

## RECEPCIONISTA

**NOME:**

**ASSINATURA:**

### TEMPO

- A prova terá duração de 4h00min (Quatro horas);
- O candidato somente poderá sair da sala de realização da prova após transcorrida 01h (uma) do seu início, sem levar o caderno de prova.

### INFORMAÇÕES GERAIS

- Confira seus dados pessoais, especialmente nome, e número de inscrição e leia atentamente as instruções para preencher o Cartão de respostas;
- Assine seu nome apenas no(s) espaço(s) reservados;
- Confira seu cargo no Caderno de questões e Cartão de respostas;
- O preenchimento do Cartão de respostas é de sua responsabilidade. Não será efetuada troca em caso de rasura ou erro no preenchimento;
- Serão 40 questões objetivas de múltipla escolha sendo 10 (dez) questões de Língua Portuguesa, 05 (cinco) questões de Matemática, 05 (cinco) questões de Informática e 20 (vinte) questões de Conhecimentos Específicos, para cada cargo, subdivididas em 05 (cinco) alternativas de resposta, de “A” a “E”, e dessas alternativas somente 1 (uma) deverá ser assinalada como correta;
- Para realização da prova o candidato deverá trazer somente caneta esferográfica, com tinta azul ou preta;
- Não serão prestados quaisquer esclarecimentos sobre as questões das provas durante sua realização. O candidato poderá, se for o caso, interpor recurso no prazo definido pelo edital;
- O candidato não poderá ausentar-se da sala de prova, a qualquer tempo, portando material de prova (caderno de questões e/ou folha de respostas);
- O candidato que necessitar ausentar-se da sala de prova durante sua realização somente poderá fazê-lo se acompanhado de um fiscal;
- Para garantir a lisura e segurança na realização da prova a Coordenação Local poderá fazer uso de detectores de metal nos banheiros, nos corredores e/ou na sala de prova;
- Ao terminar a prova, o candidato entregará ao fiscal da sala o caderno de questões e a folha de respostas devidamente preenchido e assinado, com caneta esferográfica, com tinta azul ou preta;
- Os 03 (três) últimos candidatos de cada sala de prova somente poderão entregar o material de prova e se retirarem da sala simultaneamente. Exceto nos casos de cargos que não possuem no mínimo 03 candidatos.

Itapema – SC, 29 de outubro de 2023.

## Língua Portuguesa

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

### Por que pessoas param de tomar remédios de um dia para o outro

O principal motivo que leva alguém a parar com um medicamento é o quadro que estava sendo tratado aparentemente se estabilizar. "Quando se experimenta a melhora da depressão e da ansiedade, é natural sentir que os medicamentos não são mais necessários, já que os sintomas parecem ter diminuído", explica Asevedo. "Porém, a armadilha aqui é que essa melhora nos sintomas, muitas vezes, ocorre antes da melhora física no cérebro."

O médico compara o cérebro a um computador, e a doença, a um programa instalado na máquina. O tratamento remove o programa, explica ele, mas, para que o cérebro se proteja contra futuras recaídas, é necessário um período considerável de uso da medicação para que o cérebro crie novos caminhos para funcionar sem a influência da depressão. "É recomendável que antidepressivos sejam usados por, pelo menos, doze meses após a alta médica e pode chegar a até dois anos ou mesmo ser por tempo indeterminado, caso o paciente tenha tido dois ou mais episódios de depressão ao longo da vida", afirma Antônio Geraldo, presidente da Associação Brasileira de Psiquiatria (ABP).

Vanessa Favaro, do IPq-USP, diz que muitos pacientes não veem o tratamento como parte de uma busca contínua por saúde mental. "Compreender a abordagem de longo prazo pode ser desafiador para alguns pacientes, especialmente quando estão angustiados. A busca por alívio imediato é natural, mas nem todo sofrimento exige apenas alívio momentâneo", diz a médica. "O entendimento do transtorno, suas bases biológicas e a manutenção da saúde mental ao longo do tempo são essenciais. É importante considerar não apenas a medicação, mas também outras ações, como a psicoterapia e técnicas de respiração."

