o vocábulo de forma ambígua, pois o contexto permite interpretar simultaneamente a expressão como referência a bebidas e a medicamentos.

- (E) O texto emprega o vocábulo em sentido denotativo, uma vez que a combinação de medicamentos e substâncias descrita no trecho ocorre no contexto de tratamento médico regular das condições de saúde dos usuários.

Questão 02

"Os mesmos influenciadores que divulgam os benefícios dessas 'combinações' também recomendam evitar o álcool."

Considerando o sentido que a palavra 'benefícios' assume no contexto, assinale a alternativa CORRETA que apresenta um termo que pode substituí-la, sem alteração do sentido essencial do trecho.

- (A) Prerrogativas, pois corresponde aos direitos atribuídos aos consumidores dessas combinações.
- (B) Concessões, pois representa as facilidades oferecidas aos usuários das substâncias.
- (C) Compensações, pois indica aquilo que os usuários recebem em troca dos riscos associados ao consumo.
- (D) Resultados, pois indica os efeitos concretamente comprovados pelo uso das substâncias.
- (E) Vantagens, pois se refere às características apresentadas como favoráveis ao uso das combinações.

Questão 03

"Ele tinha prescrição de pregabalina para tratar sua ansiedade, mas sua mãe diz que ele 'ficou viciado' e começou a aumentar seu estoque comprando a droga em sites ilegais."

Assinale a alternativa que reescreve de forma CORRETA o trecho, empregando tempos verbais coerentes com a norma-padrão e mantendo o sentido.

- (A) Ele tem prescrição de pregabalina para tratar sua ansiedade, mas sua mãe dizia que ele "ficava viciado" e começaria a aumentar seu estoque comprando a droga em sites ilegais.
- (B) Ele teve prescrição de pregabalina para tratar sua ansiedade, mas sua mãe diria que ele "ficou viciado" e começa a aumentar seu estoque comprando a droga em sites ilegais.
- (C) Ele tinha prescrição de pregabalina para tratar sua ansiedade, mas sua mãe tinha dito que ele teria ficado viciado e teria começado a aumentar seu estoque comprando a droga em sites ilegais.
- (D) Ele teria prescrição de pregabalina para tratar sua ansiedade, mas sua mãe diz que ele ficasse viciado e começasse a aumentar seu estoque comprando a droga em sites ilegais.
- (E) Ele tinha prescrição de pregabalina para tratar sua ansiedade, mas sua mãe disse que ele ficara viciado e começara a aumentar seu estoque comprando a droga em sites ilegais.

Questão 04

"O crescente interesse nessas substâncias surge à medida que os jovens adultos evitam cada vez mais o álcool."

Assinale a alternativa que apresenta a reescrita CORRETA, com a substituição adequada de 'à medida que'.

- (A) O crescente interesse nessas substâncias surge porquanto os jovens adultos evitam cada vez mais o álcool.
- (B) O crescente interesse nessas substâncias surge ainda que os jovens adultos evitem cada vez mais o álcool.
- (C) O crescente interesse nessas substâncias surge a fim de que os jovens adultos evitem cada vez mais o álcool.
- (D) O crescente interesse nessas substâncias surge ao passo que os jovens adultos evitam cada vez mais o álcool.
- (E) O crescente interesse nessas substâncias surge contanto que os jovens adultos evitem cada vez mais o álcool.

Questão 05

"Entretanto, também houve um aumento acentuado nas mortes relacionadas à pregabalina."

Analise as asserções a seguir.

I.A forma verbal 'houve', no pretérito perfeito do indicativo, situa o aumento das mortes como fato ocorrido no passado, enquanto o termo 'entretanto' estabelece relação de contraste com a informação apresentada anteriormente.

PORQUE

II.O pretérito perfeito do indicativo, nesse contexto, situa o aumento das mortes em período anterior ao momento da enunciação, compatível com a apresentação de dados estatísticos já registrados, ao passo que 'entretanto' introduz uma informação que se contrapõe à anteriormente apresentada.

A respeito dessas asserções, assinale a alternativa CORRETA.

- (A) As asserções I e II são verdadeiras, mas a II não é uma justificativa correta da I.
- (B) A asserção I é falsa, e a II é verdadeira.
- (C) As asserções I e II são verdadeiras, e a II é uma justificativa correta da I.
- (D) A asserção I é verdadeira, e a II é falsa.
- (E) As asserções I e II são falsas.

Questão 06

"Na Jordânia, Ucrânia e Índia, pesquisadores também observaram um aumento no abuso de pregabalina."

Assinale a alternativa CORRETA que apresenta a

reescrita do período, mantendo a pontuação adequada.

- (A) Um aumento no abuso de pregabalina, na Jordânia, Ucrânia, e Índia, também foi observado pelos pesquisadores.
- (B) Um aumento no abuso de pregabalina na Jordânia, Ucrânia e Índia, também foi observado pelos pesquisadores.
- (C) Um aumento no abuso de pregabalina, na Jordânia, Ucrânia e Índia foi também, observado pelos pesquisadores.
- (D) Um aumento no abuso de pregabalina, na Jordânia, Ucrânia e Índia também, foi observado pelos pesquisadores.
- (E) Um aumento no abuso de pregabalina, na Jordânia, Ucrânia e Índia, também foi observado pelos pesquisadores.

Questão 07

"É difícil saber exatamente quantos jovens estão usando remédios que necessitam prescrição médica e peptídeos não regulamentados para socializar, já que muitos os obtêm sem receita médica."

Analise as asserções a seguir.

I.No trecho, 'os' e 'muitos' são, respectivamente, pronome oblíquo átono e pronome indefinido.

PORQUE

II.O pronome 'os' é empregado sem preposição e retoma 'jovens', enquanto 'muitos' expressa uma quantidade indefinida, sem indicar número exato.

A respeito dessas asserções, assinale a alternativa CORRETA.

- (A) As asserções I e II são verdadeiras, e a II é uma justificativa correta da I.
- (B) A asserção I é falsa, e a II é verdadeira.
- (C) A asserção I é verdadeira, e a II é falsa.
- (D) As asserções I e II são verdadeiras, mas a II não é uma justificativa correta da I.
- (E) As asserções I e II são falsas.

Questão 08

"Os usuários não se sentem tão mal no dia seguinte e é um medicamento, então as pessoas pensam que é mais seguro."

Considerando a classificação dos vocábulos presentes no trecho, marque com V as afirmativas verdadeiras ou com F as falsas.

()O vocábulo 'não' é advérbio de negação, modificando o verbo 'sentir' e indicando a ausência do estado descrito.

()O vocábulo 'tão' é advérbio de intensidade, modificando o adjetivo 'mal' e indicando o grau da sensação atribuída.

()O vocábulo 'então' é advérbio de tempo, indicando o

momento exato em que ocorre o pensamento das pessoas mencionadas.

()O vocábulo 'mais', em é advérbio de intensidade, estabelecendo comparação de superioridade em relação a outro termo implícito no contexto.

Assinale a alternativa CORRETA que preenche os itens acima, de cima para baixo.

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

Questão 09

Com base no texto "A geração sóbria": por que cada vez mais jovens trocam o álcool por remédios de ansiedade, e por que isso preocupa", analise as afirmativas a seguir.

I.Infer-se do texto que o aumento da abstinência de álcool entre jovens e o crescimento do interesse por substâncias como a pregabalina são fenômenos que coexistem e se relacionam, na medida em que os mesmos influenciadores que promovem essas substâncias também incentivam o afastamento do álcool.

II.Infer-se do texto que a percepção de que substâncias como a pregabalina seriam "mais seguras" que o álcool está diretamente relacionada ao fato de não causarem os mesmos efeitos colaterais imediatos (como a ressaca), ainda que isso não signifique ausência de risco real.

