

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

"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 a fim de que os jovens adultos evitem cada vez mais o álcool.
- (B) O crescente interesse nessas substâncias surge porquanto os jovens adultos evitam cada vez mais o álcool.
- (C) O crescente interesse nessas substâncias surge ainda 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 02

"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 utiliza o vocábulo em sentido figurado para suavizar a referência ao uso inadequado de medicamentos e reduzir o impacto negativo da prática descrita.
- (B) 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.
- (C) 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.
- (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 conotativo, estabelecendo uma associação metafórica entre a combinação de medicamentos e a preparação de bebidas compostas por diferentes ingredientes.

Questão 03

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

Questão 04

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

Questão 05

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

Questão 06

"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 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.
- (B) 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.
- (C) 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.
- (D) 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.
- (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 07

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

Questão 08

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

Questão 09

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

Questão 10

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

Matemática

Questão 11

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

Questão 12

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

Questão 13

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

Questão 14

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

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

Questão 16

Uma cooperativa recebeu 48,6 kg de um insumo destinado à preparação de amostras laboratoriais e separou 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) 15,050 kg.
- (B) 24,645 kg.
- (C) 22,575 kg.
- (D) 26,845 kg.
- (E) 33,275 kg.

Questão 17

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

(E) 6 horas e 42 minutos.

Questão 18

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

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\$ 17.575,00.
- (C) R\$ 17.390,00.
- (D) R\$ 16.280,00.
- (E) R\$ 17.205,00.

Questão 20

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

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

Questão 22

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

Questão 23

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

Questão 24

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) A primeira asserção é uma proposição falsa, e a segunda, uma proposição verdadeira.

- (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) As duas asserções são proposições verdadeiras, mas a segunda não é uma justificativa correta da primeira.

Questão 25

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

Questão 26

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

Questão 27

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

Questão 28

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

Questão 29

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

Questão 30

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

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Questão 31

A secretaria de uma rede de ensino define o método de arquivamento a ser adotado em cada conjunto documental, considerando que a escolha é determinada pela natureza dos documentos a serem arquivados e pela estrutura da organização.

Sobre os métodos de arquivamento, analise as afirmativas a seguir.

I. No método alfabético, o elemento principal considerado

é o nome, e as pastas são colocadas na ordem alfabética, respeitando-se as regras de alfabetação.

II. No método geográfico, o elemento principal considerado é a procedência ou o local, e a busca é feita diretamente ao documento.

III. No método numérico cronológico, o elemento principal considerado é o assunto, e a divisão parte do geral para o particular.

Está correto o que se afirma em:

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

Questão 32

A unidade escolar adota fluxo padronizado para os pedidos de transferência, desde a formalização pelo responsável até a atualização dos assentamentos internos, de modo que a documentação expedida e a escrituração da escola permaneçam coerentes entre si.

Ordene as etapas do procedimento de transferência.

I. Expedir os documentos que registram a vida escolar do estudante.

II. Receber e registrar o requerimento apresentado pelo responsável legal.

III. Arquivar a segunda via no prontuário e atualizar os registros de matrícula.

IV. Conferir a regularidade documental e a situação escolar do estudante.

A sequência correta é:

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

Questão 33

Um responsável comparece à secretaria e solicita documento que comprove que o estudante está regularmente matriculado na unidade, com indicação da série e do turno, para instruir pedido de passe escolar junto à empresa de transporte. O documento que atende à solicitação descrita é:

- (A) O certificado de conclusão de etapa da educação básica.
- (B) A declaração de matrícula com indicação de série e turno.
- (C) O boletim do último período avaliativo concluído.
- (D) O histórico escolar do estudante.

(E) O atestado de frequência referente ao período cursado.

Questão 34

A direção da escola solicita à equipe da secretaria a descrição, em três etapas, da rotina administrativa observada no atendimento de pedidos de documentos apresentados pelos usuários no balcão do setor.

Complete o texto a seguir.

A rotina administrativa de atendimento a pedidos de documentos compreende o _____ da solicitação apresentada pelo usuário, a _____ dos dados nos registros da unidade escolar e a _____ do documento requerido.

Assinale a alternativa que completa corretamente as lacunas.

- (A) encaminhamento, expedição, conferência.
- (B) recebimento, expedição, conferência.
- (C) recebimento, conferência, expedição.
- (D) arquivamento, expedição, conferência.
- (E) arquivamento, conferência, expedição.

Questão 35

A secretaria escolar é incumbida de comunicar às famílias as parcelas em atraso. Na reunião de equipe, os servidores discutem por qual meio a comunicação deve ser feita e a quem ela deve ser dirigida.

Na comunicação de parcelas em atraso, a conduta adequada consiste em:

- (A) Comunicar a pendência ao responsável financeiro, por meio reservado, registrando o contato realizado.
- (B) Encaminhar a comunicação sem identificação do remetente, de modo a preservar o sigilo da pendência.
- (C) Afixar a relação das pendências na recepção, identificada pelo número de matrícula do estudante.
- (D) Solicitar ao professor regente a entrega do aviso ao responsável na saída dos estudantes.
- (E) Entregar o aviso ao estudante em envelope lacrado, ao término da última aula do turno.

