



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CUITÉ - PB

### NÍVEL MÉDIO

**CARGO:**

**Recepcionista/Atendente ao Público**

#### EXAME GRAFOTÉCNICO:

(Transcreva a frase abaixo no local indicado na sua Folha de Respostas)

**“A verdadeira riqueza não está nas coisas, mas no coração”.**

#### INSTRUÇÕES:

- 01** Verifique se este caderno de provas contém **40 (quarenta)** questões de múltipla escolha, sendo Português de **01 a 15**, Informática de **16 a 25** e Conhecimentos Específicos de **26 a 40**.
- 02** Observe se há falhas ou imperfeições gráficas que causem dúvidas. Caso existam, comunique imediatamente ao Fiscal de Sala.
- 03** Verifique se os dados existentes na Folha de Respostas conferem com os dados do Cartão de Inscrição.
- 04** Esta Prova tem duração de **4 (quatro)** horas. Não é permitida a saída do candidato antes de esgotado o tempo mínimo de **2 (duas)** horas.
- 05** É vetado, durante a prova, o intercâmbio ou empréstimo de material de qualquer natureza entre os candidatos, bem como o uso de celulares, calculadoras e/ou qualquer outro tipo de equipamento eletrônico. A fraude, ou tentativa, a indisciplina e o desrespeito às autoridades encarregadas dos trabalhos são faltas que eliminam o candidato.
- 06** **Assine**, ao sair da sala, a **Lista de Presença** e entregue o seu Caderno de Prova e a Folha de Respostas, devidamente assinados, ao Fiscal de Sala. O Candidato poderá destacar o gabarito rascunho da última folha da prova, e levá-lo para sua conferência.





# PORTUGUÊS

O episódio ocorrido na escola Raul Brasil, na cidade de Suzano (SP), assim como outros da mesma natureza, motivou a publicação de vários textos em que se reflete sobre a violência e suas causas. Após a leitura do TEXTO I (depoimento) e do TEXTO II (fragmento de um artigo de opinião), ambos publicados no Jornal Correio da Paraíba de 16/03/19, responda às questões (1) e (2):

## TEXTO I

### As verdadeiras razões

Foi do padre Fábio de Melo a melhor explicação para a tragédia da escola Raul Brasil: - “Os meninos não mataram porque o porte de arma é um projeto do Governo, porque praticavam jogos violentos ou porque sofreram bullying na escola. Eles mataram porque as famílias estão desestruturadas, porque não se educa mais em casa, não se acompanha mais de perto; a tecnologia substituiu o diálogo, presentes compram limites, direito e deveres, e não há o reconhecimento e respeito a Deus. As armas não matam. O que mata é a ausência do amor”.

## TEXTO II

### Por uma cultura de paz e amor

A que ponto chega a maldade do ser humano e a falta de Deus e amor ao próximo? Essa é uma das indagações que nos vem à mente ao assistir as imagens do massacre na Escola Estadual Raul Brasil, na cidade de Suzano (SP), onde crianças, adolescentes e duas servidoras tiveram as vidas ceifadas de forma brutal e cruel. As imagens do massacre veiculadas na TV e nas redes sociais causaram mal-estar, pavor, medo, insegurança, indignação, perplexidade e tantos outros sentimentos indescritíveis em todos os que as viram. [...]

Ataques violentos dentro de escolas, como o que aconteceu na manhã da última quarta-feira em Suzano, infelizmente, fazem parte de uma sequência de casos similares registrados em todo País, que só reforçam a necessidade de continuidade do Estatuto do Desarmamento como fundamental para evitar o aprofundamento do ciclo de violência no Brasil. [...]

Assim, essas entre outras ocorrências, reforçam o estado de alerta e de vigilância constante, de que muito precisa ser feito para mudar essa cruel realidade, de que a violência é desdobramento de carências afetivas e da necessidade de investimentos direcionados para formação do cidadão.

Nesse momento de dor, cabe-nos apenas desejar aos familiares das vítimas, aos professores, aos alunos e a todo povo de Suzano, o mais profundo sentimento de pesar. E engrossar o coro dos que reivindicam por medidas efetivas por parte de todos aqueles que, de uma forma ou de outra, sejam referência para os jovens, que cultivem a cultura da paz e do amor ao próximo como virtude, propagem, com o seu exemplo, não o ódio e a violência, e contribuam para a preservação dos laços fraternos. Com o fortalecimento do Estatuto de Desarmamento e propagando a cultura da paz.