Outra razão bastante frequente para o abandono dos medicamentos são os efeitos indesejados sobre o corpo. "É relativamente fácil tolerar os efeitos colaterais de um antibiótico que só precisaremos tomar por sete dias", diz Asevedo. "Mas, quando se trata de um quadro depressivo que exige um tratamento contínuo de um ano, é muito mais difícil lidar."

Entre os efeitos colaterais mais comuns dos medicamentos psiquiátricos, o médico cita

redução da libido, sonolência, ganho de peso, efeitos gastrointestinais, enjoo, náuseas, tremores.

<https://www.bbc.com/portuguese/articles/cqv71y8nx2qo>. Adaptado.

### Questão 01

É recomendável que antidepressivos sejam usados por, pelo menos, doze meses após 'a alta médica (1)' e pode

chegar 'a até dois anos (2)' ou mesmo ser por tempo indeterminado.

Em relação aos termos destacados é correto afirmar que, em:

- (A) em (1), 'a', neste caso, trata-se apenas de preposição após conjunção, o que justifica a ausência de crase.
- (B) em (2), o uso de crase classifica-se como facultativo, um dos poucos casos previstos na gramática.
- (C) em (1), 'a', neste caso, trata-se apenas de artigo definido após preposição, o que justifica a ausência de crase.
- (D) em (2), 'a' estabelece função sintática de preposição que não se soma à conjunção 'até' para a formação da crase.
- (E) em (2), caso se retire o vocábulo 'até', o uso da crase torna-se possível, pois há regra que sustente tal afirmação.

### Questão 02

O tratamento remove o programa, explica ele, mas, para que o cérebro se proteja contra futuras recaídas, é necessário um período considerável de uso da medicação.

Assinale a opção que contenha a nova pontuação sem alteração do sentido da frase original.

- (A) Explica ele: o tratamento remove o programa, mas é necessário um período considerável de uso da medicação para que o cérebro se proteja contra futuras recaídas.
- (B) Explica ele – o tratamento remove o programa, mas é necessário, um período considerável de uso da medicação para que o cérebro se proteja contra futuras recaídas.
- (C) O tratamento remove o programa contra futuras recaídas, explica ele, mas, para que o cérebro se proteja, é necessário um período considerável de uso da medicação.
- (D) O tratamento remove o programa contra futuras recaídas, mas para que o cérebro se proteja, é necessário um período considerável de uso da medicação explica ele.
- (E) Explica ele: o tratamento remove o programa, mas, é necessário um período considerável de uso da medicação, para que o cérebro se proteja contra futuras recaídas.

### Questão 03

O principal motivo que leva alguém a parar com um medicamento é o quadro que estava sendo tratado aparentemente se estabilizar.

O número de artigos presentes na frase é de:

- (A) Cinco.
- (B) Dois.

- (C) Quatro.
- (D) Três.
- (E) Um.

### Questão 04

O médico compara o cérebro a um computador, e a doença, a um programa instalado na máquina.

A opção que contém adjetivo é:

- (A) cérebro.
- (B) computador.
- (C) doença.
- (D) programa.
- (E) instalado.

### Questão 05

A busca por alívio imediato é natural, mas nem todo sofrimento exige apenas alívio momentâneo", diz a médica.

Sintaticamente, é correto afirmar que há:

- (A) Quatro orações, sendo duas compostas por predicado verbal e duas por predicado nominal.
- (B) Quatro orações, sendo duas compostas por predicado verbal e duas por predicado verbo-nominal.
- (C) Quatro orações, sendo duas compostas por predicado verbal e verbo-nominal e uma por predicado nominal.
- (D) Três períodos, sendo dois compostos por predicado verbo-nominal e um por predicado nominal.
- (E) Três períodos, sendo dois compostos por predicado verbal e um por predicado nominal.

### Questão 06

Um único dia sem tomar remédios como os usados no tratamento de depressão e ansiedade já alteram sinais químicos do cérebro.

Assinale a opção correta de acordo com o texto base.