III.Infer-se do texto que a reclassificação da pregabalina como droga controlada de Classe C, na Inglaterra, foi suficiente para impedir que o medicamento continuasse sendo amplamente utilizado, uma vez que sua aquisição sem receita médica passou a configurar infração sujeita à prisão

IV.Infer-se do texto que o aumento do uso indevido da pregabalina apresenta alcance internacional, embora as medidas de controle descritas estejam concentradas nos países em que o medicamento apresentou maior crescimento no consumo.

É CORRETO o que se afirma em:

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

Questão 10

"A busca por alternativas 'mais saudáveis' ao consumo de bebidas alcoólicas ajudou a criar um novo mercado para substâncias divulgadas nas redes sociais como drogas sociais sem a ressaca."

Assinale a alternativa CORRETA quanto ao sentido da

palavra 'novo' no contexto apresentado.

- (A) Apresenta produtos necessariamente mais saudáveis que os anteriores.
- (B) Indica que o mercado passou a existir ou ganhou espaço recentemente.
- (C) Apresenta produtos que nunca haviam sido comercializados.
- (D) Substituiu completamente o mercado relacionado às bebidas alcoólicas.
- (E) Possui características diferentes de todos os mercados existentes.

Matemática

Questão 11

Um reservatório com capacidade nominal de 2.750 litros encontrava-se inicialmente preenchido com $\frac{3}{5}$ de sua capacidade total, conforme a leitura validada pelo sistema de monitoramento. Em seguida, foram adicionados 680 litros para atender a uma operação extraordinária e, após esse abastecimento, retiraram-se 35% do volume então armazenado.

Qual é o volume (V) que permaneceu no reservatório ao final das movimentações?

- (A) $V = 2.044,50$ L.
- (B) $V = 1.367,50$ L.
- (C) $V = 1.650,00$ L.
- (D) $V = 1.514,50$ L.
- (E) $V = 1.775,00$ L.

Questão 12

Três rotinas automatizadas de verificação são executadas a cada 18, 24 e 30 minutos e, às 8 h 15 min, os três procedimentos foram iniciados simultaneamente.

Os intervalos permanecem constantes, e a supervisão precisa identificar quando as três rotinas voltarão a ser executadas no mesmo instante.

Analise as assertivas e classifique como verdadeira (V) ou falsa (F).

- ☐ O MMC entre 18 e 24 é igual a 62 minutos.
- ☐ O MMC entre 24 e 30 é igual a 120 minutos.
- ☐ O MMC entre 18, 24 e 30 é igual a 360 minutos.
- ☐ O intervalo até a próxima coincidência equivale a 14 horas.
- ☐ A próxima execução simultânea ocorrerá às 12 h 25 min.

A sequência CORRETA, de cima para baixo, é:

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

(E) F, F, V, F, V.

Questão 13

Uma cooperativa recebeu 48,6 kg de um insumo destinado à preparação de amostras laboratoriais e separou $\frac{3}{8}$ dessa quantidade para uma primeira etapa de processamento.

Após essa retirada, foram acrescentados 7,25 kg ao estoque remanescente, provenientes de outro lote com as mesmas especificações técnicas. Na etapa seguinte, 0,4 da quantidade então disponível foi encaminhada para análise externa, permanecendo o restante armazenado na unidade.

Considerando todas as movimentações sucessivas, qual quantidade permaneceu no estoque ao final do procedimento?

- (A) 22,575 kg.
- (B) 15,050 kg.
- (C) 24,645 kg.
- (D) 26,845 kg.
- (E) 33,275 kg.

Questão 14

Uma estação de controle utiliza um equipamento que, mantendo ritmo constante e condições operacionais inalteradas, consegue calibrar 18 sensores em 6 horas efetivas de funcionamento.

Com base nessa relação entre tempo de funcionamento e quantidade de sensores calibrados, avalie as projeções apresentadas.

Analise as assertivas e classifique como verdadeira (V) ou falsa (F).

- ☐ Em 15 horas, poderão ser calibrados 45 sensores.
- ☐ Em 7 horas, poderão ser calibrados 24 sensores.
- ☐ Em 9 horas, poderão ser calibrados 27 sensores.
- ☐ Em 12 horas, poderão ser calibrados 36 sensores.
- ☐ Em 20 horas, poderão ser calibrados 54 sensores.

A sequência CORRETA, de cima para baixo, é:

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

Questão 15

A reforma de uma sala retangular com 18 m de comprimento e 12 m de largura prevê a substituição integral do revestimento, exceto em uma base fixa retangular de 3 m por 4 m.

O novo revestimento será composto por placas quadradas de 0,6 m de lado, adquiridas individualmente,

e o planejamento desconsidera perdas decorrentes de cortes ou avarias.

Como a aquisição é realizada por unidade, a quantidade de placas deverá ser suficiente para cobrir integralmente a superfície destinada ao novo revestimento.

Considerando essas condições, analise as assertivas a seguir.

I.A superfície total da sala corresponde a 206 m².

II.A base fixa ocupa uma superfície de 12 m².

III.A superfície destinada ao novo revestimento corresponde a 204 m².

IV.Cada placa possui área de 0,36 m².

V.São suficientes 566 placas para cobrir integralmente a superfície.

Está CORRETO o que se afirma em:

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

Questão 16

Um veículo de transporte possui capacidade máxima autorizada de 3,2 toneladas e recebeu inicialmente uma carga industrial cuja massa registrada na balança de expedição foi de 1,85 tonelada. Na mesma viagem serão transportadas ainda 180 caixas padronizadas, cada uma com massa total de 4,75 kg já incluindo embalagem e conteúdo, sem qualquer outro material adicional no compartimento. Antes da liberação do veículo, a equipe precisa determinar quanto ainda pode ser acrescentado à carga sem exceder o limite autorizado para o transporte.

Qual massa adicional ainda poderia ser colocada no veículo sem ultrapassar sua capacidade máxima?

- (A) 495 kg.
- (B) 595 kg.
- (C) 405 kg.
- (D) 855 kg.
- (E) 1.350 kg.

Questão 17

Contratada para executar inspeções técnicas, uma empresa cobra uma parcela fixa de mobilização no valor de R\$ 660,00, acrescida de uma quantia constante por inspeção efetivamente realizada. Em determinado atendimento foram concluídas 18 inspeções, e o valor total faturado, incluindo integralmente a parcela fixa, alcançou R\$ 2.460,00. O setor financeiro precisa identificar o preço individual das inspeções para conferir se a composição do faturamento está de acordo com as condições contratadas.

Qual foi o valor cobrado por cada inspeção realizada nesse atendimento?

- (A) R\$ 120,00.
- (B) R\$ 110,00.
- (C) R\$ 130,00.
- (D) R\$ 100,00.
- (E) R\$ 136,00.

Questão 18

Um centro de distribuição dispõe de 84 unidades de um item, 126 unidades de outro e 210 unidades de um terceiro, devendo organizar todo o material no maior número possível de conjuntos idênticos.

Cada conjunto precisa receber a mesma quantidade de cada tipo de item, sem fracionamento de unidades e sem qualquer sobra, condição necessária para padronizar a expedição.

A equipe responsável analisou conclusões relacionadas ao número de conjuntos e à quantidade de itens que deverá compor cada um deles.

Considerando essas condições, analise as assertivas a seguir.

I.O MDC entre 84 e 126 corresponde a 42.

II.O maior número possível de conjuntos idênticos é 42.

III.Cada conjunto receberá 2 unidades do primeiro item.

