PREFEITURA MUNICIPAL DE FORQUILHA – CE
CONCURSO PÚBLICO
EDITAL Nº 001/2026 DE 25 DE JUNHO 2026

VISITADOR SOCIAL

NOME DO CANDIDATO: _____

RG: _____ **ÓRGÃO EXPEDIDOR:** _____

Nº DE INSCRIÇÃO

ASSINATURA: _____

LEIA COM ATENÇÃO E SIGA RIGOROSAMENTE ESTAS INSTRUÇÕES:

1. Este caderno contém 60 (sessenta) questões de múltipla escolha, numeradas de 1 (um) a 60 (sessenta).
2. Cada uma das questões apresenta um enunciado seguido de 5 (cinco) alternativas, das quais somente uma deve ser assinalada.
3. Examine se a prova está completa com a sequência numérica das questões, se há falhas ou imperfeições gráficas que causem dúvidas. Qualquer reclamação deverá ser feita durante os 20 minutos iniciais. Após esse tempo, qualquer reclamação será desconsiderada.
4. Depois de decorridas 2 (duas) horas do início da prova, será distribuído **a folha de respostas**, o qual será o único documento válido para a correção. Ao recebê-lo, verifique se seu nome e seu número de inscrição estão corretos. Reclame imediatamente se houver discrepância.
5. A folha de respostas não pode ser dobrada, amassada, rasurada ou manchada. Exceto sua assinatura e data de nascimento, nada deve ser escrito ou registrado fora dos locais destinados às respostas. Tenha muita atenção ao marcar sua folha de respostas, pois não haverá substituição por erro do candidato. Marque sua resposta pintando completamente o espaço correspondente à alternativa de sua opção.

Ex.: A○ B● C○ D○ E○

6. A leitora de marcas não registrará as respostas em que houver falta de nitidez, uso de corretivo, marcação a lápis ou marcação de mais de uma letra. Não serão computadas questões não assinaladas.
7. Durante a prova, é proibido o intercâmbio e o empréstimo de material de qualquer natureza entre os candidatos. A tentativa de fraude, a indisciplina e o desrespeito às autoridades encarregadas dos trabalhos são faltas que implicarão a desclassificação do candidato.
8. Qualquer forma de comunicação entre candidatos implicará a eliminação de ambos do certame.
9. Não será permitido ao candidato, durante a realização das provas, portar armas, aparelhos eletrônicos de qualquer natureza, relógios, bolsas, livros, jornais e impressos em geral; bonés, chapéus, lenço de cabelo, bandanas etc.
10. É vedado o uso de telefone celular ou de qualquer outro meio de comunicação. O candidato que for flagrado portando aparelho celular ou qualquer outro meio de comunicação, durante o período de realização da prova, e/ou o aparelho celular tocar será sumariamente eliminado do certame.
11. Em caso de dúvida, durante a prova, levante o braço para solicitar atendimento da fiscalização. Jamais pergunte em voz alta.
12. Ao terminar a resolução da prova, entregue-a ao fiscal de sala juntamente com **a folha de respostas**. Não se esqueça de **assinar a folha de respostas e a folha de frequência**.
13. O candidato que permanecer na sala de provas, por mais de 3h30min, poderá levar consigo o caderno de provas, fornecido pela **ORGANIZADORA.**
14. As provas terão duração de 4 (quatro) horas com início às 08h e término às 12h. O candidato só poderá ausentar-se da sala depois de decorridas duas horas do início das provas.
15. Os **Gabaritos Preliminares das Provas Objetivas** serão divulgados 72 (setenta e duas) horas após a realização das mesmas.

RASCUNHO

CONHECIMENTOS GERAIS

Leia o texto e responda às questões de 1 a 4.

A gentileza diante de uma tela de atendimento automático

Há um momento na vida moderna em que a educação de uma pessoa é colocada à prova de maneira cruel: quando ela precisa conversar com uma tela de atendimento automático.

Tudo começa de forma tranquila. A pessoa abre o aplicativo, respira fundo e digita:

— Olá, preciso de ajuda com uma cobrança.

A resposta chega em menos de um segundo:

— Oi! Sou a Bia, assistente virtual. É uma alegria falar com você!

A pessoa estranha um pouco aquela alegria toda, mas mantém a elegância.

— Obrigada, Bia. Fui cobrada duas vezes.

— Que bom ter você por aqui! Escolha uma das opções abaixo:

Segunda via da fatura.

Alterar endereço.

Conhecer nossas promoções.

Voltar ao início.

A pessoa olha para as opções. Nenhuma delas parece ter sido convidada para resolver o problema. Ainda assim, tenta explicar:

— Fui cobrada duas vezes.

— Não entendi. Você quer conhecer nossas promoções?

— Não.

— Perfeito! Vou mostrar nossas promoções.

É nesse instante que a gentileza começa a perder firmeza nas pernas.

No início, o usuário ainda trata a tela como se houvesse alguém do outro lado. Diz “por favor”, “obrigado” e “desculpe”. Talvez seja um hábito antigo. Talvez tenha medo de que as máquinas guardem rancor. Vai que, no futuro, o robô se lembre: “Foi esse aí que escreveu ‘que atendimento horrível’ às duas da manhã.”

A conversa continua.

— Digite em poucas palavras o que aconteceu.

— Cobrança duplicada.

— Você quis dizer “comprar recarga”?

— Não.

— Você quis dizer “cancelar contrato”?

— Também não.

— Não consegui entender. Vamos começar novamente?