- (A) Sabe-se que a convivência com antidepressivos pode ser desconfortável devido os efeitos colaterais; segundo Favaro, mais fácil terminar um tratamento com antibióticos do que finalizar um tratamento de depressão.
- (B) Logo no início dos primeiros dias de ingestão de medicamentos, é comum sentir um alívio dos sentimentos de angústia, ansiedade, entre outros. Caso a ausência de sintoma permaneça, o medicamento pode ser interrompido pelo paciente.
- (C) Libido, sonolência, ganho de peso, efeitos gastrointestinais, enjoo, náuseas, tremores e sede excessiva são relatados por pacientes como sintomas adversos dos medicamentos receitados pelos médicos, embora Favaro afirme que sejam momentâneos.

- (D) Necessário compreender o mecanismo biológico do cérebro e seus sintomas mentais durante um espaço de tempo maior, sendo muitas vezes, indicadas atividades de respiração, segundo o psiquiatra Geraldo.
- (E) Asevedo estabelece um sentido conotativo entre computador-programa versus cérebro-doença, de tal maneira que os medicamentos precisem ser utilizados no intuito de manter o computador funcionando sem os efeitos de estados depressivos.

### Questão 07

Quando se experimenta a melhora da depressão e da ansiedade, é natural sentir que os medicamentos não são mais necessários, já que os sintomas parecem ter diminuído", explica Asevedo.

Pode-se afirmar que todos os vocábulos são substantivos na opção:

- (A) Depressão – ansiedade - natural.
- (B) Melhora - ansiedade - medicamentos.
- (C) Asevedo - necessários - sintomas.
- (D) Melhora - depressão - experimenta.
- (E) Medicamentos - necessários - sintomas.

### Questão 08

Essa melhoria nos sintomas, muitas vezes, ocorre antes da melhoria física no cérebro.

Sintaticamente, é correto afirmar que:

- (A) Os núcleos do predicado são 'ocorre' e 'melhoria'.
- (B) A frase é composta por duas orações, sendo uma principal e outra subordinada.
- (C) A expressão que representa o predicado é 'ocorre antes da melhoria física no cérebro'.
- (D) O sujeito da oração é 'essa melhoria nos sintomas'.
- (E) O predicado é verbo-nominal constituído por dois núcleos.

### Questão 09

Entre os efeitos colaterais mais comuns dos medicamentos psiquiátricos, o médico cita redução da libido, sonolência, ganho de peso, efeitos gastrointestinais, enjoo, náuseas, tremores.

O verbo presente na frase trata-se de um verbo:

- (A) Transitivo direto composto por seis objetos diretos.
- (B) Transitivo direto composto por sete objetos diretos.
- (C) Bitransitivo composto por nove objetos entre diretos e indiretos.
- (D) Intransitivo sem acompanhamento de complementos.
- (E) Bitransitivo composto por sete objetos entre diretos e indiretos.

## Questão 10

Outra razão bastante frequente para o abandono dos medicamentos são os efeitos indesejados sobre o corpo.

Em relação a questões ortográficas, é correto afirmar que, no vocábulo:

- (A) 'outra', há encontro vocálico seguido de encontro consonantal.
- (B) 'frequente', percebe-se a presença de dígrafo.
- (C) 'indesejados', não há encontro vocálico nem encontro consonantal.
- (D) 'medicamentos', tem-se dois encontros consonantais.
- (E) 'bastante', há um encontro vocálico e dois encontros consonantais.

## Matemática

---

### Questão 11

Ana comprou para seu cãozinho uma marca de ração que traz em sua embalagem a indicação de uma quantidade diária de 4,5% do peso do animal. Se quando Ana adotou seu cachorrinho ele pesava 1,4 kg e agora está pesando 2,4 kg, em quantos por cento a quantidade de comida aumentou?

- (A) A quantidade de comida aumentou em aproximadamente 71,43%.
- (B) A quantidade de comida aumentou em aproximadamente 56,37%.
- (C) A quantidade de comida aumentou em aproximadamente 25,96%.
- (D) A quantidade de comida aumentou em aproximadamente 84%.
- (E) A quantidade de comida aumentou em aproximadamente 61%.

### Questão 12

Uma fábrica de biscoitos tem 3 máquinas embaladoras que fazem 2400 pacotes por dia. Se forem compradas mais 2 máquinas iguais às outras, quantos pacotes de biscoito serão feitos por dia?