IV.Cada conjunto receberá 6 unidades do segundo item.

V.Cada conjunto reunirá 10 unidades ao todo.

Está CORRETO o que se afirma em:

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

Questão 19

A previsão anual de uma unidade administrativa destinava R\$ 18.500,00 à manutenção de determinado sistema, mas uma revisão contratual reduziu esse montante em 12%.

Concluída a revisão, uma exigência técnica adicional elevou em 5% o valor que passou a constar na previsão orçamentária. O setor financeiro deverá registrar a nova dotação após incorporar, na ordem em que ocorreram, as duas alterações percentuais definidas para o contrato.

Qual é o valor final destinado à manutenção depois dessas duas alterações?

- (A) R\$ 17.094,00.
- (B) R\$ 17.390,00.
- (C) R\$ 17.575,00.
- (D) R\$ 16.280,00.

(E) R\$ 17.205,00.

Questão 20

Uma intervenção programada em uma central de processamento foi dividida em três etapas consecutivas, com durações de 1 hora e 48 minutos, 2 horas e 37 minutos e 55 minutos.

Entre a segunda e a terceira etapa ocorreu uma pausa operacional obrigatória de 42 minutos, período em que a central também permaneceu indisponível para suas atividades regulares.

Considerando as etapas executadas e a pausa operacional, qual foi o tempo total de indisponibilidade da central?

- (A) 6 horas e 42 minutos.
- (B) 5 horas e 7 minutos.
- (C) 5 horas e 20 minutos.
- (D) 6 horas e 2 minutos.
- (E) 5 horas e 32 minutos.

Informática básica

Questão 21

Um setor utiliza uma pasta compartilhada em rede para elaborar relatórios. Paulo abre um arquivo, faz alterações e salva com o mesmo nome, sobrescrevendo o trabalho que uma colega realizava no mesmo documento. A pasta acumula itens denominados relatório final, relatório final 2 e relatório final revisado, e a equipe não identifica com segurança qual é a versão vigente. Com base no caso apresentado, assinale a alternativa CORRETA.

- (A) A gravação do arquivo em formato diferente a cada alteração impede a substituição indevida da versão anterior.
- (B) A renomeação dos arquivos com as palavras final e revisado identifica com segurança a versão vigente do documento.
- (C) A adoção de padrão de nomenclatura com data e a definição de quem edita cada arquivo reduzem a perda de versões.
- (D) A concessão de permissão de edição a todos os integrantes evita a perda de versões, por dispensar solicitações de acesso.
- (E) A manutenção de uma cópia pessoal do arquivo na área de trabalho de cada integrante conserva a pasta atualizada.

Questão 22

Aline realiza uma pesquisa na internet para localizar informações sobre um tema de trabalho e observa que os primeiros itens apresentados na página de retorno vêm acompanhados de uma identificação que os distingue dos demais.

Complete o texto a seguir.

Na pesquisa pela internet, o usuário informa ao mecanismo de busca as _____ que descrevem o assunto procurado; a página de retorno apresenta uma lista de _____, alguns deles identificados como _____, por decorrerem de contratação publicitária.

Assinale a alternativa que completa as lacunas no texto.

- (A) palavras-chave, resultados, anúncios.
- (B) assinaturas, resultados, favoritos.
- (C) palavras-chave, endereços, favoritos.
- (D) extensões, resultados, anúncios.
- (E) extensões, endereços, favoritos.

Questão 23

Ao planejar a adoção de ferramentas de inteligência artificial nas atividades escolares, Renata levanta as condições de acesso a equipamentos e à internet entre os estudantes atendidos pela instituição. Avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

I.A adoção de ferramentas de inteligência artificial na educação demanda atenção às condições de acesso a equipamentos e à internet pelos estudantes.

PORQUE

II.A expansão do uso dessas ferramentas pode ampliar as desigualdades já existentes entre estudantes com diferentes condições de conectividade.

A respeito dessas asserções, assinale a alternativa CORRETA:

- (A) As duas asserções são proposições verdadeiras, mas a segunda não é uma justificativa correta da primeira.
- (B) A primeira asserção é uma proposição verdadeira, e a segunda, uma proposição falsa.
- (C) As duas asserções são proposições verdadeiras, e a segunda é uma justificativa correta da primeira.
- (D) As duas asserções são proposições falsas.
- (E) A primeira asserção é uma proposição falsa, e a segunda, uma proposição verdadeira.

Questão 24

Márcio precisa imprimir apenas a primeira página de um relatório aberto no editor de textos, para conferência antes da impressão completa. O setor dispõe de duas impressoras em rede, e o documento deve sair no equipamento que fica ao lado de sua mesa, e não naquele definido como padrão do sistema.

Ordene as etapas do procedimento de impressão.

I.Selecionar, na lista de dispositivos disponíveis, a impressora desejada.

II.Acionar o comando de impressão no aplicativo em que o documento está aberto.

III.Confirmar a impressão e retirar a folha no equipamento selecionado.

IV. Definir, nas opções do dispositivo já selecionado, o intervalo de páginas a ser impresso.

A sequência CORRETA é:

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

Questão 25

Ao receber novos equipamentos, o setor promove uma orientação rápida sobre conceitos básicos de internet, esclarecendo dúvidas trazidas pelos servidores quanto à transferência de arquivos, ao endereço das páginas e ao funcionamento da rede sem fio instalada no prédio.

Sobre noções de internet, julgue as afirmativas a seguir em verdadeiras (V) ou falsas (F).

() Fazer download significa transferir um arquivo de um servidor da internet para o dispositivo do usuário.

() O endereço de uma página apresentado na barra de endereços do navegador é denominado URL.

() A conexão por Wi-Fi dispensa a contratação de serviço de acesso à internet, pois o próprio roteador fornece a conexão.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência CORRETA, de cima para baixo.

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

Questão 26

Juliana passa a gravar os arquivos de trabalho em um serviço de armazenamento em nuvem contratado pela instituição. Ela consulta os mesmos documentos no computador do setor e, quando necessário, no equipamento que utiliza fora do expediente. O armazenamento de dados em nuvem caracteriza-se por:

- (A) Manter os arquivos na memória do navegador utilizado, disponíveis enquanto a sessão permanecer aberta.
- (B) Manter os arquivos compactados no disco do computador, liberando espaço para novos programas.
- (C) Manter os arquivos em servidor instalado no setor, acessível pela rede local da instituição.
- (D) Manter os arquivos em servidores remotos, acessíveis de diferentes dispositivos com conexão à internet.

- (E) Manter os arquivos em pasta do próprio computador, replicada em mídia removível conectada ao equipamento.

Questão 27

Vinícius recebe por correio eletrônico um documento em formato PDF que precisa ser lido, impresso e devolvido com alguns trechos assinalados. Ele dispõe apenas do Adobe Acrobat Reader instalado no computador do setor.

Sobre o formato PDF e o Adobe Acrobat Reader, analise as afirmativas a seguir.

I. O arquivo em formato PDF preserva a formatação original do documento ao ser aberto em diferentes dispositivos.

II. O Adobe Acrobat Reader permite visualizar, imprimir e destacar trechos do arquivo recebido.

III. O Adobe Acrobat Reader permite alterar livremente o texto do documento, substituindo palavras e parágrafos do arquivo original.

Está CORRETO o que se afirma em:

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

Questão 28

Fernanda precisa enviar por correio eletrônico o mesmo comunicado a quarenta responsáveis. A orientação recebida é que nenhum destinatário visualize os endereços dos demais, de modo que a lista de contatos não circule entre as famílias atendidas. O recurso da mensagem que atende a essa orientação é:

- (A) O comando encaminhar, que repassa a mensagem recebida a novos destinatários.
- (B) O comando responder a todos, que devolve a mensagem aos endereços já listados.
- (C) O campo Cco, que oculta os endereços dos destinatários entre si.
- (D) O campo Para, que registra os destinatários principais e apresenta seus endereços.
- (E) O campo Cc, que envia cópia e exibe os endereços a todos os destinatários.