Nesse ponto, a pessoa já não quer começar novamente. Quer voltar no tempo, impedir a invenção da internet e entregar pessoalmente um papel escrito: “Devolvam meu dinheiro.”

Mas ela tenta.

— Quero falar com um atendente.

— Eu posso ajudar você!

— Quero uma pessoa.

— Entendi. Você quer alterar seus dados pessoais.

— Quero um ser humano.

— Desculpe, não localizei essa opção.

A tela automática possui uma calma impressionante. Ela jamais perde a paciência, jamais aumenta o tom e jamais demonstra cansaço. Também não resolve o problema, mas permanece serena, como um monge digital treinado para suportar a irritação alheia.

Do outro lado, o usuário já atravessou todas as fases do sofrimento. Primeiro, foi educado. Depois, insistente. Em seguida, irônico. Por fim, começa a negociar com a máquina:

— Bia, minha filha, pelo amor de tudo o que é sagrado, me passa para alguém.

— Encontrei estas informações sobre troca de titularidade.

A vontade é responder com vinte pontos de exclamação. Mas alguma coisa impede. Talvez educação. Talvez medo de bloquear a conta. Talvez a esperança de que a próxima tentativa funcione.

Depois de quarenta minutos, surge finalmente a mensagem:

— Vou transferir você para um de nossos atendentes.

A pessoa quase se emociona. É como avistar terra firme depois de semanas no mar.

Então aparece outra frase:

— Tempo estimado de espera: cinquenta e dois minutos.

No fundo, a tela automática ensina uma curiosa lição sobre gentileza. Ser educado é fácil quando tudo funciona. Difícil é manter a calma quando o sistema pergunta pela quinta vez aquilo que já foi explicado. A verdadeira paciência não aparece no “bom dia” ensaiado, mas no momento em que a tecnologia parece testar pessoalmente os limites da alma humana.

E talvez seja bom lembrar que, atrás de muitas telas, existe alguém que também enfrenta sistemas confusos, metas apertadas e pessoas irritadas. A máquina pode não entender sentimentos, mas o atendente entende. Por isso, quando ele finalmente disser “como posso ajudar?”, talvez a resposta mais justa seja simples:

— Boa tarde. Sei que a culpa não é sua. Vamos tentar juntos?

Fonte: Banca elaboradora.

1. Qual afirmação sintetiza com maior precisão a ideia central do texto?

a) O atendimento automático reduz falhas quando o usuário conhece previamente cada opção oferecida pelo sistema.
b) A irritação do usuário nasce principalmente da falta de conhecimento sobre comandos e recursos digitais.
c) A gentileza perde sua função nos canais automáticos, pois a máquina não reconhece emoções humanas.
d) A comunicação com sistemas automáticos testa a paciência, mas a frustração não deve atingir o atendente humano.
e) O atendimento humano soluciona os problemas com maior rapidez porque compreende qualquer pedido apresentado.

2. No trecho “É nesse instante que a gentileza começa a perder firmeza nas pernas”, a expressão “nesse instante” retoma qual acontecimento?

a) O sistema ignora a negativa do usuário e anuncia promoções que não atendem à reclamação apresentada.
b) A assistente virtual apresenta-se com entusiasmo e afirma que está satisfeita por atender o usuário.
c) O usuário pede para conversar com uma pessoa depois de repetir várias vezes o mesmo problema.
d) A tela informa que o tempo previsto para falar com um atendente será de cinquenta e dois minutos.
e) A pessoa abre o aplicativo e comunica educadamente que precisa resolver uma cobrança duplicada.

3. Quanto ao gênero, à organização e à finalidade predominantes, como o texto pode ser caracterizado?

a) Como uma notícia que apresenta fatos recentes por meio de linguagem objetiva e informações verificáveis.
b) Como um manual que orienta o usuário a resolver problemas técnicos nos canais de atendimento eletrônico.
c) Como uma crônica de humor que narra uma situação cotidiana e conduz o leitor a uma reflexão.
d) Como um relatório administrativo que registra falhas de atendimento e propõe alterações nos aplicativos digitais.
e) Como um conto fantástico em que a máquina adquire sentimentos e passa a controlar as ações humanas.

4. No trecho “permanece serena, como um monge digital treinado para suportar a irritação alheia”, qual efeito é produzido pela comparação?

a) Atribuir à assistente virtual uma formação religiosa voltada ao controle das emoções durante o atendimento.
b) Associar a calma da máquina à serenidade de um monge, reforçando o contraste com a irritação do usuário.
c) Mostrar que o sistema compreende o sofrimento humano e procura oferecer apoio emocional ao usuário.
d) Sugerir que os atendimentos digitais devem ocorrer em silêncio para evitar conflitos durante a conversa.
e) Explicar que a máquina permanece tranquila porque recebe orientações de um atendente escondido atrás da tela.

5. Considerando os segmentos “pr”, de “primeiro”, “qu”, de “máquina”, e “eu”, de “meu”, qual a afirmação apresenta análise fonética CORRETA?

a) “Primeiro” contém hiato em “ei”; “máquina” apresenta encontro consonantal em “qu” e “meu” contém tritongo.
b) “Primeiro” contém ditongo crescente em “pri”; “máquina” apresenta hiato em “ui” e “meu” contém encontro consonantal.
c) “Primeiro” contém dígrafo consonantal em “pr”; “máquina” apresenta ditongo em “ui” e “meu” contém hiato.
d) “Primeiro” contém encontro consonantal em “pr”; “máquina” apresenta encontro consonantal em “qu” e “meu” contém hiato.
e) “Primeiro” contém encontro consonantal em “pr”; “máquina” apresenta dígrafo em “qu” e “meu” contém ditongo decrescente.