Questão 36

Ao longo do turno, a secretaria escolar recebe solicitações de docentes referentes a listas de turma, registros de frequência e informações sobre estudantes. A direção orienta a equipe quanto ao padrão a ser observado nesse atendimento interno.

Sobre a orientação e o atendimento a professores na secretaria escolar, analise as afirmativas a seguir.

I.O auxiliar orienta o docente quanto ao prazo e ao procedimento aplicáveis à solicitação apresentada ao setor.

II.A solicitação apresentada por docente dispensa

registro, uma vez que se trata de demanda interna à unidade escolar.

III.A informação prestada ao docente sobre a vida escolar de um estudante limita-se ao que é necessário ao exercício da atividade docente.

Está CORRETO o que se afirma em:

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

Questão 37

Uma mãe comparece à secretaria às 9h30 e solicita falar imediatamente com a professora do filho para tratar de uma atividade avaliativa. A professora está em regência de classe, e a unidade possui horário semanal destinado ao atendimento de responsáveis pelos docentes, previsto no regimento escolar. A mãe informa que trabalha em horário comercial. Com base no caso apresentado, assinale a alternativa CORRETA:

- (A) O auxiliar acompanha a mãe até a sala de aula, de modo que a conversa ocorra em intervalo breve da regência da professora.
- (B) O auxiliar registra a solicitação e agenda o atendimento no horário destinado aos responsáveis, informando a data à mãe.
- (C) O auxiliar transfere verbalmente a demanda à coordenação pedagógica, sem registro, para que o setor defina o encaminhamento.
- (D) O auxiliar informa que o atendimento depende da disponibilidade da docente, cabendo à mãe retornar para nova tentativa.
- (E) O auxiliar orienta a mãe a apresentar a queixa por escrito e a aguardar a reunião coletiva de pais do próximo período.

Questão 38

A secretaria escolar utiliza impressora compartilhada para produzir declarações, listas de turma e relatórios. A direção verifica consumo elevado de papel e de suprimentos e solicita a padronização dos procedimentos adotados no setor.

Na rotina de impressão de documentos da secretaria escolar, a conduta adequada consiste em:

- (A) Enviar o arquivo e conferir o resultado a partir da primeira via efetivamente impressa.
- (B) Conferir a visualização prévia e a configuração da impressora antes de enviar o arquivo.
- (C) Manter a qualidade máxima de impressão para os documentos de circulação interna do setor.
- (D) Acumular os arquivos do dia e enviá-los à impressora ao final do expediente do setor.

- (E) Imprimir todas as vias previstas e descartar aquelas que apresentarem incorreções de formatação.

Questão 39

Um estudante do primeiro ano do ensino médio procura a secretaria para solicitar documento exigido em processo seletivo de estágio. Ele desconhece o nome do documento e o procedimento aplicável, e demonstra dificuldade em compreender a explicação apresentada no balcão. A conduta adequada na orientação ao estudante consiste em:

- (A) Orientar o estudante a comparecer acompanhado do responsável, por se tratar de procedimento formal.
- (B) Remeter a explicação ao professor da turma, a quem cabe orientar o estudante sobre o estágio.
- (C) Repetir a explicação nos mesmos termos até que o estudante registre por escrito as informações.
- (D) Entregar o formulário de solicitação e indicar que as instruções constam do próprio impresso.
- (E) Explicar o procedimento em linguagem acessível e confirmar o entendimento antes de encerrar o atendimento.

Questão 40

Em formação continuada oferecida aos servidores da escola, discute-se por que a atenção às relações entre as pessoas do setor produz efeitos sobre os resultados do trabalho realizado pela secretaria escolar.

Avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

No trabalho da secretaria escolar, a atenção às relações estabelecidas entre os servidores contribui para o desempenho do setor.

PORQUE

A Escola das Relações Humanas demonstrou que valores, sentimentos e atitudes possuem papel importante sobre o processo de produção.

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 41

No período de matrículas, cada auxiliar da secretaria adota procedimento próprio para conferir a documentação apresentada pelos responsáveis. Surgem

divergências de orientação ao público, retrabalho na conferência de processos já iniciados por outro colega e reclamações no balcão.

Com base no caso apresentado, assinale a alternativa correta:

- (A) As divergências são reunidas em relatório e submetidas à direção ao término do período de matrículas.
- (B) Cada auxiliar assume um conjunto fixo de responsáveis, de modo que cada processo tramite com um único atendente.
- (C) A equipe padroniza o roteiro de conferência e distribui as tarefas conforme o fluxo de atendimento do período.
- (D) A conferência documental é concentrada na chefia imediata, cabendo aos auxiliares somente o registro no sistema.
- (E) Os procedimentos individuais são mantidos, informando-se aos responsáveis a possibilidade de orientações distintas.

Questão 42

Após uma atividade esportiva realizada na escola, a secretaria atende um estudante com sangramento nasal e outro com queimadura superficial no antebraço, e a equipe revisa as noções básicas aplicáveis a cada situação até a chegada do socorro.