Questão 29

Uma instituição mantém Chromebooks utilizados por diferentes pessoas ao longo do dia. Tatiana orienta que cada usuário entre no equipamento com a própria conta antes de iniciar as atividades, em vez de utilizar a sessão já aberta pelo usuário anterior. No Chrome OS, ao entrar com a própria conta em um Chromebook compartilhado, o usuário:

- (A) Acessa o perfil do último usuário conectado, preservando os arquivos gravados no equipamento.
- (B) Acessa o próprio perfil, com favoritos, extensões e arquivos do Drive vinculados à conta.
- (C) Altera as configurações do sistema para os demais usuários que utilizarem o mesmo equipamento.
- (D) Perde o acesso aos arquivos do Google Drive, disponíveis somente na sessão de visitante.
- (E) Utiliza o equipamento sem necessidade de conexão, uma vez que os aplicativos ficam instalados localmente.

Questão 30

Rodrigo passa a utilizar uma estação com Windows 11 e precisa localizar, na interface do sistema, onde realizar cada uma das tarefas do seu dia: organizar arquivos, alternar entre programas abertos e ajustar as opções do equipamento.

Relacione a Coluna I à Coluna II.

Coluna I

- 1.Explorador de Arquivos.
- 2.Área de Trabalho.
- 3.Barra de Tarefas.
- 4.Configurações do sistema.

Coluna II

- ()Exibe os aplicativos em execução e permite fixar programas de uso frequente.
- ()Permite percorrer unidades e pastas e executar operações de copiar, mover e renomear.
- ()Reúne as opções de ajuste do equipamento, como contas de usuário, rede e dispositivos.
- ()Corresponde à tela apresentada após a entrada no sistema, onde ficam atalhos e ícones.

A sequência CORRETA, de cima para baixo, é:

- (A) 1, 3, 4, 2.
- (B) 3, 4, 1, 2.
- (C) 3, 1, 4, 2.
- (D) 3, 1, 2, 4.
- (E) 2, 1, 4, 3.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Questão 31

Uma unidade de ensino solicitou ao auxiliar que preparasse uma sala para uma aula expositiva com quarenta estudantes, prevista para o período da tarde. Ao chegar, o auxiliar observou que as carteiras estavam empilhadas ao fundo e que a iluminação natural incidia diretamente sobre a parede de projeção. Diante desse cenário, o auxiliar deve adotar como procedimento de organização física da sala:

- (A) Distribuir as carteiras em círculo ao centro da sala, deixando a parede de projeção às costas da maior parte dos estudantes.
- (B) Concentrar as carteiras junto à porta de entrada, preservando o restante da sala livre para circulação.
- (C) Posicionar a mesa do professor no fundo da sala, próxima às carteiras empilhadas, para facilitar o acesso ao material.
- (D) Manter a iluminação natural sobre a tela, por favorecer a nitidez da imagem projetada durante a tarde.
- (E) Voltar as carteiras para a área de projeção e ajustar as cortinas para reduzir a luz sobre a tela.

Questão 32

Em um arquivo organizado pelo método numérico, o auxiliar precisa localizar rapidamente processos a partir do nome do interessado, mas os documentos estão guardados por número, e não por nome. Para viabilizar a recuperação a partir do nome, o auxiliar deve utilizar:

- (A) A reordenação de todo o acervo pelo método alfabético, abandonando a numeração existente.
- (B) A memorização, pela equipe, da correspondência entre nomes e números do arquivo.
- (C) Um índice que relacione o nome do interessado ao número sob o qual o documento está arquivado.
- (D) A transferência dos documentos ao arquivo permanente para facilitar a busca.
- (E) A guarda de uma cópia adicional de cada documento em pasta separada por assunto.

Questão 33

A postura profissional do auxiliar reflete-se na sua conduta diária no ambiente de trabalho e diante do público. Constitui expressão de postura profissional adequada:

- (A) Comentar publicamente as falhas dos colegas, como forma de estimular a melhoria da equipe.
- (B) Tratar as tarefas rotineiras com informalidade, reservando o cuidado para as situações de visita externa.
- (C) Utilizar os equipamentos do setor para assuntos particulares durante o expediente.
- (D) Restringir a colaboração às tarefas formalmente descritas, ignorando demandas urgentes do setor.
- (E) Cumprir horários, zelar pelos recursos do setor e manter o trato respeitoso com colegas e usuários.

Questão 34

Um auxiliar atende a recepção quando chega uma pessoa que utiliza cadeira de rodas, enquanto outros usuários aguardam na fila por ordem de chegada. Cabe ao auxiliar organizar o atendimento e assegurar as condições de deslocamento até o balcão. Nesse caso, a conduta adequada é:

- (A) Assegurar o atendimento prioritário e o percurso acessível até o balcão.
- (B) Condicionar a prioridade à comprovação documental da deficiência aparente da pessoa em cadeira de rodas.
- (C) Oferecer a prioridade caso os demais usuários da fila manifestem concordância.
- (D) Encaminhar a pessoa a um horário de menor movimento, para não alterar a fila já formada.
- (E) Manter a ordem de chegada, por ser o critério uniforme de atendimento aplicável no balcão.

Questão 35

No atendimento ao público, o auxiliar recorre à comunicação verbal para transmitir orientações. Considere a distinção entre os elementos do processo comunicativo e complete a frase a seguir. Aquele que transmite a informação é o _____; aquele a quem a informação se dirige é o _____; e o meio físico pelo qual ela trafega é o _____.

Assinale a alternativa que preenche CORRETAMENTE as lacunas.

- (A) código / receptor / ruído
- (B) receptor / emissor / canal
- (C) emissor / código / ruído
- (D) emissor / receptor / canal
- (E) receptor / emissor / código

Questão 36

O auxiliar que atua na recepção é, com frequência, o primeiro contato do público com a instituição, o que confere relevância à sua apresentação pessoal e à do posto de trabalho. Em relação a esse atributo do atendimento, a conduta adequada consiste em:

- (A) Acumular objetos pessoais sobre o balcão, por tornarem o posto de trabalho mais acolhedor.
- (B) Manter vestimenta adequada ao ambiente e o balcão de atendimento organizado e limpo.
- (C) Priorizar o conforto pessoal na escolha da vestimenta, ainda que destoe do ambiente institucional.
- (D) Reservar o cuidado com a aparência pessoal para os dias de eventos ou visitas externas agendadas.
- (E) Delegar a organização do posto de atendimento à equipe de limpeza do setor.

Questão 37

Ao preparar ambientes para atividades pedagógicas, o auxiliar precisa observar critérios de funcionalidade, segurança e conservação. Julgue as afirmativas a seguir em verdadeiras (V) ou falsas (F).

() A disposição do mobiliário deve favorecer a circulação de pessoas e o acesso às saídas do ambiente.

() Os equipamentos audiovisuais devem ser testados com antecedência à atividade, e não no momento de seu início.

() A conservação da sala inclui comunicar ao setor responsável qualquer avaria observada no mobiliário ou nos equipamentos.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência CORRETA, de cima para baixo.