6. Qual alternativa apresenta a divisão silábica e a classificação CORRETAS da palavra “automático”?

a) a-u-to-má-ti-co, polissílaba.
b) au-to-má-ti-co, tetrassílaba.
c) au-to-má-ti-co, polissílaba.
d) au-tom-á-ti-co, polissílaba.
e) au-to-má-tic-o, polissílaba.

7. Qual palavra do texto recebe acento gráfico pela mesma regra aplicada à palavra “máquina”?

a) Também.
b) Próxima.
c) Fácil.
d) Alguém.
e) Papel.

8. Em qual alternativa todas as palavras estão grafadas corretamente?

a) Ascenção, empecilho, privilégio e espontâneo.
b) Ascensão, impecilho, privilégio e espontâneo.
c) Ascensão, empecilho, previlégio e espontâneo.
d) Ascensão, empecilho, privilégio e espontâneo.
e) Ascensão, empecilho, privilégio e espontânio.

9. Em qual alternativa a pontuação está de acordo com a norma-padrão?

a) Depois de várias tentativas, o usuário afirmou: “Quero falar com um atendente.”
b) Depois de várias tentativas o usuário, afirmou: “Quero falar com um atendente.”
c) Depois de várias tentativas, o usuário afirmou, “Quero falar com um atendente.”
d) Depois, de várias tentativas, o usuário afirmou: “Quero falar com um atendente.”
e) Depois de várias tentativas: o usuário afirmou “Quero falar com um atendente.”

10. No texto, a palavra “novamente” foi formada pelo acréscimo de “-mente” à forma feminina do adjetivo “novo”. Qual a afirmativa que explica o processo que ocorreu?

a) Derivação prefixal, com o acréscimo de um elemento antes da palavra utilizada como base.
b) Composição por justaposição, com a união de duas palavras que conservam sua forma original.
c) Derivação regressiva, com a redução de uma palavra para a formação de outro vocábulo.
d) Derivação imprópria, com a mudança de classe gramatical sem alteração da forma da palavra.
e) Derivação sufixal, com o acréscimo de um elemento depois da palavra utilizada como base.

11. No trecho “Talvez tenha medo de que as máquinas guardem rancor”, como se classificam, respectivamente, as palavras: “Talvez”, “que”, “as” e “máquinas”?

a) Advérbio de intensidade, pronome relativo, pronome demonstrativo e adjetivo.
b) Advérbio de dúvida, conjunção integrante, artigo definido e substantivo.
c) Conjunção condicional, preposição, artigo indefinido e substantivo.
d) Interjeição, conjunção causal, pronome pessoal e adjetivo.
e) Advérbio de tempo, pronome relativo, artigo definido e verbo.

12. Na oração “A tela automática possui uma calma impressionante”, em qual análise a afirmativa está CORRETA?

a) “A tela automática” funciona como objeto direto, e “uma calma impressionante” exerce a função de sujeito.
b) “Uma calma impressionante” funciona como sujeito, e “a tela automática” completa diretamente o verbo.
c) “A tela automática” é o sujeito, e “uma calma impressionante” funciona como objeto direto.
d) “Automática” funciona como predicativo do objeto, e “uma calma” indica uma circunstância de modo.
e) “A tela” funciona como vocativo, e “impressionante” modifica a ação expressa pelo verbo.

13. No período “A máquina pode não entender sentimentos, mas o atendente entende”, qual relação de sentido é estabelecida pelo conectivo “mas”?

a) Uma causa, pois a limitação da máquina explica a atitude adotada pelo atendente humano.
b) Uma consequência, pois a compreensão do atendente resulta da incapacidade apresentada pela máquina.
c) Uma condição, pois o atendente compreende o usuário quando o sistema deixa de atender ao pedido.
d) Uma oposição, pois se contrastam a limitação da máquina e a capacidade humana de compreender.
e) Uma explicação, pois a segunda oração esclarece o funcionamento interno do atendimento automático.

14. Em qual alternativa a frase apresenta concordância nominal e verbal, a regência e o emprego da crase estão de acordo com a norma-padrão?

a) Os usuários impacientes preferem o atendimento humano ao automático e obedecem às orientações fornecidas.
b) Os usuários impaciente preferem o atendimento humano ao automático e obedecem as orientações fornecidas.
c) Os usuários impacientes prefere o atendimento humano ao automático e obedecem às orientações fornecidas.
d) Os usuários impacientes preferem mais o atendimento humano do que o automático e obedecem as orientações fornecidas.
e) Os usuários impacientes preferem o atendimento humano do que o automático e obedece às orientações fornecidas.

15. Considere que a frase “Escolha uma das opções abaixo” aparece ao lado de ícones que representam fatura, endereço e promoção. Como essa mensagem pode ser corretamente caracterizada?

a) Emprega linguagem verbal e conotativa, com predomínio da função emotiva, pois revela sentimentos do sistema.
b) Emprega linguagem mista e denotativa, com predomínio da função apelativa, pois orienta uma ação do usuário.
c) Emprega linguagem não verbal e formal, com predomínio da função referencial, pois utiliza imagens explicativas.
d) Emprega linguagem mista e literária, com predomínio da função poética, pois valoriza a forma da mensagem.
e) Emprega linguagem verbal e coloquial, com predomínio da função fática, pois verifica o funcionamento do canal.