Sobre noções de primeiros socorros, analise as afirmativas a seguir.

I. Os primeiros socorros consistem nos cuidados iniciais prestados no local até a chegada do recurso especializado.

II. No sangramento nasal, mantém-se a pessoa sentada, com a cabeça levemente inclinada à frente, comprimindo-se a parte mole do nariz.

III. Na queimadura, evita-se romper as bolhas formadas e retirar os tecidos aderidos à pele.

Está correto o que se afirma em:

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

Questão 43

No período de maior demanda, a secretaria escolar verifica que cada atendente solicita documentos diferentes para o mesmo tipo de pedido, o que gera retorno de usuários ao balcão e alonga o tempo de conferência de cada processo. A medida que traduz eficiência no atendimento, nessa situação, consiste em:

- (A) Ampliar o horário de funcionamento do setor, mantendo a rotina de conferência já praticada.

- (B) Designar servidor para conferir novamente todos os processos concluídos no balcão.
- (C) Encaminhar os pedidos à direção para conferência final antes da entrega ao usuário.
- (D) Padronizar o formulário e a relação de documentos exigidos para cada tipo de pedido.
- (E) Registrar cada pedido em dois instrumentos de controle distintos, para maior segurança.

Questão 44

Ao final do período avaliativo, a secretaria escolar disponibiliza os boletins aos responsáveis. Um professor comunica que lançou equivocadamente a nota de um estudante, e outro responsável pergunta se pode utilizar o boletim para instruir pedido de transferência.

Sobre o boletim escolar, julgue as afirmativas a seguir em verdadeiras (V) ou falsas (F).

() O boletim informa periodicamente aos responsáveis as notas e a frequência do estudante no período avaliativo.

() A retificação de nota lançada de forma equivocada depende de comunicação formal do docente e de registro nos assentamentos.

() O boletim substitui o histórico escolar na instrução do pedido de transferência para outra unidade escolar.

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

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

Questão 45

Em uma única manhã, a secretaria escolar recebe quatro pedidos de documentos, apresentados por responsáveis e por ex-alunos, cada um com finalidade distinta. O auxiliar de secretaria precisa identificar o documento correspondente antes de instruir cada pedido.

Relacione a Coluna I à Coluna II.

Coluna I

1. Histórico escolar.
2. Certificado de conclusão.
3. Atestado de frequência.
4. Boletim.

Coluna II

() Documento que comprova a assiduidade do estudante em período determinado.

() Documento que registra componentes curriculares cursados, cargas horárias e resultados em cada série.

() Documento de acompanhamento periódico que

informa notas e faltas do período avaliativo aos responsáveis.

() Documento que comprova a conclusão de etapa da educação básica pelo estudante.

A sequência correta, de cima para baixo, é:

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

Questão 46

O equipamento de impressão utilizado pela secretaria fica em área compartilhada com outros setores da escola. A equipe revisa os procedimentos de impressão, considerando o consumo de insumos e o conteúdo dos documentos produzidos pelo setor.

Sobre os procedimentos de impressão na secretaria escolar, julgue as afirmativas a seguir em verdadeiras (V) ou falsas (F).

() A impressão em frente e verso e a visualização prévia reduzem o consumo de papel e de insumos do setor.

() Os documentos que contêm dados dos estudantes podem permanecer na bandeja de saída até o encerramento do expediente.

() A conferência da bandeja e do tamanho do papel é dispensável quando o equipamento é de uso exclusivo do setor.

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

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

Questão 47

Uma responsável procura a secretaria visivelmente aborrecida porque perdeu um prazo e teme prejuízo ao filho. Ela relata a situação de forma desorganizada, misturando o problema do prazo com queixas sobre a comunicação da escola. A conduta que traduz empatia no atendimento consiste em:

- (A) Apresentar a solução antes do relato completo da usuária, de modo a demonstrar agilidade do setor.
- (B) Atribuir a falha de comunicação a outro setor, esclarecendo que a secretaria cumpriu o procedimento.
- (C) Reformular a demanda com as próprias palavras e confirmar o entendimento antes de indicar o encaminhamento.

- (D) Relatar situação pessoal semelhante vivida pelo atendente, criando aproximação com a usuária atendida.
- (E) Manifestar concordância com as críticas dirigidas à escola, de modo a encerrar rapidamente o atendimento.

Questão 48

Um responsável comparece à secretaria e afirma que a parcela emitida no mês apresenta valor superior ao ajustado no contrato assinado no início do ano. Ele apresenta a via do contrato em seu poder, e o auxiliar de secretaria verifica que o valor registrado no sistema de cobrança é, de fato, diferente daquele que consta do documento apresentado.