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

Questão 38

No apoio à organização documental do setor, o auxiliar precisa distinguir o arquivo de outros conjuntos de itens mantidos pela instituição. Em arquivologia, denomina-se arquivo:

- (A) O conjunto de documentos produzidos e recebidos por uma instituição em suas atividades.
- (B) O conjunto de publicações e materiais bibliográficos reunidos para consulta e empréstimo.
- (C) O conjunto de objetos tridimensionais de valor histórico reunidos para exposição ao público.
- (D) O conjunto de peças reunidas por afinidade temática, com finalidade cultural e expositiva.
- (E) O conjunto de registros contábeis das despesas e receitas apuradas no exercício financeiro.

Questão 39

Ao registrar a entrada de itens no setor, o auxiliar precisa distinguir o material de consumo do material permanente, distinção que orienta o controle patrimonial. Considerando o critério da duração adotado pela doutrina de gestão de materiais, classifica-se como material permanente o item que:

- (A) Tem duração superior a dois anos no uso a que se destina.
- (B) Apresenta fragilidade que compromete sua durabilidade no uso rotineiro.
- (C) É consumido no curto prazo e reposto de forma recorrente no almoxarifado.
- (D) É adquirido de forma pontual, quando surge a necessidade de uso.
- (E) Integra o estoque de segurança destinado a oscilações de demanda.

Questão 40

Ao aderir a um programa de organização do ambiente de trabalho baseado nos sentidos de utilização, ordenação, limpeza, padronização e autodisciplina (5S), o auxiliar aplica o primeiro senso ao seu posto. O senso de

utilização (Seiri) orienta o auxiliar a:

- (A) Definir um lugar determinado para cada objeto, facilitando sua localização.
- (B) Manter os hábitos adquiridos por meio da disciplina contínua no ambiente.
- (C) Separar o necessário do desnecessário e dar destino ao que não se usa.
- (D) Higienizar diariamente as superfícies e os equipamentos do ambiente de trabalho.
- (E) Padronizar as rotinas e as identificações adotadas pela equipe do setor.

Questão 41

No almoxarifado, o auxiliar apoia a etapa de recebimento dos materiais entregues pelos fornecedores. Segundo as boas práticas de gestão de materiais no setor público, a atividade de recebimento consiste, essencialmente, em:

- (A) Definir o ponto de pedido dos itens de estoque a partir do consumo médio mensal.
- (B) Calcular a curva ABC para classificar os materiais por valor de demanda.
- (C) Conferir a conformidade entre a nota de empenho, a nota fiscal e a mercadoria efetivamente entregue.
- (D) Atribuir o número sequencial de registro patrimonial aos bens permanentes tombados.
- (E) Elaborar a especificação técnica do objeto a ser licitado pela unidade de compras.

Questão 42

Ao estudar os métodos de arquivamento para escolher o mais adequado a cada conjunto documental, o auxiliar analisa suas características. Sobre os métodos de arquivamento, analise as afirmativas a seguir.

I.O método geográfico organiza os documentos pela ordem numérica de registro atribuída no momento da entrada.

II.O método ideográfico organiza os documentos por assunto.

III.O método numérico simples atribui a cada documento um número, segundo a ordem de entrada.

Está CORRETO o que se afirma em:

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

Questão 43

O auxiliar foi designado para apoiar a montagem de um seminário no auditório da instituição. A preparação observa a regra operacional de que cada etapa só se inicia quando a anterior estiver concluída, de modo que a verificação do espaço antecede a montagem, a

montagem antecede o teste dos equipamentos, e a conferência final encerra a preparação. Ordene as etapas a seguir.

I.Testar os equipamentos audiovisuais com o material da apresentação.

II.Conferir a disposição final das cadeiras e a sinalização de acesso.

III.Verificar a limpeza e a disponibilidade do auditório reservado.

IV.Posicionar mesas, cadeiras e mobiliário de apoio conforme o layout previsto.

A sequência CORRETA das etapas é:

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

Questão 44

Em um setor com vários auxiliares, as tarefas de apoio se distribuem entre os membros da equipe, e o resultado do trabalho depende da atuação conjunta. O trabalho em equipe caracteriza-se, nesse contexto, por:

- (A) Cooperação em torno de um objetivo comum, com divisão de tarefas e apoio mútuo.
- (B) Disputa entre os membros pelo melhor desempenho individual, como forma de motivação.
- (C) Divisão do setor em atividades independentes, sem responsabilidade sobre o resultado comum.
- (D) Concentração das decisões em um único integrante, cabendo aos demais o papel de obedecer.
- (E) Execução isolada das tarefas por cada membro, sem necessidade de comunicação entre eles.

Questão 45

Ao arquivar fichas pelo método alfabético, o auxiliar aplica as regras de alfabetação, que consideram o último sobrenome como elemento principal de ordenação, ressalvadas as regras específicas. Considere os nomes a seguir e ordene-os conforme as regras de alfabetação.

I.Carlos Andrade.

II.Ana Bittencourt.

III.Paulo Alves.

IV.Marcos Bandeira.

A sequência CORRETA de arquivamento é:

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

Questão 46

Dois auxiliares do mesmo setor divergem sobre a forma de organizar uma tarefa compartilhada, e a discordância começa a gerar desconforto no ambiente e a afetar o andamento do serviço. Considerando as boas práticas de relacionamento interpessoal no trabalho, a conduta adequada consiste em:

- (A) Levar a divergência ao conhecimento dos usuários, para que opinem sobre quem tem razão.
- (B) Encerrar a comunicação com o colega e executar a tarefa isoladamente, para evitar novo desgaste.
- (C) Registrar publicamente as falhas do colega, para expor a origem do desentendimento.
- (D) Dialogar de forma respeitosa sobre a divergência, buscando um entendimento que preserve a tarefa e a convivência.
- (E) Impor o próprio ponto de vista, por ser o modo mais rápido de encerrar a discussão.

Questão 47

Minutos antes de uma apresentação, o professor conecta o notebook ao projetor multimídia por cabo de vídeo. O projetor liga, indica no painel a entrada correspondente ao cabo utilizado e permanece exibindo a tela azul de espera, sem receber sinal do computador. O cabo está firmemente encaixado nas duas pontas, e o som do auditório, alimentado por equipamento independente, opera normalmente. Diante desse quadro, a providência tecnicamente adequada do auxiliar é:

- (A) Acionar no notebook a função de espelhamento de vídeo para a saída externa.
- (B) Aguardar o ciclo completo de aquecimento da lâmpada, pois o projetor só reconhece a fonte de vídeo após a estabilização térmica.
- (C) Desconectar o equipamento de som do auditório, pois o compartilhamento da mesma fonte de energia suprime o sinal de vídeo.
- (D) substituir o cabo por outro de maior comprimento, pois a tela de espera decorre da atenuação do sinal no trajeto até o projetor.
- (E) Reduzir a resolução de saída do notebook ao padrão mínimo, pois a tela de espera indica recusa do sinal por excesso de definição.

Questão 48

Um auxiliar é responsável pelo apoio a um laboratório de informática utilizado por diferentes turmas ao longo do dia. Após o término de cada aula prática, ele precisa deixar o ambiente pronto para a turma seguinte, garantindo o funcionamento dos equipamentos e a segurança dos usuários. Com base nesse caso, assinale a alternativa que descreve a conduta adequada de organização do laboratório.

- (A) Acumular os registros de defeito para comunicá-los à manutenção ao final do mês, evitando interromper o expediente.
- (B) Desligar os equipamentos diretamente pelo botão de força ao fim de cada uso, para agilizar a liberação da sala.
- (C) Reorganizar o layout das bancadas a cada aula, conforme a preferência de cada turma que utiliza o espaço.
- (D) Deixar os cabos soltos pelo piso entre as estações, desde que os computadores estejam ligados para a turma seguinte.
- (E) Conferir se os computadores foram encerrados corretamente, organizar cadeiras e cabos e registrar eventuais equipamentos com defeito para manutenção.