16. No contexto do texto, qual alternativa apresenta, nessa ordem, um sinônimo de “serena”, um antônimo adequado e a palavra CORRETA para completar a frase “A _____ do atendimento apresentou todas as etapas do procedimento”?

a) Silenciosa, irritada e discrição.
b) Paciente, apressada e prescrição.
c) Tranquila, calma e descrição.
d) Equilibrada, inquieta e discrição.
e) Tranquila, agitada e descrição.

17. A frase “A atendente informou à usuária que sua solicitação seria analisada” permite dúvida sobre a pessoa a quem pertence a solicitação. Qual reescrita elimina essa ambiguidade e respeita a norma-padrão?

a) A atendente recebeu o pedido e informou à usuária que a equipe analisaria-o.
b) A atendente recebeu o pedido e informou-lhe que a equipe lhe analisaria.
c) A atendente recebeu o pedido e informou a usuária que a equipe analisaria ele.
d) A atendente recebeu o pedido e informou à usuária que a equipe o analisaria.
e) A atendente recebeu o pedido e informou à usuária que a equipe analisaria-lhe.

18. Uma senha é formada por duas letras distintas, escolhidas entre A, B, C e D, seguidas de dois algarismos distintos, escolhidos entre 1, 2 e 3. Quantas senhas diferentes podem ser formadas?

a) 24 senhas.
b) 48 senhas.
c) 72 senhas.
d) 96 senhas.
e) 144 senhas.

19. Quatro máquinas iguais, trabalhando durante 6 horas, produzem 960 peças. Mantendo o mesmo ritmo, quantas peças serão produzidas por 6 máquinas durante 8 horas?

a) 1.920 peças.
b) 1.440 peças.
c) 1.600 peças.
d) 1.800 peças.
e) 2.240 peças.

20. Um equipamento custava R$ 1.000,00. Seu preço aumentou 20% e, depois, recebeu um desconto de 20% sobre o novo valor. Qual passou a ser o preço do equipamento?

a) R$ 800,00.
b) R$ 900,00.
c) R$ 920,00.
d) R$ 1.000,00.
e) R$ 960,00.

21. No triângulo ABC, o ponto D está entre A e B, e o ponto E está entre A e C. O segmento DE é paralelo ao lado BC. Sabendo que AD mede 6 cm, DB mede 4 cm e AE mede 9 cm, quanto mede o segmento EC?

a) 4 cm.
b) 6 cm.
c) 8 cm.
d) 10 cm.
e) 12 cm.

22. Um terreno retangular possui área de 48 m². Seu comprimento mede 2 metros a mais que sua largura. Qual é a largura desse terreno?

a) 4 metros.
b) 5 metros.
c) 8 metros.
d) 6 metros.
e) 10 metros.

23. Qual dos números apresentados é um número primo?

a) 97.
b) 91.
c) 111.
d) 121.
e) 143.

24. Quais são, respectivamente, o máximo divisor comum e o mínimo múltiplo comum dos números 18 e 24?

a) 3 e 72.
b) 6 e 48.
c) 6 e 72.
d) 12 e 72.
e) 3 e 144.

25. Qual é o valor da expressão $(3^4 \times 3^2) \div 3^3$?

a) 3.
b) 9.
c) 18.
d) 81.
e) 27.

26. Uma caixa continha 8 quilogramas de material. Foram utilizados 3/4 de quilograma pela manhã e 1,25 quilograma à tarde. Quantos quilogramas restaram na caixa?

a) 5 quilogramas.
b) 6 quilogramas.
c) 7 quilogramas.
d) 4 quilogramas.
e) 8 quilogramas.

27. Uma mistura é preparada na razão de 3 partes de um produto para 2 partes de água. Para preparar 25 litros dessa mistura, quantos litros do produto devem ser utilizados?

a) 10 litros.
b) 12 litros.
c) 20 litros.
d) 15 litros.
e) 18 litros.

28. Qual a opção que apresenta a sequência CORRETA das etapas da evolução política de Forquilha?

a) Município em 1933, distrito em 1985 e instalação em 1986.
b) Distrito em 1927, instalação em 1933 e município em 1985.
c) Distrito de Sobral em 1933, município em 1985 e instalação em 1986.
d) Distrito de Sobral em 1985, município em 1986 e instalação em 1991.
e) Município em 1927, instalação em 1933 e distrito de Sobral em 1985.

29. O Brasão de Forquilha apresenta elementos relacionados à paisagem e à formação do Município. Qual interpretação reproduz sua descrição oficial?

a) Os peixes representam o comércio marítimo, e a canoa representa o turismo litorâneo.
b) A serra representa a mineração, e os remos representam a navegação comercial regional.
c) A pluma de algodão representa a indústria, e o sol representa a atividade ferroviária.
d) O açude e as vazantes representam a paisagem, e a canoa com remos simboliza o trabalho.
e) A oiticica representa o comércio urbano, e os peixes representam as estradas municipais.

30. Segundo a caracterização geográfica oficial de Forquilha, qual afirmativa reúne corretamente aspectos do relevo e da vegetação do Município?

a) Relevo de planícies costeiras e vegetação formada por manguezais e restingas.
b) Relevo de chapadas elevadas e vegetação formada por cerrado e mata seca.

c) Relevo montanhoso e vegetação formada por floresta úmida e campos de altitude.
d) Relevo de tabuleiros litorâneos e vegetação formada por araucárias e mata de cocais.
e) Relevo suave pouco dissecado e vegetação formada por caatinga arbustiva e arbórea.