- (A) Serão feitos 11.00 pacotes.
- (B) Serão feitos 8.200 pacotes.
- (C) Serão feitos 4.000 pacotes.
- (D) Serão feitos 10.000 pacotes.
- (E) Serão feitos 3.500 pacotes.

### Questão 13

Donato vai construir um muro com 3 metros de altura e 13 m de comprimento. Quantas lajotas de 20 cm x 30 cm ele usará para fazer esse muro?

- (A) Ele usará 650 lajotas.
- (B) Ele usará 1280 lajotas.
- (C) Ele usará 1050 lajotas.

(D) Ele usará 430 lajotas.

(E) Ele usará 520 lajotas.

### Questão 14

Pedro lançou uma bola no ar e observou que sua altura em relação ao tempo pode ser descrita pela função  $f(x) = -5x^2 + 2x + 12$ , onde  $f(x)$  representa a altura em metros e  $x$  representa o tempo em segundos.

Qual é a altura máxima que a bola atinge durante seu movimento?

- (A) 33 metros.
- (B) 25 metros.
- (C) 20 metros.
- (D) 15,7 metros.
- (E) 12,2 metros.

### Questão 15

Juliano descobriu que se somar a sua idade com a idade de sua irmã, que é 3 anos mais nova que ele, o valor encontrado é menor do que a idade do irmão mais velho, que tem 27 anos. Então, é correto afirmar que:

- (A) Juliano tem menos de 10 anos.
- (B) Juliano tem menos de 14 anos.
- (C) Juliano tem 12 anos.
- (D) Juliano tem menos de 15 anos.
- (E) Juliano tem 13 anos.

## Informática

---

### Questão 16

É uma das ferramentas nativas do Windows, sistema operacional da Microsoft. Com o recurso é possível visualizar todos os programas que estão abertos e rodando em segundo plano no PC, fechar aplicativos que travaram de forma rápida e ainda controlar o desempenho do seu computador.

Fonte: <https://fazerpergunta.com/biblioteca/artigo/read>

Marque a alternativa CORRETA que corresponde ao contexto acima.

- (A) Gerenciador de tarefas.
- (B) Painel de controle.
- (C) Gerenciador do computador.
- (D) Prompt-DOS.
- (E) Barra de tarefas.

### Questão 17

Recurso em software no Windows responsável por impedir invasões no computador com um conjunto de regras de entrada e de saída.

Fonte: [https://infomais.alegre.ufes.br/sites/infomais.alegre.ufes.br/files/field/anexo/seguranca\\_na\\_internet.pdf](https://infomais.alegre.ufes.br/sites/infomais.alegre.ufes.br/files/field/anexo/seguranca_na_internet.pdf)

Marque a alternativa CORRETA que corresponde ao contexto acima.

- (A) Antispyware.
- (B) Firewall.
- (C) Reparador de disco.
- (D) Desfragmentador.
- (E) Antivirus.

### Questão 18

Uso da internet para praticar ofensas e humilhações a alguém de forma constante.

Fonte: [https://infomais.alegre.ufes.br/sites/infomais.alegre.ufes.br/files/field/anexo/seguranca\\_na\\_internet.pdf](https://infomais.alegre.ufes.br/sites/infomais.alegre.ufes.br/files/field/anexo/seguranca_na_internet.pdf)

Marque a alternativa CORRETA que corresponde ao contexto acima.

- (A) Discriminação.
- (B) Difamação, injúria e calúnia.
- (C) Estelionato.
- (D) Ameaça.
- (E) Cyberbullying.

### Questão 19

É um programa da empresa Microsoft, incluído no Pacote Office. Com este programa é possível formatar e desenvolver planilhas, com custos de implementação de projetos, demonstração de despesas, análise de gráficos, entre muitas outras funções disponíveis.

Fonte: <https://www.infoescola.com/informatica/>

Marque a alternativa CORRETA que corresponde ao contexto acima.

- (A) Access.
- (B) Outlook.
- (C) Word.
- (D) Excel.
- (E) PowerPoint.