Questão 49

A qualidade no atendimento ao público reúne atributos como cortesia, atenção e discrição. Um auxiliar procura demonstrar cortesia no trato com os usuários que recebe diariamente na recepção. A cortesia, como atributo do atendimento, caracteriza-se por:

- (A) Conceder benefícios pessoais a determinados usuários, como forma de estreitar o relacionamento.
- (B) Manter rigidez formal, evitando saudações para não se comprometer com o usuário.
- (C) Tratar o público com educação, gentileza e respeito, empregando formas de saudação e agradecimento adequadas.
- (D) Priorizar a rapidez do atendimento, dispensando cumprimentos e fórmulas de gentileza.
- (E) Assumir tom de intimidade com os usuários, tratando-os por apelidos afetivos.

Questão 50

Ao atender o telefone da instituição, o auxiliar representa a imagem do órgão perante quem liga. Julgue as afirmativas a seguir em verdadeiras (V) ou falsas (F).

() O atendente deve priorizar a conclusão das tarefas em andamento antes de atender a ligação, ainda que o telefone toque repetidas vezes.

() Identificar o setor e cumprimentar o interlocutor logo no início da ligação são boas práticas do atendimento telefônico.

() Ao precisar consultar uma informação durante a chamada, convém avisar o interlocutor e retornar em seguida com a resposta.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência CORRETA, de cima para baixo.

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

(E) F, V, F.

Questão 51

No setor de protocolo, o auxiliar apoia o registro e a tramitação dos documentos recebidos. Julgue as afirmativas a seguir em verdadeiras (V) ou falsas (F).

() O registro do documento no protocolo permite acompanhar a sua movimentação dentro da instituição.

() Cabe ao protocolo decidir a eliminação definitiva dos documentos de valor histórico do acervo.

() A distribuição encaminha o documento registrado ao setor competente para o seu tratamento.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência CORRETA, de cima para baixo.

(A) V, V, F.

(B) V, F, F.

(C) V, F, V.

(D) F, F, V.

(E) F, V, V.

Questão 52

No controle de estoques do almoxarifado, o auxiliar apoia o registro e o acompanhamento dos níveis de material. Julgue as afirmativas a seguir em verdadeiras (V) ou falsas (F).

() O estoque de segurança destina-se a prover a continuidade do abastecimento diante de situações imprevisíveis.

() O inventário físico é o procedimento de levantamento e contagem dos itens de material da organização.

() O ponto de pedido é o valor de mercado apurado para a alienação dos materiais permanentes ociosos.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência CORRETA, de cima para baixo.

(A) V, F, F.

(B) F, V, F.

(C) V, V, F.

(D) V, F, V.

(E) F, V, V.

Questão 53

Durante a preparação de uma palestra, o auxiliar foi incumbido de conectar o notebook do palestrante ao equipamento que exibirá os slides para a plateia, sobre o anteparo branco instalado no auditório. O equipamento a ser utilizado nessa tarefa é:

(A) O flip chart, usado para anotações manuais durante a exposição.

(B) O retroprojetor de lâminas de acetato transparentes.

(C) O projetor multimídia, também conhecido como datashow.

(D) O microfone de lapela, utilizado para captação de voz.

(E) A caixa de som amplificada, destinada à reprodução do áudio.

Questão 54

Um usuário dirige-se ao balcão de forma ríspida, elevando a voz por não ter conseguido resolver sua demanda em uma visita anterior. O auxiliar não deu causa ao problema e percebe que o usuário está irritado com a situação, e não com ele pessoalmente. Nesse cenário, a conduta profissional adequada consiste em:

(A) Ironizar a insistência do usuário, lembrando que o problema não foi causado pelo auxiliar.

(B) Interromper o atendimento e retirar-se do balcão até que o usuário se acalme por conta própria.

(C) Ignorar a manifestação do usuário e prosseguir mecanicamente com o procedimento padrão.

(D) Manter a calma e o tom respeitoso, ouvir a reclamação e conduzir o atendimento para o encaminhamento possível da demanda.

(E) Responder no mesmo tom elevado do usuário, para demonstrar firmeza e delimitar o respeito devido.

Questão 55

No apoio ao almoxarifado, o auxiliar acompanha a chegada de uma entrega do fornecedor e executa as providências que antecedem a incorporação do material ao estoque. Ordene as etapas a seguir, da primeira à última.

I. Conferir as quantidades e as condições físicas dos itens entregues.

II. Receber a mercadoria acompanhada da nota fiscal do fornecedor.

III. Registrar a entrada do material no controle do almoxarifado.

IV. Comparar a nota fiscal com a nota de empenho correspondente.

A sequência CORRETA das etapas é:

(A) II, I, IV, III.

(B) IV, II, I, III.

(C) II, IV, I, III.

(D) I, IV, III, II.

(E) II, I, III, IV.

Questão 56

Em uma reunião de setor, discutem-se os fatores que favorecem o bom funcionamento de uma equipe de trabalho. Sobre esse tema, analise as afirmativas a seguir.

I. A comunicação clara entre os membros contribui para a coordenação das tarefas e para a redução de conflitos.

II. A confiança mútua entre os integrantes favorece a

cooperação e o compartilhamento de informações.

III.O desempenho da equipe decorre da soma dos esforços individuais, sendo indiferente a existência de um objetivo comum.

Está CORRETO o que se afirma em:

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

Questão 57

No setor de protocolo, o auxiliar apoia o controle da tramitação dos documentos que entram e circulam na instituição. Entre as atividades típicas do protocolo, inclui-se:

- (A) A destinação final dos documentos para eliminação ou guarda permanente após a avaliação.
- (B) A elaboração da tabela de temporalidade dos conjuntos documentais da instituição.
- (C) A microfilmagem dos documentos de valor histórico do acervo permanente.
- (D) A restauração física dos documentos deteriorados pelo tempo e pelo manuseio.
- (E) O recebimento, o registro, a autuação e a distribuição dos documentos, com controle de sua movimentação.

Questão 58

Em uma orientação sobre conduta ética, discute-se a relação entre o sigilo profissional e a confiança do público na instituição. Avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

I.O dever de sigilo obriga o auxiliar a preservar as informações a que tem acesso em razão do cargo.

PORQUE

II.O auxiliar exerce atividade de apoio operacional e, por isso, está dispensado de observar os deveres éticos aplicáveis aos demais servidores.

A respeito dessas asserções, assinale a alternativa CORRETA.

- (A) A primeira asserção é uma proposição falsa, e a segunda, uma proposição verdadeira.
- (B) As duas asserções são proposições verdadeiras, e a segunda é uma justificativa correta da primeira.
- (C) A primeira asserção é uma proposição verdadeira, e a segunda, uma proposição falsa.
- (D) As duas asserções são proposições verdadeiras, mas a segunda não é uma justificativa correta da primeira.
- (E) As duas asserções são proposições falsas.

Questão 59

No balcão de recepção, um cidadão idoso pede informação sobre onde protocolar um documento e demonstra dúvida sobre os termos técnicos utilizados pela instituição. O auxiliar deseja assegurar que a informação seja efetivamente compreendida. Nesse contexto, a comunicabilidade no atendimento se traduz em:

- (A) Responder de modo abreviado e seguir para o próximo atendimento, independentemente da compreensão do cidadão.
- (B) Adaptar a linguagem ao interlocutor e confirmar se a orientação foi compreendida.
- (C) Repetir a mesma explicação em tom mais elevado, como forma de garantir o entendimento.
- (D) Encaminhar o cidadão a outro setor quando a explicação exigir mais de uma frase.
- (E) Utilizar a terminologia interna da instituição, cabendo ao cidadão buscar o significado dos termos.