31. A Copa do Mundo masculina de 2026 foi a primeira edição com 48 seleções. Quais países sediaram o torneio?

a) Brasil, Argentina e Uruguai.
b) Espanha, Portugal e Marrocos.
c) Inglaterra, França e Alemanha.
d) Canadá, México e Estados Unidos.
e) Japão, China e Coreia do Sul.

32. Em qual cidade brasileira ocorreu a Cúpula de Líderes do BRICS em julho de 2025?

a) Rio de Janeiro.
b) São Paulo.
c) Brasília.
d) Fortaleza.
e) Salvador.

33. Além da escolha de representantes pelo voto, quais instrumentos permitem a participação direta do povo nas decisões políticas brasileiras?

a) Medida provisória, decreto e portaria ministerial.
b) Ação judicial, sentença e recurso administrativo.
c) Plebiscito, referendo e iniciativa popular.
d) Licitação, contrato público e audiência interna.
e) Concurso público, nomeação e processo disciplinar.

34. Uma área de vegetação nativa é dividida em pequenos fragmentos isolados pela ocupação humana. Qual efeito pode ocorrer em consequência dessa ação sobre a biodiversidade?

a) Aumento automático da quantidade de espécies em cada fragmento.
b) Desaparecimento dos impactos existentes nas bordas das áreas preservadas.
c) Crescimento contínuo das populações, independentemente do espaço disponível.
d) Redução do deslocamento e da troca genética entre as populações.
e) Formação imediata de novos ambientes com maior estabilidade ecológica.

35. Conflitos, sanções econômicas e problemas nas rotas de transporte podem afetar preços em diversos países. Qual característica da globalização explica esse efeito?

a) A igualdade completa entre os sistemas políticos nacionais.
b) A eliminação das fronteiras e das normas de cada país.
c) A interdependência das cadeias internacionais de produção e comércio.
d) A substituição das moedas nacionais por uma moeda mundial única.
e) A interrupção das atividades econômicas realizadas dentro dos países.

36. A concentração da produção mundial de determinado componente eletrônico em poucos países gera risco geopolítico de consequências como

a) interrupções locais podem afetar indústrias e mercados de diferentes países.
b) a concorrência deixa de existir porque os preços passam a ser fixados pela ONU.
c) os países consumidores tornam-se independentes das relações comerciais internacionais.
d) as fronteiras perdem importância e deixam de ser controladas pelos governos.
e) a circulação de tecnologia impede a ocorrência de disputas entre os Estados.

37. Qual proposta de ação municipal apresenta uma visão integrada de desenvolvimento sustentável?

a) Aumentar o consumo de água e ampliar aterros sem tratamento.
b) Substituir áreas verdes por estacionamentos e vias asfaltadas.
c) Basear o crescimento na retirada contínua dos recursos naturais.
d) Expandir a área urbana sem saneamento ou planejamento de mobilidade.
e) Promover eficiência energética, inclusão social e proteção dos recursos naturais.

38. Qual organização pertence ao terceiro setor?

a) Uma secretaria municipal responsável pela execução de políticas públicas.
b) Uma fundação privada sem fins lucrativos voltada ao interesse social.
c) Uma empresa comercial que distribui lucros entre seus proprietários.
d) Uma autarquia estadual criada para executar atividades administrativas.
e) Um banco privado que presta serviços financeiros no mercado.

39. Qual prática está de acordo com o multiculturalismo?

a) Promover diálogo entre culturas e combater formas de discriminação.
b) Substituir tradições minoritárias pelos costumes do grupo majoritário.
c) Separar as pessoas conforme suas origens culturais e religiosas.
d) Impedir manifestações culturais consideradas pouco conhecidas.
e) Aceitar práticas culturais que violem direitos fundamentais.

40. Um servidor recebe de uma pessoa conhecida um pedido de atendimento prioritário sem fundamento legal. Qual conduta é eticamente CORRETA?

a) Atender primeiro e pedir que a pessoa mantenha o favorecimento em sigilo.
b) Aplicar os critérios gerais e evitar qualquer favorecimento pessoal.
c) Transferir o pedido a outro servidor para não assumir a decisão.
d) Criar uma justificativa administrativa para antecipar o atendimento.
e) Aceitar o pedido quando os demais usuários não apresentarem reclamação.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

41. A educação social atua em diferentes contextos de convivência e proteção, com intencionalidade educativa e compromisso com os direitos, portanto atos educativos viabilizam

a) a educação social que busca normalizar comportamentos e reduzir singularidades culturais, utilizando atividades coletivas para aproximar os participantes dos padrões institucionais.
b) a educação social que amplia o tempo de escolarização, concentrando o trabalho na transmissão de conteúdos curriculares aos grupos com dificuldades de aprendizagem.
c) a educação social que articula direitos, participação, autonomia e leitura crítica da realidade, reconhecendo as trajetórias, os vínculos e as potencialidades dos sujeitos.
d) a educação social que decorre da convivência espontânea nos serviços, dispensando objetivos prévios, planejamento das atividades e avaliação dos resultados alcançados.
e) a educação social que substitui a proteção social por respostas materiais imediatas, mantendo os participantes como destinatários das decisões definidas pela equipe.