### Questão 20

É um aplicativo muito utilizado para desenvolver apresentações, com diversos recursos como: objetos gráficos (cliparts), símbolos, organogramas, fotos, entre outros recursos gráficos. Desenvolvido pela Microsoft, ele permite a projeção de apresentações em monitores de computador, data-show e outras plataformas.

Fonte: <https://www.infoescola.com/informatica>

Marque a alternativa CORRETA que corresponde ao contexto acima.

- (A) Teams.
- (B) PowerPoint.
- (C) Excel.
- (D) Word.

(E) Outlook.

## Conhecimentos Específicos

### Questão 21

A utilização do email (correio eletrônico) para a comunicação tornou-se prática comum, não só em âmbito privado, mas também na administração pública, avalie as afirmações apresentadas a seguir. Registre V, para verdadeiras, e F, para falsas:

(\_\_ ) Como gênero textual, o email pode ser considerado um documento oficial, assim como o ofício. Portanto, deve-se evitar o uso de linguagem incompatível com uma comunicação oficial.

(\_\_ ) Como endereço eletrônico utilizado pelos servidores públicos, o email deve ser o de uso particular, utilizando-se a extensões conhecidas no dia a dia.

(\_\_ ) Como sistema de transmissão de mensagens eletrônicas, por seu baixo custo e celeridade, transformou-se na principal forma de envio e recebimento de documentos na administração pública.

(\_\_ ) Para que o email tenha valor documental, isto é, para que possa ser aceito como documento original, é necessário existir certificação digital que ateste a identidade do remetente, segundo os parâmetros de integridade, autenticidade e validade jurídica da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP - Brasil.

Fonte: Manual de Redação da Presidência da República.

Assinale a opção que descreve a sequência correta.

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

### Questão 22

A ST - Segurança do Trabalho visa proporcionar um ambiente de trabalho saudável para que as tarefas laborais sejam realizadas da melhor forma possível. A ST - Segurança do Trabalho atua diversas atividades voltadas para os colaboradores, analise as alternativas a seguir que a ST – Segurança do Trabalho NÃO executa:

Fonte disponível em: < <https://beecorp.com.br/seguranca-do-trabalho/> >

- (A) Planejamento dos benefícios.
- (B) Qualidade de vida e manter um ambiente de trabalho seguro com uso do EPIs (Equipamentos de Proteção Individual).
- (C) Prevenção de doenças ocupacionais.
- (D) Proteção a integridade física do trabalhador.
- (E) Prevenção a Acidentes de trabalho.

### Questão 23

Um dos atrativos de comunicação por correio eletrônico é sua flexibilidade. Assim, não interessa definir padronização da mensagem comunicada. No entanto, devem-se observar algumas orientações quanto à sua estrutura. Julgue as opções abaixo:

I.O assunto deve ser o mais claro e específico possível, relacionado ao conteúdo global da mensagem.

II.Local e data, são desnecessários no corpo da mensagem, uma vez que o próprio sistema apresenta essa informação.

III.O texto dos correios eletrônicos deve ser iniciado por uma saudação.

IV.Atenciosamente é o fecho padrão em comunicações oficiais. Com o uso do e-mail, popularizou-se o uso de abreviações como "Att.", e de outros fechos, como "Abraços", "Saudações", que, apesar de amplamente usados, não são fechos oficiais e, portanto, não devem ser utilizados em e-mails profissionais.

Fonte: Manual de Redação da Presidência da República.

Qual(is) orientação(ões) deve(m) ser seguida(s) ao utilizar o correio eletrônico, no contexto profissional.

- (A) As opções I, II, III e IV devem ser seguidas.
- (B) A opção I apenas deve ser seguida.
- (C) As opções III e IV devem ser seguidas.
- (D) A opção III apenas deve ser seguida.
- (E) As opções I, III e IV devem ser seguidas.

### Questão 24

Para uma boa convivência na sociedade a boa comunicação é o caminho. Ajuda a esclarecer mal-entendidos, diminuir conflitos, e torna as relações mais pacíficas e agradáveis. O oposto também é verdade. Quando você se comunica mal, ou não presta atenção na forma como se comunica, pode criar situações desconfortáveis, ou passar a mensagem errada para quem conversa com você, tudo por conta da forma como você falou alguma coisa. Avalie as alternativas abaixo e assinale a opção que descreve características do comunicador passivo.