Questão 60

A coordenação do almoxarifado discute os processos de distribuição interna de materiais às unidades da organização. Sobre esse tema, analise as afirmativas a seguir.

I.Na distribuição por requisição, o fornecimento ocorre mediante apresentação de pedido de material da unidade demandante.

II.Na distribuição por pressão, a entrega ocorre segundo tabelas de provisão previamente estabelecidas, independentemente de solicitação posterior.

III.A distribuição interna tem por finalidade fazer chegar o material em perfeitas condições ao usuário dentro da organização.

Está CORRETO o que se afirma em:

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

Questão 61

Ao assumir o posto de recepção pela manhã, o auxiliar recebe simultaneamente três pessoas: uma que acaba de chegar, outra que aguarda desde antes da abertura e uma terceira que retorna para complementar uma informação. Todas demonstram tranquilidade. Diante desse cenário de atendimento presencial, o auxiliar deve:

- (A) Priorizar quem chegou por último, por apresentar a demanda mais recente naquele momento.
- (B) Solicitar que retornem em horários distintos, para evitar acúmulo de pessoas na recepção.

- (C) Atender primeiro quem parecer mais simpático, por facilitar a interação no balcão.
- (D) Acolher todos com cordialidade e organizar o atendimento pela ordem de chegada das pessoas.
- (E) Atender as três pessoas simultaneamente, alternando as orientações entre elas durante o atendimento.

Questão 62

Ao atender uma ligação externa, o auxiliar percebe que o interlocutor deseja falar com um servidor que se encontra ausente naquele momento. O telefonema é destinado ao setor, e a informação solicitada exige retorno posterior. Considerando as boas práticas de atendimento telefônico, o auxiliar deve:

- (A) Identificar-se e ao setor, anotar o recado com nome, contato e assunto e assegurar o encaminhamento ao servidor responsável.
- (B) Transferir a chamada sucessivamente entre ramais até que alguém disponível assuma o atendimento.
- (C) Encerrar a ligação informando que o servidor está ausente, cabendo ao interlocutor tornar a ligar mais tarde.
- (D) Solicitar que o interlocutor envie a demanda por escrito, por não ser atribuição do setor anotar recados.
- (E) Prestar pessoalmente a informação solicitada, ainda que não tenha certeza sobre o seu conteúdo.

Questão 63

O auxiliar percebe que parte dos materiais de expediente guardados no depósito é sensível à umidade e à luz direta. Para assegurar a conservação desses itens até a sua distribuição, ele deve:

- (A) Expor os materiais à ventilação com incidência direta de sol, para evitar o acúmulo de umidade.
- (B) Armazenar os itens sensíveis junto a produtos de limpeza de forte odor, por economia de espaço.
- (C) Empilhar os itens diretamente sobre o piso, próximos à parede externa do depósito.
- (D) Acondicionar os itens em local protegido da umidade e da luz, com as embalagens adequadas.
- (E) Retirar as embalagens de proteção logo na entrada, para facilitar a contagem posterior.

Questão 64

No convívio da equipe, o auxiliar recebe de um colega uma observação sobre o modo como conduziu uma tarefa compartilhada. Considere as boas práticas de relacionamento interpessoal e complete a frase a seguir. A conversa em que um colega aponta o que funcionou bem e o que pode melhorar no trabalho do outro é o _____; para produzir efeito, deve ser transmitida com _____ e voltada ao _____, e não à pessoa.

Assinale a alternativa que preenche CORRETAMENTE as lacunas.

- (A) rumor / respeito / apelido
- (B) rumor / hostilidade / cargo
- (C) feedback / ironia / cargo
- (D) feedback / respeito / comportamento
- (E) orientação / descaso / comportamento

Questão 65

A conduta profissional do auxiliar orienta-se por valores que sustentam a confiança no serviço prestado. Julgue as afirmativas a seguir em verdadeiras (V) ou falsas (F).

() Zelar pela guarda e pela conservação dos bens públicos sob sua responsabilidade integra a conduta esperada do auxiliar.

() O uso do cargo para obter vantagem pessoal é admitido quando não houver prejuízo aparente ao serviço.

() A urbanidade constitui exigência restrita ao contato com o público externo, não alcançando o convívio entre os colegas do setor.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência CORRETA, de cima para baixo.

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

Questão 66

Ao organizar o arquivo do setor, o auxiliar separa os documentos segundo o grau de sigilo e o acesso permitido a eles. A classificação dos documentos quanto à natureza do assunto distingue os documentos:

- (A) Textuais e cartográficos, conforme o formato de registro da informação.
- (B) Correntes e permanentes, conforme a frequência de consulta pelo setor.
- (C) Ostensivos, de acesso livre, e sigilosos, de acesso limitado.
- (D) Originais e cópias, conforme a forma de produção do documento.
- (E) Simples e compostos, conforme a quantidade de folhas do documento.

Questão 67

No exercício da recepção, o auxiliar tem acesso a informações sobre os assuntos que levam os usuários à instituição e a dados que constam de documentos manuseados no setor. Ao pautar sua conduta pelo atributo da descrição, o auxiliar deve:

- (A) Registrar em locais de acesso comum os assuntos tratados, para facilitar a consulta pela equipe.
- (B) Divulgar dados do atendimento a quem demonstrar interesse no assunto tratado.
- (C) Comentar os casos atendidos com colegas de outros setores, desde que sem citar o nome dos usuários.
- (D) Reservar as informações a que tem acesso, compartilhando-as com quem tenha atribuição para conhecê-las.
- (E) Relatar externamente as situações incomuns presenciadas, por seu caráter curioso.

Questão 68

Ao apoiar o controle de materiais, o auxiliar precisa distinguir materiais de consumo de materiais permanentes. Assinale a alternativa que apresenta, respectivamente, um material de consumo e um material permanente.

- (A) Projetor multimídia e envelope para correspondência.
- (B) Mesa de escritório e toner para impressora.
- (C) Resma de papel e cadeira de escritório.
- (D) Armário de aço e bloco de anotações.
- (E) Computador e caneta esferográfica.

Questão 69

O auxiliar recebeu a incumbência de arquivar fichas de usuários em ordem de nome. Ao adotar o método de arquivamento que organiza os documentos segundo a sequência das letras do alfabeto, aplicando as regras de alfabetização, ele utiliza o método:

- (A) Ideográfico.
- (B) Geográfico.
- (C) Numérico simples.
- (D) Cronológico.
- (E) Alfabético.

Questão 70

No almoxarifado, o auxiliar organiza a guarda de itens perecíveis de expediente cuja validade varia entre os lotes recebidos. Ao apoiar a distribuição desses itens às unidades, ele deve adotar um critério que evite a perda de material por vencimento. Diante do caso, a conduta tecnicamente adequada é:

- (A) Aguardar o esgotamento dos lotes mais novos antes de liberar os de validade mais próxima.
- (B) Distribuir primeiro os lotes com validade mais próxima do vencimento, mantendo a rotatividade dos itens perecíveis.
- (C) Distribuir primeiro os lotes recebidos por último, por estarem posicionados na frente das prateleiras.
- (D) Distribuir os itens em ordem alfabética de descrição, independentemente da validade dos lotes.

- (E) Reter os lotes de validade mais próxima como estoque de segurança, liberando os mais novos ao uso.