Com base no caso apresentado, assinale a alternativa correta:

- (A) O auxiliar emite nova parcela com o valor indicado pelo responsável e comunica posteriormente o setor competente.
- (B) O auxiliar corrige o cadastro no sistema de cobrança e cancela a parcela emitida no mês em curso.
- (C) O auxiliar orienta o responsável a efetuar o pagamento integral e a requerer a devolução após a conferência.
- (D) O auxiliar registra a divergência, encaminha o caso ao setor competente e informa ao responsável o prazo de resposta.
- (E) O auxiliar suspende a cobrança até a manifestação da direção, dispensado o registro da reclamação apresentada.

Questão 49

Um adulto perde a consciência na recepção da escola e cai ao solo, próximo a uma mesa e a fios de equipamentos eletrônicos. Não há profissional de saúde na unidade, e o auxiliar de secretaria, capacitado em noções básicas de primeiros socorros, é o primeiro a atender.

Ordene as etapas do atendimento inicial.

I. Verificar a responsividade e a presença de respiração normal.

II. Iniciar as compressões torácicas.

III. Avaliar a segurança do local e afastar os riscos ao redor da vítima.

IV. Acionar o serviço de emergência e solicitar o desfibrilador.

A sequência correta é:

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

Questão 50

Um responsável formaliza na secretaria o pedido de transferência do filho para outra unidade escolar, em razão de mudança de município. A documentação do estudante encontra-se regular nos registros da escola de origem.

Na transferência do estudante para outra unidade escolar, cabe à secretaria:

- (A) Expedir os documentos que registram a vida escolar e anotar a saída nos registros da unidade.
- (B) Registrar a saída e arquivar a documentação, cabendo à escola de destino requerer os documentos escolares.
- (C) Aguardar o encerramento do período letivo em curso para a expedição dos documentos requeridos.
- (D) Expedir declaração de matrícula, documento suficiente para o registro do estudante na escola de destino.
- (E) Encaminhar os documentos diretamente à escola de destino, dispensada a entrega ao responsável legal.

Questão 51

No início do ano letivo, a secretaria escolar divulga aos responsáveis o instrumento que organiza o ano de trabalho da unidade e passa a utilizá-lo como referência para agendar reuniões, entregas de documentos e períodos de avaliação. No funcionamento da secretaria escolar, o calendário escolar tem por função:

- (A) Registrar a frequência diária dos estudantes de cada turma ao longo do ano letivo da unidade.
- (B) Definir os conteúdos dos componentes curriculares a serem desenvolvidos em cada período avaliativo.
- (C) Consolidar os resultados finais de aprovação obtidos pelos estudantes ao término do ano letivo.
- (D) Distribuir no ano letivo os dias de aula, os períodos de avaliação, os recessos e as atividades previstas.
- (E) Estabelecer a lotação dos servidores nos turnos de funcionamento da unidade escolar no ano.

Questão 52

Durante estudo sobre ética profissional, a equipe da secretaria escolar discute a diferença entre dois conceitos frequentemente empregados como equivalentes, um deles designando as normas práticas de convivência de um grupo social.

Conforme a distinção apresentada no estudo da ética profissional, a moral corresponde:

- (A) Ao juízo que reconhece como adequadas e corretas as atitudes tomadas por uma pessoa.
- (B) Ao padrão de comportamento fixado pelo código de determinada categoria profissional.
- (C) Ao conjunto de princípios constitucionais que regem a atuação na administração pública.

- (D) Ao conjunto de regras, normas e valores que regulam as relações em uma comunidade social.
- (E) À reflexão crítica sobre os fundamentos e o alcance das regras que orientam as ações humanas.

Questão 53

Na organização do acervo de uma rede de ensino, identificam-se conjuntos documentais mantidos junto aos setores produtores, conjuntos reunidos em unidade central, conjuntos em suportes que exigem acondicionamento próprio e conjuntos reunidos por assunto específico.

Relacione a Coluna I à Coluna II.

Coluna I

- 1.Arquivo setorial.
- 2.Arquivo geral ou central.
- 3.Arquivo especial.
- 4.Arquivo especializado.

Coluna II

() Guarda documentos de determinado assunto específico, independentemente da forma física que apresentam.

() Destina-se a receber os documentos correntes provenientes dos diversos setores que integram a instituição.

() Localiza-se no próprio setor que produz ou recebe os documentos, sendo essencialmente corrente.

() Tem sob sua guarda documentos de tipos diversos ou de suportes específicos, que exigem acondicionamento especial.

A sequência correta, de cima para baixo, é:

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

Questão 54

A direção solicita à secretaria a organização de uma reunião com representantes dos responsáveis, a ser realizada na semana seguinte. A unidade adota rotina padronizada para a preparação de reuniões, desde a definição da finalidade até o registro dos encaminhamentos.

Ordene as etapas da organização da reunião.

I.Elaborar a pauta e distribuí-la aos convocados com antecedência.

II.Definir com a direção a finalidade, a data e o público a ser convocado.

III.Confirmar as presenças, receber os participantes e registrar a ata da reunião.

IV.Reservar o espaço e providenciar os equipamentos e os materiais necessários.