42. Na intervenção socioeducativa, uma atividade ganha sentido quando relaciona a experiência dos participantes aos objetivos do trabalho desenvolvido. Marque a afirmação CORRETA sobre essa intervenção.

a) Um roteiro uniforme deve orientar os grupos, pois a padronização permite alcançar resultados equivalentes em territórios com características sociais distintas.
b) O conteúdo deve ocupar o centro do encontro, enquanto as experiências dos participantes ficam reservadas aos momentos informais de convivência.
c) A adesão às orientações deve constituir o principal indicador de resultado, associada à redução das discordâncias e ao cumprimento das tarefas propostas.
d) Os objetivos podem ser definidos depois da atividade, quando a equipe já conhece a frequência e as reações apresentadas pelos participantes.
e) A intervenção articula objetivos, participação, contexto social, acompanhamento e avaliação, favorecendo a elaboração crítica das experiências vividas pelo grupo.

43. Na educação popular e na pedagogia da autonomia, a relação educativa envolve diálogo, rigor e responsabilidade. É INCORRETO afirmar que

a) a autonomia do educando orienta o educador a restringir sua intervenção à oferta de escolhas, evitando estabelecer limites ou explicitar critérios nos conflitos do grupo.
b) o diálogo articula a escuta dos saberes construídos na experiência com a problematização da realidade e o rigor da prática educativa.
c) a autoridade pedagógica pode conviver com a liberdade quando preserva a dignidade do educando e afasta-se de práticas autoritárias.
d) a reflexão crítica sobre a prática permite rever métodos, reconhecer limites e reconstruir as ações desenvolvidas com os educandos.
e) o ensino cria condições para a produção do conhecimento, em vez de reduzir o educando à recepção passiva de conteúdos prontos.

44. Durante uma atividade coletiva, um adolescente é ridicularizado por outros participantes após relatar uma dificuldade familiar. Com relação à continuidade do encontro, qual deve ser a atitude de quem conduz a atividade?

a) Retirar o adolescente do grupo, conversar com ele em outro espaço e continuar a atividade com os demais participantes no horário previsto.
b) Solicitar que o próprio grupo decida se a fala ultrapassou os limites da convivência, utilizando a votação como exercício de participação coletiva.
c) Interromper a exposição, reafirmar as regras de respeito, acolher o adolescente, mediar a reflexão do grupo e registrar os aspectos relevantes.
d) Identificar publicamente os responsáveis, exigir um pedido imediato de desculpas e condicionar a permanência deles à concordância do adolescente.
e) Encerrar o encontro, suspender os envolvidos e retomar as atividades depois de uma reunião com os respectivos responsáveis familiares.

45. O trabalho do educador social exige competências relacionadas à mediação das convivências, ao planejamento e à atuação em equipe. É preciso que sua formação seja alicerçada em aspectos essenciais para ação educativa.

a) Perfil profissional que se apoia na neutralidade diante dos conflitos, evitando que a análise do território interfira nas atividades previamente organizadas.
b) Perfil profissional que reúna escuta, postura ética, mediação, planejamento, registros objetivos, trabalho coletivo e reconhecimento dos limites da função.
c) Perfil profissional que autorize decisões individuais sobre benefícios e medidas protetivas quando o educador acompanha diretamente a rotina dos usuários.
d) Perfil profissional que dependa principalmente da habilidade recreativa, pois a participação dos grupos resulta do entretenimento oferecido nos encontros.
e) Perfil profissional que exige disponibilidade pessoal fora do serviço, fortalecendo vínculos por contatos particulares e atendimentos em horários informais.

46. Qual a afirmativa que apresenta a sequência CORRETA para a organização de um trabalho sociopedagógico vinculado às necessidades de um grupo?

a) Definição das atividades, execução do percurso, levantamento das demandas, formulação dos objetivos, avaliação final e elaboração dos registros.
b) Escolha dos materiais, divulgação dos encontros, identificação das necessidades, execução das oficinas, definição das metas e avaliação da frequência.
c) Formação do grupo, realização das atividades, análise do território, escolha dos indicadores, revisão dos objetivos e encerramento do percurso.
d) Leitura da realidade, definição dos objetivos, planejamento das ações, execução participativa, acompanhamento dos resultados, avaliação e replanejamento.
e) Organização do calendário, convocação dos participantes, aplicação das atividades, emissão do relatório, identificação das demandas e revisão metodológica.

47. Analise as afirmativas sobre a relação entre o educador e o educando e marque (V) para as VERDADEIRAS e (F) para as FALSAS.

( ) O diálogo valoriza os conhecimentos dos participantes e preserva a responsabilidade profissional do educador na condução do trabalho.
( ) A horizontalidade torna os papéis intercambiáveis e transfere ao grupo decisões sobre registros, encaminhamentos e informações protegidas.
( ) A definição de limites respeitosos pode proteger a convivência e favorecer a participação durante as atividades socioeducativas.
( ) Os conflitos devem permanecer fora das discussões, pois sua abordagem compromete a harmonia necessária ao processo educativo.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência CORRETA.

a) V – V – F – F.
b) F – V – V – F.
c) V – F – F – V.
d) F – V – F – V.
e) V – F – V – F.