Fonte disponível em: <<https://saudedebate.com.br/noticias/comunicacao-passiva-assertiva-e-agressiva-como-voce-se-comunica/>>

- (A) Tem fama de "tolerantes demais", complacentes.
- (B) Não controlam as expressões faciais, são sisudas.
- (C) Mantém contato visual.
- (D) Vão direto ao ponto, mas com a preocupação de falar o que precisam sem que o humor ou problemas pessoais interfiram.
- (E) Comunicam-se de forma hostil e sarcástica, o que intimida as pessoas.

### Questão 25

A ergonomia garante segurança no trabalho e é colocada em prática por meio da realização da Análise Ergonômica do Trabalho (AET). São exemplos de algumas medidas que podem ser implementadas, no ambiente de trabalho que vão proporcionar qualidade de vida e segurança no trabalho, avalie:

I.Adequação do mobiliário, com mesas em alturas adequadas para manter boa postura, acompanhadas de cadeiras com apoio para coluna e braços.

II.Condições apropriadas de temperatura e iluminação nos ambientes.

III.Implementação de pausas nas jornadas de trabalho, evitando que os funcionários desenvolvam lesões por esforço repetitivo ou fiquem muito tempo na mesma posição.

IV.Controle de ruídos.

Fonte disponível em: <<https://beecorp.com.br/seguranca-do-trabalho/>>

Está correto o que se afirma em:

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

### Questão 26

São deveres do servidor atender com presteza ao público em geral, prestando as informações requeridas, ressalvadas as protegidas por \_\_\_\_\_. Para garantir a proteção das informações confidenciais no setor público, são recomendados procedimentos e protocolos para o conteúdo, armazenamento e compartilhamento desses dados. Geralmente, apenas pessoas autorizadas têm acesso a essas informações e é comum haver punições para casos de vazamento ou uso inadequado. A proteção dessas informações é crucial para manter a integridade, a confiança e a eficiência do governo e de seus órgãos.

Fonte: Lei nº 8.112/1990.

Marque a opção abaixo que completa a lacuna do excerto:

- (A) interesse da sociedade
- (B) escolhas políticas
- (C) escolhas pessoais
- (D) interesse pessoal
- (E) sigilo

### Questão 27

São características que devem ter o profissional de atendimento ao público, avalie, qual deve ser desconsiderada numa organização ou setor público?

- (A) Profissionais de atendimento ao público devem ser capazes de identificar problemas, entender suas causas e buscar soluções eficazes. Isso envolve ser proativo e encontrar maneiras de resolver questões de forma satisfatória.
- (B) Avalie o perfil do cliente, seja recíproco ao seu estilo, escolhas e atitudes, clientes gostam de ser tratados conforme sua aparência, isso é valioso.
- (C) A capacidade de se comunicar de forma clara, cortês e compreensível é fundamental.
- (D) Ser capaz de se colocar no lugar do cliente, entender suas necessidades e preocupações, e responder de maneira sensível é uma característica valiosa.
- (E) Muitas vezes, os profissionais de atendimento ao público lidam com clientes que podem estar frustrados, irritados ou confusos. Ter paciência e manter a calma é fundamental para lidar com essas situações.

### Questão 28

Ética profissional é agir de acordo com os princípios morais e da cultura social que foram aceitas no ramo profissional. A cultura social do ramo profissional envolve o respeito à sua área de trabalho, às normas de conduta, ao conjunto de regras, aos companheiros e às demais pessoas que o circundam. A conduta ética tem base por uma série de características fundamentais. Entre elas destacam-se, EXCETO:

Fonte disponível em: < <https://www.fm2s.com.br/blog/etica>

-profissional->

- (A) Honestidade.
- (B) Astúcia.
- (C) Altruísmo.
- (D) Respeito.
- (E) Justiça.

### Questão 29

São deveres do servidor, julgue as afirmações a seguir:

- I.Exercer com zelo e dedicação as atribuições do cargo.
- II.Cumprir as ordens superiores, exceto quando manifestamente ilegais.
- III.Observar as normas legais e regulamentares.
- IV.Ser desleal às instituições a que servir.