A sequência correta é:

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

Questão 55

Ao orientar um responsável sobre procedimentos disciplinares aplicáveis ao filho, o auxiliar de secretaria recorre ao documento que a unidade escolar mantém disponível na secretaria e que é frequentemente comparado, na literatura da área, à constituição da escola. Sobre o regimento escolar, assinale a alternativa CORRETA:

- (A) Reúne o levantamento das necessidades da escola apontadas pelos diversos segmentos escolares.
- (B) Reúne as diretrizes curriculares comuns fixadas para o conjunto das unidades do sistema.
- (C) Reúne as normas gerais que regulam as práticas escolares disciplinares e pedagógicas da unidade.
- (D) Reúne as metas de aprendizagem definidas para cada turma no decorrer do ano letivo.
- (E) Reúne o registro das deliberações tomadas nas reuniões do conselho escolar da unidade.

Questão 56

Ao inventariar o acervo da secretaria, a equipe separa os conjuntos documentais conforme a fase do ciclo de vida em que se encontram, considerando a frequência de consulta e o valor atribuído a cada conjunto.

Complete o texto a seguir.

No ciclo vital dos documentos, o arquivo _____ reúne os documentos em tramitação ou de consulta frequente; o arquivo _____ reúne os documentos consultados ocasionalmente, que aguardam o término do prazo precaucional; e o arquivo _____ reúne os documentos de valor secundário, de guarda definitiva.

Assinale a alternativa que completa corretamente as lacunas.

- (A) intermediário, permanente, corrente.
- (B) intermediário, corrente, permanente.
- (C) corrente, intermediário, permanente.
- (D) corrente, permanente, intermediário.
- (E) permanente, intermediário, corrente.

Questão 57

Na recepção de uma escola, o auxiliar de secretaria orienta um responsável sobre a segunda via de um documento quando o telefone do setor começa a tocar.

Ao mesmo tempo, outros dois responsáveis formam fila no balcão. O horário coincide com a saída dos alunos, e o fluxo de pessoas na recepção aumenta. A conduta compatível com a técnica de atendimento, nessa situação, consiste em:

- (A) Atender as pessoas da fila em bloco, reunindo as demandas semelhantes em uma orientação coletiva no balcão.
- (B) Interromper o atendimento em curso no balcão a cada chamada recebida, uma vez que o contato telefônico não admite espera.
- (C) Solicitar breve espera ao interlocutor telefônico, concluir a orientação em curso no balcão e seguir a ordem de chegada.
- (D) Deixar a chamada telefônica sem atendimento até o encerramento da fila, de modo a preservar a continuidade do trabalho no balcão.
- (E) Registrar as demandas em formulário e transferir os atendimentos para o dia seguinte, de modo a organizar o fluxo da recepção.

Questão 58

Durante o intervalo, um estudante leva as mãos ao pescoço, apresenta dificuldade para falar e para tossir e demonstra esforço respiratório evidente. Ele permanece consciente e em pé, e o auxiliar de secretaria é a primeira pessoa a chegar ao local.

Diante do quadro de obstrução grave de via aérea por corpo estranho, a conduta indicada consiste em:

- (A) Aplicar compressões abdominais até a desobstrução ou a perda de consciência da vítima.
- (B) Estimular a tosse forçada e observar a evolução do quadro por alguns minutos antes de qualquer manobra.
- (C) Oferecer água em pequenos goles, de modo a favorecer o deslocamento do corpo estranho.
- (D) Introduzir os dedos na cavidade oral para a retirada do corpo estranho não visualizado.
- (E) Aplicar golpes nas costas com a vítima em pé e o tronco mantido na posição ereta.

Questão 59

A secretaria escolar controla a agenda de atendimentos da direção e da coordenação. Ao longo do dia, um responsável comparece em horário do qual a coordenação não tinha conhecimento, e dois compromissos consecutivos se sobrepõem em razão de atraso no primeiro deles. No controle da agenda de atendimentos, cabe ao auxiliar de secretaria:

- (A) Reservar horários consecutivos sem intervalo, de modo a ampliar o número de atendimentos do turno.
- (B) Registrar data e horário, cabendo ao interessado informar o assunto no momento do atendimento.
- (C) Condição a confirmação do compromisso à ocorrência de alteração de data ou de horário.

- (D) Registrar data, horário, participantes, assunto e local, e confirmar o compromisso com o interessado.
- (E) Manter o registro dos compromissos em anotação pessoal do servidor que realizou o agendamento.

Questão 60

No período de matrículas, um responsável comparece à secretaria com documento de identificação próprio e do estudante, comprovante de residência e documentação escolar da unidade anterior. O auxiliar de secretaria conduz o procedimento de efetivação da matrícula.

A rotina adequada de efetivação da matrícula compreende:

- (A) Arquivar a documentação recebida em pasta única do período, dispensada a abertura de prontuário individual.
- (B) Registrar a matrícula e solicitar a documentação ao término do primeiro período avaliativo do ano.
- (C) Conferir a documentação apresentada, registrar a matrícula e abrir o prontuário do estudante.
- (D) Registrar a matrícula e devolver a documentação ao responsável, dispensada a guarda na unidade.
- (E) Encaminhar o responsável à coordenação para entrevista prévia de definição da turma e do turno.