48. Analise as afirmativas sobre os direitos assegurados à criança e ao adolescente.

I. Na interpretação do Estatuto, consideram-se os fins sociais, bem comum, direitos e deveres e a condição peculiar de pessoas em desenvolvimento.
II. A prioridade absoluta compreende proteção e socorro, precedência no atendimento, preferência nas políticas e destinação privilegiada de recursos.
III. A comunicação de castigo físico, tratamento cruel ou maus-tratos ao Conselho Tutelar depende da confirmação pericial da ocorrência.
IV. A convivência familiar e comunitária pode ser restringida por decisão administrativa fundamentada na organização interna do serviço.
V. A criança e o adolescente têm direito a serem ouvidos e a participarem da definição das medidas de promoção e proteção que os envolvam.

Marque a opção que apresenta as afirmativas CORRETAS.

a) I – III – IV.
b) II – III – V.
c) I – II – V.
d) I – IV – V.
e) II – III – IV.

49. A Lei Orgânica da Assistência Social estabelece a natureza e a finalidade da política de assistência social. É CORRETO afirmar que a

a) Assistência Social integra um sistema contributivo e vincula, o acesso aos serviços, ao histórico previdenciário registrado pela pessoa atendida.
b) Assistência Social é direito do cidadão, dever do Estado e política de seguridade social não contributiva, voltada às necessidades básicas.
c) Assistência Social possui direção prioritária das entidades privadas, cabendo ao Estado complementar os atendimentos oferecidos pela rede comunitária local.
d) Assistência Social exige contrapartida dos usuários, preservando a reciprocidade entre a proteção recebida e a participação familiar nas atividades propostas.
e) Assistência Social constitui apoio voluntário aos grupos vulneráveis, organizado conforme a disponibilidade financeira e administrativa existente em cada território.

50. Durante uma visita, uma criança apresenta marcas recentes, demonstra medo e evita responder quando o responsável se aproxima. Com relação à atuação do visitador, é importante que sua atitude seja

a) acolher a criança, limitar perguntas, registrar fatos e falas espontâneas, comunicar imediatamente a equipe de referência e acionar o fluxo de proteção.
b) preservar o relato em sigilo, aguardar a visita seguinte e comunicar a situação quando a criança apresentar uma narrativa detalhada sobre os fatos.
c) fotografar as marcas, compartilhar as imagens com a equipe por aplicativo de mensagens e solicitar opiniões antes do registro institucional.
d) confrontar o responsável, informar a suspeita identificada e exigir uma explicação diante da criança antes do encerramento da visita.
e) entrevistar familiares e vizinhos, comparar as versões apresentadas e encaminhar a ocorrência depois de estabelecer a provável autoria.

51. Analise as afirmativas sobre os direitos assegurados pelo Estatuto da Pessoa Idosa.

I. O Estatuto regula os direitos das pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos.
II. Entre as pessoas idosas, aquelas com mais de oitenta anos possuem prioridade especial em relação às demais, ressalvadas as situações de emergência.
III. A presença de um familiar transfere a ele as escolhas da pessoa idosa que conserva suas faculdades mentais e capacidade de decisão.
IV. O direito ao respeito abrange a imagem, a identidade, a autonomia, os valores, as crenças, os espaços e os objetos pessoais.
V. A violência contra a pessoa idosa limita-se às agressões físicas praticadas em espaços públicos ou em instituições de atendimento.

Marque a opção que apresenta as afirmativas CORRETAS.

a) I – III – V.
b) II – III – IV.
c) I – IV – V.
d) I – II – IV.
e) II – III – V.

52. O Estatuto da Igualdade Racial define conceitos necessários à formulação de políticas e ao enfrentamento das desigualdades, assim sendo,

a) a discriminação racial ocorre quando a restrição recai sobre direitos políticos e é praticada por um agente público no exercício de sua função.
b) a desigualdade racial exige uma conduta individual identificável, ficando afastadas as diferenças estruturais de acesso a bens, serviços e oportunidades.
c) a população negra corresponde às pessoas autodeclaradas pretas, enquanto as pessoas pardas integram uma categoria distinta para os fins do Estatuto.
d) as ações afirmativas são programas e medidas adotados pelo Estado, e pela iniciativa privada para corrigirem desigualdades raciais e promover igualdade de oportunidades.
e) a igualdade racial exige tratamento idêntico em contextos distintos, afastando medidas específicas de correção destinadas aos grupos historicamente desfavorecidos.

53. No trabalho territorial, a articulação entre assistência social, saúde, educação e órgãos de defesa de direitos amplia as possibilidades de atendimento. Marque a afirmativa CORRETA sobre essa articulação.

a) O encaminhamento transfere ao serviço destinatário a responsabilidade pela demanda e encerra a participação do profissional que realizou a orientação.
b) A articulação define responsabilidades, compartilha as informações necessárias por canais protegidos e acompanha o acesso aos serviços indicados.
c) Os contatos informais entre profissionais substituem os registros, pois a agilidade da rede depende da redução dos procedimentos administrativos.
d) Um serviço deve centralizar as decisões sobre a família, evitando orientações diferentes produzidas pelas políticas que compõem a rede.
e) O prontuário integral deve circular entre os setores envolvidos, permitindo que cada profissional conheça a trajetória completa da família atendida.

54. O registro de uma visita deve apoiar a continuidade do trabalho, preservar a confiabilidade da informação e respeitar a privacidade. Com relação a registro, o princípio técnico CORRETO é:

a) O texto deve reunir impressões pessoais e qualificações sobre a família, pois a experiência do visitador permite interpretar atitudes e intenções.
b) O registro deve concentrar-se na conclusão alcançada, reduzindo a apresentação dos fatos e das falas que levaram à análise realizada.
c) As recusas e os conflitos devem ser omitidos para preservarem o vínculo e evitarem que outros profissionais formem uma impressão negativa.
d) A história familiar completa deve integrar a planilha compartilhada, ainda que parte das informações tenha pouca relação com o atendimento.
e) O registro deve distinguir fatos observados, relatos atribuídos e providências, indicar data e contexto e limitar o acesso às atribuições institucionais.