Questão 71

No exercício de suas funções, o auxiliar recebe de um usuário a oferta de uma pequena quantia em dinheiro para agilizar um atendimento que seguiria o trâmite normal. Pautando-se pela ética profissional, o auxiliar deve:

- (A) Aceitar a quantia, por se tratar de valor pequeno oferecido de forma espontânea pelo usuário.
- (B) Aceitar a oferta e repassá-la à equipe, como forma de reconhecimento ao trabalho coletivo.
- (C) Recusar a quantia, mas dar preferência ao usuário na fila como gesto de gentileza.
- (D) Condicionar a agilização do atendimento à formalização da oferta por escrito.
- (E) Recusar a oferta e prestar o atendimento conforme o procedimento regular.

Questão 72

Ao final do expediente, o auxiliar percebe que uma tarefa sob sua responsabilidade, o encaminhamento de um documento urgente, não foi concluída por um imprevisto ocorrido durante o dia. O prazo se encerra na manhã seguinte. Pautando-se pela responsabilidade e pelo comprometimento profissional, o auxiliar deve:

- (A) Deixar o documento sobre a mesa e aguardar que outro colega o encaminhe no dia seguinte.
- (B) Encaminhar o documento sem conferência, para cumprir o prazo independentemente da exatidão.
- (C) Registrar que a tarefa foi concluída, para não expor o imprevisto ocorrido durante o dia.
- (D) Atribuir a pendência ao imprevisto e considerar a tarefa fora de sua responsabilidade.
- (E) Comunicar a situação ao responsável e adotar as providências ao seu alcance para que a tarefa seja concluída dentro do prazo.

Questão 73

Em uma capacitação sobre atendimento, o instrutor apresenta à equipe a relação entre a escuta e a qualidade da orientação prestada. Avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

I.A escuta atenta da demanda reduz o retorno do usuário ao balcão para complementar a orientação recebida.

PORQUE

II.A orientação construída sobre demanda mal delimitada tende a alcançar hipótese diversa da apresentada pelo usuário, deixando sem resposta o ponto que motivou a procura pelo setor.

A respeito dessas asserções, assinale a alternativa CORRETA:

- (A) As duas asserções são proposições verdadeiras, e a segunda é uma justificativa correta da primeira.
- (B) As duas asserções são proposições verdadeiras, mas a segunda não é uma justificativa correta da primeira.
- (C) A primeira asserção é uma proposição falsa, e a segunda, uma proposição verdadeira.
- (D) As duas asserções são proposições falsas.
- (E) A primeira asserção é uma proposição verdadeira, e a segunda, uma proposição falsa.

Questão 74

Uma coordenação avalia a qualidade do atendimento prestado no balcão de informações e discute os conceitos que orientam a atuação da equipe. Sobre os atributos do bom atendimento, analise as afirmativas a seguir.

I.A eficiência no atendimento relaciona-se ao alcance de bons resultados com uso adequado dos recursos e do tempo disponíveis.

II.A objetividade contrapõe-se à clareza, pois informar de modo direto tende a prejudicar a compreensão do usuário.

III.O interesse pelo atendimento manifesta-se na disposição de buscar a informação de que o usuário necessita, ainda que ela não esteja de imediato à mão.

Está CORRETO o que se afirma em:

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

Questão 75

A qualidade no atendimento reúne atributos distintos que orientam a conduta do auxiliar. Relacione cada atributo da Coluna I à sua caracterização na Coluna II.

Coluna I

- 1.Objetividade
- 2.Tolerância
- 3.Presteza
- 4.Atenção

Coluna II

- () Concentrar-se no usuário e no que ele expõe, ouvindo com cuidado a demanda apresentada.
- () Fornecer a informação de modo direto e preciso, sem rodeios que dispersem o essencial.
- () Demonstrar disposição para atender de imediato, evitando espera desnecessária ao usuário.
- () Manter equilíbrio e respeito diante de opiniões, ritmos e comportamentos diferentes.

A sequência CORRETA, de cima para baixo, é:

- (A) 1, 2, 3, 4.
- (B) 2, 4, 1, 3.
- (C) 3, 1, 4, 2.
- (D) 4, 1, 3, 2.
- (E) 4, 3, 2, 1.

Questão 76

Um usuário chega à recepção visivelmente preocupado, relatando dificuldade para resolver uma pendência que já o fez retornar à instituição outras vezes. O auxiliar deseja demonstrar empatia no atendimento. A empatia, nesse contexto, manifesta-se quando o auxiliar:

- (A) Compreende a situação sob a perspectiva do usuário e acolhe sua preocupação antes de orientar.
- (B) Compara o caso do usuário a outros piores, para demonstrar que a situação relatada é de menor gravidade.
- (C) Assume como suas as emoções do usuário, envolvendo-se pessoalmente a ponto de perder a objetividade.
- (D) Informa que o problema é comum e que o usuário deve ter paciência, sem se deter no relato apresentado.
- (E) Concentra-se no cumprimento do procedimento, desconsiderando o estado emocional do usuário.

Questão 77

O auxiliar apoia a reprodução de documentos do setor por meio de impressora compartilhada. Visando ao uso responsável dos recursos e à conservação do equipamento, ele deve:

- (A) Conferir a configuração, imprimir o número necessário de cópias e comunicar falhas à manutenção.
- (B) Imprimir o documento para revisão e, após as correções, reimprimir a versão final.
- (C) Reiniciar o equipamento sempre que a impressão demorar, para agilizar a fila do setor.
- (D) Imprimir uma cópia adicional de cada documento, para arquivar no setor por precaução.
- (E) Enviar sempre a impressão colorida, para garantir melhor legibilidade dos documentos internos.

Questão 78

Ao guardar os materiais recebidos, o auxiliar observa os objetivos da armazenagem no almoxarifado, que visam preservar os itens até a sua demanda efetiva. Constitui objetivo da armazenagem de materiais:

- (A) Definir a natureza de despesa dos itens no sistema contábil da organização.
- (B) Emitir a requisição de compra quando o estoque atingir o ponto de pedido.

- (C) Comparar a nota fiscal com a nota de empenho no ato da entrega pelo fornecedor.
- (D) Realizar o pagamento ao fornecedor após a liquidação da despesa.
- (E) Aproveitar adequadamente o espaço e proteger os itens contra danos até o momento de sua utilização.

- (C) 1, 3, 2.
- (D) 2, 1, 3.
- (E) 3, 1, 2.

Questão 79

No apoio à gestão de documentos, o auxiliar precisa reconhecer a fase em que se encontra cada conjunto documental, conforme a frequência de uso e o valor. Relacione a Coluna I à Coluna II.

Coluna I

- 1.Arquivo corrente.
- 2.Arquivo intermediário.
- 3.Arquivo permanente.

Coluna II

() Documentos de uso frequente, necessários às atividades em andamento no setor.

() Documentos de valor histórico, preservados em caráter definitivo.

() Documentos que aguardam prazos ou destinação final e são pouco consultados pelo órgão.

A sequência CORRETA, de cima para baixo, é:

- (A) 1, 2, 3.
- (B) 3, 2, 1.
- (C) 2, 1, 3.
- (D) 1, 3, 2.
- (E) 3, 1, 2.

Questão 80

No apoio a atividades pedagógicas, o auxiliar precisa reconhecer a função de cada equipamento audiovisual para atender corretamente às solicitações dos professores. Relacione a Coluna I à Coluna II.

Coluna I

- 1.Projetor multimídia
- 2.Microfone
- 3.Tela de projeção

Coluna II

() Capta e transmite a voz do apresentador ao sistema de som.

() Superfície clara e plana sobre a qual a imagem é exibida.

() Amplia e reproduz a imagem enviada por uma fonte de vídeo.

A sequência CORRETA, de cima para baixo, é:

- (A) 2, 3, 1.
- (B) 1, 2, 3.