Questão 61

A secretaria escolar recebe diariamente correspondências oficiais, requerimentos de responsáveis e comunicações internas. A direção verifica extravios entre setores e determina a implantação das rotinas próprias do serviço de protocolo da unidade.

Ordene as operações do serviço de protocolo.

I.Registro do documento.

II.Classificação do documento.

III.Recebimento do documento.

IV.Controle da tramitação do documento.

A sequência correta é:

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

Questão 62

A escola realizará mostra cultural com apresentações no pátio e exposição de trabalhos nas salas. A secretaria responde pelo controle dos materiais e equipamentos, parte deles emprestados de outros setores da unidade.

Na organização dos materiais para o evento, cabe à secretaria:

- (A) Distribuir os materiais aos setores participantes, cabendo a cada um o controle do que recebeu.
- (B) Elaborar a lista após a montagem do espaço, conforme as necessidades observadas no local.
- (C) Registrar a devolução dos materiais emprestados, dispensado o registro no momento da retirada.
- (D) Solicitar os materiais ao setor de origem no dia do evento, evitando guarda desnecessária.
- (E) Elaborar a lista a partir do roteiro do evento, indicando quantidade, responsável e prazo.

Questão 63

Em reunião de equipe, discute-se a relação entre os atributos que sustentam a qualidade do atendimento prestado pela secretaria escolar e os critérios que orientam a conduta dos servidores no balcão. Avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

I.No atendimento da secretaria escolar, o mesmo padrão de informação e de cortesia é dispensado a todos os usuários, independentemente de vínculo pessoal com os servidores.

PORQUE

II.A eficiência no atendimento consiste em alcançar o resultado pretendido com o menor consumo de tempo e de recursos.

A respeito dessas asserções, assinale a alternativa CORRETA:

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

Questão 64

Ao apresentar a organização do setor a um servidor recém-designado, a chefia da secretaria escolar explica o que distingue o trabalho realizado em equipe da simples reunião de pessoas que executam tarefas no mesmo ambiente.

A característica que distingue o trabalho em equipe na secretaria escolar é:

- (A) A especialização de cada servidor em uma única tarefa, sem revezamento entre as funções.
- (B) A supervisão rígida das etapas por servidor designado exclusivamente para essa função.
- (C) A atribuição de responsabilidade individual sobre cada processo iniciado no balcão.
- (D) A interdependência das tarefas em torno de um objetivo comum ao setor.

- (E) A soma dos resultados individuais alcançados por cada servidor ao longo do período.

Questão 65

Duas auxiliares divergem sobre a divisão das tarefas do setor: uma entende que a conferência documental e o registro devem ser feitos pela mesma servidora, e a outra defende a separação das etapas. A divergência se prolonga, o atendimento no balcão fica mais lento e os usuários passam a receber orientações diferentes sobre prazos.

Com base no caso apresentado, assinale a alternativa correta:

- (A) A divergência é registrada em reclamação formal contra a colega, para apuração pela chefia imediata do setor.
- (B) A divergência é tratada com a chefia imediata, definindo-se a divisão das etapas por critérios objetivos de fluxo e de prazo.
- (C) A situação é comunicada aos usuários atendidos, esclarecendo-se a causa interna da demora verificada no balcão.
- (D) O assunto é retomado após o período de maior demanda, quando o volume de atendimento permitir a discussão.
- (E) Cada auxiliar mantém o próprio método até que a direção delibere formalmente sobre a organização interna do setor.

Questão 66

Durante a revisão do regimento escolar, a comissão constituída na unidade discute quais informações devem constar do documento e de que modo ele se relaciona com o trabalho desenvolvido na secretaria.

Sobre o regimento escolar, analise as afirmativas a seguir.

I.É elaborado pelo órgão central do sistema de ensino e aplicado na unidade sem participação da comunidade escolar.

II.Apresenta o detalhamento das estruturas administrativa e pedagógica, com a indicação dos cargos e de suas atribuições.

III.Esclarece como se dá a escrituração de documentos como histórico escolar, transferências, controle de frequência e certificados.

Está CORRETO o que se afirma em:

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

Questão 67

Em estabelecimento de ensino que cobra mensalidades, a secretaria auxilia na emissão das parcelas e no controle dos pagamentos recebidos. A direção solicita a revisão da rotina após divergências identificadas entre valores emitidos e valores contratados.

Sobre as noções básicas de faturamento das mensalidades, julgue as afirmativas a seguir em verdadeiras (V) ou falsas (F).

() O faturamento dispensa a conferência do cadastro do responsável financeiro quando o valor é igual ao do mês anterior.

() A emissão da parcela toma por base o valor contratado e o número de parcelas previsto no contrato firmado com o responsável.

() A baixa dos pagamentos recebidos é registrada ao final do período letivo, de modo a concentrar a conferência dos comprovantes.

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

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

Questão 68

Ao treinar a equipe da recepção, a direção da escola apresenta as situações de contato com o público e os elementos que caracterizam cada uma delas, de modo que os servidores reconheçam o que difere um atendimento do outro e o que é próprio do encaminhamento interno de demandas. Relacione a Coluna I à Coluna II.