Fonte: Lei nº 8.112/1990.

Após averiguar as afirmações, está correto o que se determina em:

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

### Questão 30

As habilidades de transmissão e recepção da informação são fundamentais para uma comunicação eficaz em qualquer contexto, seja pessoal, profissional ou acadêmico. Abaixo estão algumas habilidades importantes para melhorar a transmissão e recepção da informação, avalie:

I.Transmita as ideias de forma clara, simples e direta. Evite jargões e linguagem excessivamente técnica.

II.Estruture as informações de maneira lógica e coerente. Use uma sequência lógica de pontos ou tópicos para facilitar o entendimento.

III. Além das palavras, a linguagem corporal, expressões faciais e tom de voz também transmite informações. Mantenha uma postura aberta e um tom de voz adequado.

Após avaliar, julgue as habilidades que devem ser consideradas:

- (A) I, II e III são habilidades a serem consideradas.
- (B) I é uma habilidade a ser considerada e II e III não são habilidades a serem consideradas.
- (C) III é uma habilidade a ser considerada e I e II não são habilidades a serem consideradas.
- (D) I e II são habilidades a serem consideradas e III não é uma habilidade a ser consideradas.
- (E) I, II e III não são habilidades a serem consideradas.

### Questão 31

O servidor público responde civil, penal e administrativamente pelo exercício irregular de suas atribuições, diante disso sabemos que ao servidor é proibido, alguns comportamentos e atitudes, registre V, para verdadeiro, e F, para falso:

(\_\_ ) Promover manifestação de apreço ou despreço no recinto da repartição.

(\_\_ ) Ausentar-se do serviço durante o expediente, sem prévia autorização do chefe imediato.

(\_\_ ) Valer-se do cargo para lograr proveito pessoal ou de outrem, em detrimento da dignidade da função pública.

(\_\_ ) Coagir ou aliciar subordinados no sentido de filiarem-se a associação profissional ou sindical, ou a partido político.

Fonte: Lei nº 8.112/1990.

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

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

### Questão 32

Analisar as asserções a seguir sobre postura profissional, gestão pública e a relação entre elas:

I. A postura profissional na administração pública é extremamente importante, pois os funcionários públicos desempenham um papel vital na prestação de serviços e na tomada de decisões que afetam a sociedade como um todo. Uma postura profissional adequada é essencial para garantir a transparência, a eficiência e a confiança nas instituições governamentais.

PORQUE

II. Uma postura profissional sólida na administração pública contribui para a construção de um governo confiável, eficaz e que atenda às necessidades da sociedade de forma responsável.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

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

### Questão 33

O atendimento telefônico é apenas uma parte do conjunto de canais de atendimento, para uma organização é importante que ele seja integrado a outras formas de comunicação e suporte para garantir uma experiência de atendimento abrangente e eficaz. Avalie as alternativas abaixo sobre atendimento telefônico, numa organização pública qual opção descreve as práticas ideais?

- (A) Tempo de espera longo, sem identificação do atendente, escuta ativa e linguagem burocrática e difícil.
- (B) Tempo de espera mínimo, sem identificação do atendente, escuta ativa e linguagem técnica e burocrática.
- (C) Tempo de espera mínimo, identificação do atendente, escuta ativa e linguagem clara e simples.
- (D) Tempo de espera mínimo, sem identificação do atendente, escuta superficial e linguagem clara e simples.
- (E) Tempo de espera longo, identificação do atendente, escuta superficial e linguagem clara e simples.

### Questão 34

Leia as afirmativas relacionadas a postura profissional apresentadas a seguir. Registre V, para verdadeiras, e F, para falsas:

(\_\_\_) Toda pessoa tem direito à verdade. O servidor não

pode omiti-la ou falseá-la, ainda que contrária aos interesses da própria pessoa interessada ou da Administração Pública.

(\_\_\_) Deixar o servidor público qualquer pessoa à espera de solução que compete ao setor em que exerça suas funções, permitindo a formação de longas filas, ou qualquer outra espécie de atraso na prestação do serviço, não caracteriza apenas atitude contra a ética ou ato de desumanidade, mas principalmente grave dano moral aos usuários dos serviços públicos.