55. A higiene pessoal e a organização do ambiente contribuem para a saúde dos trabalhadores e usuários. É INCORRETO afirmar que

a) a higiene das mãos pode ser adiada até o encerramento das visitas quando o profissional evita contato direto e utiliza materiais de uso pessoal.
b) as mãos com sujeira visível devem ser higienizadas com água e sabonete, observando a secagem e os cuidados com a pele.
c) os objetos compartilhados devem ser limpos conforme o material, a frequência de uso e as orientações do produto empregado.
d) a ventilação, o descarte dos resíduos e a limpeza das superfícies colaboram para manter o ambiente em condições de uso.
e) o cuidado com roupas, unhas e objetos pessoais integra a apresentação profissional e reduz fontes de contaminação no trabalho.

56. Durante uma visita, um familiar responde por uma pessoa idosa lúcida, retém seus documentos e afirma que ela perdeu a capacidade de decidir. Com relação a esse atendimento, é conduta CORRETA:

a) Registrar as informações fornecidas pelo familiar, pois a convivência diária lhe confere maior conhecimento sobre as necessidades da pessoa idosa.
b) Dirigir-se à pessoa idosa, favorecer sua manifestação, observar possíveis restrições à autonomia e comunicar a situação à equipe de referência.
c) Determinar a saída do familiar, recolher os documentos apresentados e concluir a visita em conversa reservada com a pessoa idosa.
d) Informar ao familiar que sua participação foi encerrada, orientar a entrega dos documentos e marcar outro atendimento fora da residência.
e) Consultar os vizinhos sobre a capacidade da pessoa idosa e comparar as respostas antes de registrar a situação observada no domicílio.

57. As atividades externas exigem medidas preventivas relacionadas ao deslocamento, ao território e às condições encontradas durante a visita, assim sendo, a preparação para a ação deve acontecer observando:

a) O telefone pessoal oferece suporte suficiente para o trabalho externo, pois o contato com a equipe pode ocorrer quando surgir uma dificuldade.
b) A entrada individual em local isolado favorece a privacidade da família e deve ser mantida diante de sinais de ameaça no entorno.
c) O planejamento deve incluir itinerário, comunicação institucional, identificação, avaliação de riscos e meios de contato durante a atividade.
d) O endereço e o horário das visitas devem ser divulgados no território, facilitando que lideranças comunitárias acompanhem a movimentação da equipe.
e) A alteração frequente do percurso aumenta a segurança, pois impede que moradores conheçam a rotina e os horários dos profissionais.

58. A respeito do comportamento profissional, correlacione a Coluna B de acordo com a Coluna A.

COLUNA A

I. Sigilo profissional.
II. Escuta qualificada.
III. Trabalho em equipe.
IV. Limite profissional.

COLUNA B

( ) Acolhe o relato com atenção, esclarece a demanda e evita julgamentos antecipados sobre a pessoa atendida.
( ) Reconhece as atribuições do cargo e encaminha situações que exigem conhecimentos ou decisões de outro profissional.
( ) Articula responsabilidades e compartilha informações necessárias entre profissionais envolvidos no atendimento.
( ) Protege informações restritas e limita seu acesso à finalidade legítima e às pessoas autorizadas.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência CORRETA.

a) II – IV – III – I.
b) I – III – IV – II.
c) III – II – I – IV.
d) IV – I – II – III.
e) II – III – I – IV.

59. Durante uma atividade, um participante faz uma afirmação racista e o grupo reage com risos e constrangimento. Com relação à continuidade do trabalho, qual a afirmativa que apresenta a conduta a ser vivenciada?

a) Prosseguir com a atividade, conversar individualmente depois e evitar que o conflito amplie a exposição da pessoa atingida diante do grupo.
b) Solicitar que a pessoa atingida explique por que se sentiu ofendida, permitindo que o grupo avalie a gravidade da afirmação apresentada.
c) Reduzir a tensão com uma fala descontraída, modificar o assunto e retomar o conteúdo planejado para o encontro coletivo.
d) Interromper a manifestação, nomear o caráter discriminatório, reafirmar o respeito, acolher a pessoa atingida e promover reflexão com o grupo.
e) Retirar a pessoa atingida do espaço, preservar sua privacidade e continuar o encontro com os participantes que permaneceram na atividade.

60. A comunicação digital entre profissionais e usuários amplia o acesso, mas exige limites relacionados ao registro, à privacidade e à função institucional. Então, está CORRETO o que afirma-se em:

a) Os aplicativos pessoais favorecem o vínculo porque permitem atendimento contínuo e dispensam o registro das mensagens no sistema institucional.
b) As mensagens recebidas fora do horário devem ser respondidas pelo profissional que as visualizou, preservando a confiança construída com o usuário.
c) Os grupos digitais podem reunir usuários e profissionais quando os participantes aceitam a exposição dos contatos e dos assuntos compartilhados.
d) Os áudios enviados pelos usuários podem circular entre as equipes, pois sua reprodução integral reduz interpretações divergentes sobre a demanda.
e) Os canais institucionais devem definir finalidade, acesso, proteção e registro, compartilhando as informações necessárias ao atendimento e preservando os dados pessoais.