Coluna I

1. Atendimento presencial.
2. Atendimento telefônico.
3. Encaminhamento interno.

Coluna II

() A ausência de contato visual exige que a cortesia e a clareza sejam transmitidas pela entonação e pelo vocabulário empregados.

() A demanda que extrapola a competência do setor é repassada com o registro do assunto já relatado pelo usuário.

() A postura, a expressão facial e a organização do balcão compõem a mensagem percebida pelo usuário.

A sequência correta, de cima para baixo, é:

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

(D) 3, 2, 1.

(E) 2, 3, 1.

Questão 69

A unidade escolar mantém lista de espera para vagas, organizada por ordem de inscrição e divulgada no mural da recepção. Um vizinho do auxiliar de secretaria procura o setor e pede que o nome de seu filho seja chamado à frente dos demais, oferecendo, em contrapartida, serviços gratuitos de manutenção na residência do servidor.

Com base no caso apresentado, assinale a alternativa correta:

- (A) O auxiliar transfere a decisão à direção e deixa de registrar a solicitação, de modo a preservar a imparcialidade do setor.
- (B) O auxiliar mantém a ordem da lista, registra a solicitação e informa ao interessado os critérios de chamamento.
- (C) O auxiliar registra a solicitação e reposiciona o candidato na lista, em razão da proximidade do início do ano letivo.
- (D) O auxiliar antecipa o chamamento e comunica a direção posteriormente, uma vez que a lista tem caráter indicativo.
- (E) O auxiliar recusa o pedido verbalmente e orienta o interessado a tratar do assunto junto ao órgão do sistema de ensino.

Questão 70

Ao adquirir novo mobiliário para o arquivo da secretaria, a direção pergunta qual posição de guarda favorece a consulta diária às pastas dos estudantes com matrícula ativa, considerando que a posição em que fichas e documentos são dispostos distingue os tipos de arquivamento.

Sobre os tipos de arquivamento, assinale a alternativa correta:

- (A) No arquivamento vertical, os documentos são dispostos uns atrás dos outros, permitindo consulta rápida.
- (B) No arquivamento vertical, o uso é desaconselhado nos arquivos correntes pela dificuldade de localização.
- (C) No arquivamento horizontal, a consulta a um documento dispensa a remoção dos que estão sobre ele.
- (D) No arquivamento vertical, os documentos são colocados uns sobre os outros, em caixas e escaninhos.
- (E) No arquivamento horizontal, os documentos são dispostos uns atrás dos outros, em pastas suspensas.

Questão 71

No período de renovação de matrículas, um responsável solicita a rematrícula do filho para o ano letivo seguinte. Ao consultar os registros, o auxiliar de secretaria verifica que o endereço e o telefone constantes do cadastro estão desatualizados e que há documento de identificação pendente de entrega desde o ano anterior.

Com base no caso apresentado, assinale a alternativa correta:

- (A) O auxiliar suspende a renovação até a entrega do documento pendente, dispensado o registro da solicitação.
- (B) O auxiliar atualiza o cadastro, registra a renovação e formaliza o prazo para entrega do documento pendente.
- (C) O auxiliar realiza a renovação e preserva os dados cadastrais anteriores, por já constarem dos registros da unidade.
- (D) O auxiliar encaminha o responsável à direção, à qual compete decidir sobre renovações com pendência documental.
- (E) O auxiliar abre novo prontuário para o ano letivo seguinte e arquiva separadamente o prontuário anterior.

Questão 72

A secretaria escolar elabora um roteiro para orientar a equipe quanto às três etapas do atendimento telefônico, desde o momento em que a chamada é iniciada até o encaminhamento da demanda ao setor competente da unidade. Complete o texto a seguir.

No atendimento telefônico, a chamada é iniciada com a _____ da unidade escolar e do atendente; ao longo do contato, a _____ do interlocutor é confirmada pela repetição dos dados essenciais; ao final, o _____ da solicitação assegura o encaminhamento ao setor competente.

Assinale a alternativa que completa as lacunas no texto:

- (A) saudação, dúvida, arquivamento
- (B) saudação, queixa, registro
- (C) identificação, demanda, registro
- (D) identificação, queixa, encerramento
- (E) confirmação, demanda, arquivamento

Questão 73

Ao reorganizar o acervo documental acumulado pela unidade escolar, a equipe da secretaria discute para que serve o arquivo do setor e o que dele se espera enquanto conjunto de documentos produzidos e recebidos no decorrer das atividades da escola.

Sobre o arquivo, a finalidade e a função correspondem, respectivamente, a:

- (A) Servir à pesquisa histórica e higienizar os documentos, visando à sua restauração.

- (B) Servir à administração e descrever os documentos, visando à sua reprodução.
- (C) Servir à pesquisa histórica e classificar os documentos, visando à sua eliminação.
- (D) Servir à administração e guardar e conservar os documentos, visando à sua utilização.
- (E) Servir ao público externo e avaliar os documentos, visando ao seu recolhimento.