(\_\_\_) Toda ausência injustificada do servidor de seu local de trabalho é fator de desmoralização do serviço público, o que quase sempre conduz à desordem nas relações humanas.

(\_\_\_) A moralidade da Administração Pública não se limita à distinção entre o bem e o mal, devendo ser acrescida da ideia de que o fim é sempre o bem comum. O equilíbrio entre a legalidade e a finalidade, na conduta do servidor público, é que poderá consolidar a moralidade do ato administrativo.

Fonte: Decreto nº 1.171/1994.

Verifique as alternativas com sequência correta e assinale.

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

### Questão 35

Sabem enfrentar situações difíceis com equilíbrio e coerência. Quando alguém apresenta uma opinião contrária, agem com tranquilidade ao falar, comunicam-se de forma equilibrada, expressam opiniões de forma respeitosa, concisa e clara (o que minimiza desentendimentos e torna os relacionamentos profissionais e pessoais mais harmoniosos), mantêm contato visual e a linguagem corporal é receptiva, essas são características da comunicação?

Fonte disponível em: <<https://saudedebate.com.br/noticias/comunicacao-passiva-assertiva-e-agressiva-como-voce-se-comunica/>>

- (A) Sarcástica.
- (B) Assertiva.
- (C) Agressiva.
- (D) Debochada.
- (E) Passiva.

### Questão 36

O atendimento no setor público pode trazer muitos benefícios aos cidadãos e proporcionar a qualidade dos serviços oferecidos. Abaixo alguns princípios e práticas essenciais para um atendimento eficaz no serviço



público, EXCETO:

- (A) Eficiência e agilidade.
- (B) Cortesia e respeito.
- (C) Informações claras e compreensíveis.
- (D) Acessibilidade.
- (E) Tratamento autocrático e tendencioso.

### Questão 37

A comunicação no setor público refere-se à troca de informações, ideias e mensagens entre órgãos governamentais, instituições públicas e cidadãos. Nesse contexto, analise as asserções a seguir:

I.A comunicação no setor público desempenha um papel crucial na interação entre governos, instituições públicas e cidadãos. Ela é essencial para informar, educar, engajar e promover a transparência.

PORQUE,

II.A comunicação no setor público é essencial para construir a confiança dos cidadãos, envolver as decisões governamentais e fornecer informações claras e relevantes. Ela desempenha um papel central na construção de uma sociedade informada e participativa.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta:

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

### Questão 38

Leia as assertivas abaixo e verifique a relação proposta entre elas:

I.O atendimento no serviço público é um elemento fundamental para garantir a qualidade dos serviços oferecidos aos cidadãos. Um bom atendimento não atende apenas às necessidades dos indivíduos, mas também reflete eficiência, transparência e responsabilidade do setor público.

ASSIM,

II.O atendimento ao público, deve ser feito com êxito, deve atender de forma esperada, atender as expectativas, satisfazer as demandas de informações, produtos ou serviços apresentados pelo cidadão, atendendo conforme a lei, por ordem de chegada, priorizando os atendimentos preferenciais. O servidor público, que atende a sociedade deve ter consciência que representa o Estado.

Fonte: <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/1685/1/>

M%C3%B3dulo\_1.pdf

A respeito dessas assertivas, assinale a opção correta:

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

### Questão 39

Cuidar do ambiente de trabalho é fundamental para promover a produtividade, o bem-estar dos funcionários e a eficiência geral. Aqui estão alguns cuidados importantes a serem considerados, EXCETO:

- (A) Organização e limpeza.
- (B) Ventilação e temperatura.
- (C) Iluminação deficitária.
- (D) Ergonomia.
- (E) Segurança.

### Questão 40

São responsabilidades e deveres do servidor público, EXCETO:

Fonte: Lei nº 8.112/1990.

- (A) Retirar, sem prévia anuência da autoridade competente, qualquer documento ou objeto da repartição.
- (B) Tratar com urbanidade as pessoas.
- (C) Zelar pela economia do material e a conservação do patrimônio público.
- (D) Manter conduta compatível com a moralidade administrativa.
- (E) Representar contra ilegalidade, omissão ou abuso de poder.