Questão 74

Uma responsável solicita à secretaria documento que comprove a frequência do filho no período de março a junho, para apresentação a órgão que acompanha a assiduidade escolar de beneficiários de programa social.

Sobre o atestado de frequência a ser expedido, assinale a alternativa correta:

- (A) Comprova a conclusão da etapa cursada pelo estudante no período indicado pela responsável.
- (B) Informa a frequência do estudante em período determinado, com base nos registros da unidade.
- (C) Depende de deliberação do conselho de classe quanto à assiduidade apurada no período.
- (D) Registra o resultado final de aprovação nos componentes curriculares do período letivo.
- (E) Substitui o histórico escolar na comprovação do percurso do estudante perante terceiros.

Questão 75

A secretaria de uma escola recebe grande volume de ligações no período de matrículas. A direção solicita a padronização da conduta da equipe durante o atendimento telefônico do setor. Sobre o atendimento telefônico na secretaria escolar, julgue as afirmativas a seguir em verdadeiras (V) ou falsas (F).

() O atendimento é iniciado prontamente, evitando que a chamada toque longamente sem resposta no setor.

() O uso do viva voz durante a leitura de dados pessoais do estudante agiliza a conferência e é recomendado no balcão da recepção.

() A transferência da chamada a outro setor é precedida da informação ao interlocutor sobre o destino do contato.

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

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

Questão 76

O acervo da secretaria escolar cresce a cada ano letivo, e a direção solicita a adoção do instrumento que orienta

quanto tempo cada conjunto documental permanece guardado e qual será o seu destino ao final desse período.

A tabela de temporalidade tem por finalidade:

- (A) Determinar a ordem de disposição física das pastas nas estantes e nos armários do setor.
- (B) Determinar prazos e condições de guarda, tendo em vista transferência, recolhimento ou eliminação.
- (C) Determinar os procedimentos de higienização e de acondicionamento dos documentos guardados.
- (D) Determinar o método de arquivamento adotado para cada conjunto documental da unidade.
- (E) Determinar a classificação dos documentos por espécie e por tipo documental produzido.

Questão 77

Um estudante apresenta crise convulsiva no corredor próximo à secretaria, com movimentos involuntários dos membros e perda de contato com o ambiente. Servidores se aproximam e discutem qual conduta adotar até a chegada do socorro especializado.

Sobre a conduta diante da crise convulsiva, julgue as afirmativas a seguir em verdadeiras (V) ou falsas (F).

() A introdução de objeto entre os dentes do estudante evita a mordedura da língua e integra a conduta recomendada.

() A contenção física dos movimentos abrevia a duração da crise e reduz o risco de lesão do estudante.

() O afastamento dos objetos ao redor, a proteção da cabeça e o registro do horário de início integram a conduta esperada.

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

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

Questão 78

Um responsável comparece à secretaria e solicita documento cuja emissão depende de conferência de registros e de assinatura da direção, ausente da unidade naquele turno. O responsável demonstra pressa e pergunta quando poderá retirar o documento solicitado. A conduta que caracteriza o bom atendimento consiste em:

- (A) Encaminhar a solicitação verbalmente ao setor competente, dispensado o registro no controle da secretaria.
- (B) Informar o prazo de resposta e o setor responsável, registrando a solicitação recebida.

- (C) Informar que o documento depende de outro setor, cabendo ao responsável acompanhar o andamento.
- (D) Informar prazo mais curto do que o previsto na rotina, de modo a reduzir a insatisfação do responsável.
- (E) Orientar o responsável a comparecer diariamente ao balcão para verificar a conclusão do pedido.

Questão 79

A equipe da secretaria escolar revisa os procedimentos de agendamento adotados no setor, após sucessivos atrasos na agenda da direção e o comparecimento de usuários em horários não localizados nos registros do dia.

Sobre o controle de agendamentos na secretaria escolar, julgue as afirmativas a seguir em verdadeiras (V) ou falsas (F).

() A confirmação do compromisso na véspera é dispensável quando o agendamento consta do instrumento de controle compartilhado do setor.

() A reserva de intervalo entre compromissos consecutivos reduz o efeito de atrasos sobre os horários seguintes do dia.

() O registro do agendamento em instrumento compartilhado permite que outro servidor dê continuidade ao atendimento.

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

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

Questão 80

Um responsável comparece ao balcão da secretaria e solicita declaração referente ao filho para apresentação no local de trabalho. A unidade adota fluxo padronizado para pedidos de documentos, com registro de controle e assinatura da direção antes da entrega ao solicitante.

Ordene as etapas da rotina de expedição do documento.

I. Conferir os dados do estudante nos registros da unidade escolar.

II. Registrar o pedido no controle do setor, com data e identificação do solicitante.

III. Receber a solicitação no balcão e identificar o requerente e seu vínculo com o estudante.

IV. Emitir o documento, colher a assinatura da direção e entregar mediante recibo.

A sequência CORRETA é:

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

(D) III, I, IV, II.

(E) I, III, IV, II.