(Gilberto Carneiro da Gama – Procurador Geral do Estado)

## 01ª QUESTÃO

Avalie como verdadeiro (V) ou falso (F) as proposições abaixo e, em seguida, indique a alternativa que apresenta uma CORRETA avaliação.

- ( ) Do ponto de vista do padre, uso indevido da internet, bullying na escola e acesso a armas são o efeito de uma causa maior do agravamento da violência – a instabilidade no âmbito familiar.
- ( ) Ambos os autores concordam em que a maldade humana é reflexo da descrença em Deus e da indiferença ao próximo, daí a importância do constante acompanhamento do desenvolvimento dos jovens.
- ( ) Enquanto o Procurador Geral do Estado discorda de que a flexibilização da posse e do porte de arma possa atenuar os índices de violência, o padre é favorável ao projeto, o que se confirma na fala “os meninos não mataram porque o porte de arma é um projeto do Governo.

Eis a sequência correspondente:

- a) V, F e F.
- b) V, V e V.
- c) V, F e V.
- d) V, V e F.
- e) F, V e V.

## 02ª QUESTÃO

Associe a classificação semântica indicada na primeira coluna às respectivas orações subordinadas em destaque nos períodos listados na Segunda.

1. Finalidade
2. Tempo
3. Confirmação
4. Causa

- ( ) “Essa é uma das indagações que nos vem à mente *ao assistir as imagens do massacre na Escola Estadual Raul Brasil*, na cidade de Suzano (SP), onde [...]”
- ( ) “Ataques violentos dentro de escolas, *como o que aconteceu na manhã da última quarta-feira em Suzano*, infelizmente, fazem parte de uma sequência de casos similares registrados em todo País [...]”
- ( ) “(Ataques violentos) ... fazem parte de uma sequência de casos similares que só reforçam a necessidade de continuidade do Estatuto do Desarmamento como fundamental *para evitar o aprofundamento do ciclo de violência no Brasil*”.
- ( ) “Eles mataram porque as famílias estão desestruturadas, *porque não se educa mais em casa*, não se acompanha mais de perto; a tecnologia substituiu o diálogo [...]”
- ( ) “[...] essas entre outras ocorrências, reforçam o estado de alerta e de vigilância constante, de que muito precisa ser feito *para que essa cruel realidade mude*.” (Adaptada).

A sequência numérica CORRETA é:

- a) 2, 2, 1, 4 e 1.
- b) 1, 3, 2, 4 e 2.
- c) 4, 3, 2, 4 e 1.
- d) 4, 2, 1, 3 e 2.
- e) 2, 3, 1, 4 e 1.

Após a leitura do artigo abaixo, extraído de Veja - 06/03/19, responda às questões 3, 4 e 5:

### AS UTIs ESTÃO NA UTI

Faltam vagas, médicos, recursos e medicamentos. O cenário dramático das unidades de terapia intensiva do país faz com que os profissionais muitas vezes tenham de escolher a quem ceder o leito

A unidade de terapia intensiva é uma estrutura hospitalar caracterizada pela capacidade de atender pacientes em estado grave ou potencialmente grave. Para cumprir sua missão, deve ser dotada de recursos humanos e técnicos de excelência para minimizar o sofrimento das pessoas, aliviar e proporcionar conforto, e sobretudo promover a cura. Com o aumento de expectativa de vida da população e a predominância de doenças crônicas como as principais causas de mortalidade, a necessidade de leitos de UTI hoje é crescente no Brasil, à semelhança da maioria dos países desenvolvidos. A questão é que o cenário da terapia intensiva está muitíssimo aquém das necessidades da população – tanto em números quanto em quantidade.

Estudo recente do Conselho Federal de Medicina demonstrou que menos de 10% dos municípios brasileiros oferecem esse tipo de leito pelo Sistema Único de Saúde (SUS): apenas 532 de 5570 municípios. De acordo com dados do Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde, o Brasil tem quase 45 000 leitos de UTI. Desses, 49% estão disponíveis para o SUS e 51%, para instituições privadas ou de saúde suplementar. Também chama a atenção a distribuição irregular dos leitos: a Região Sudeste concentra 53,4% do total. A Região Norte tem apenas 5%. A falta de leitos e a baixa qualidade do atendimento em terapia intensiva são constatadas nos dois sistemas de saúde, mas o cenário dramático é mais visível no SUS, pois os hospitais privados têm maior disponibilidade de recursos humanos e tecnológicos, além de melhores instalações físicas.

O dia a dia de um intensivista no Brasil, em especial de um hospital público, é feito de desafios inimagináveis: devemos escolher a quem ceder o leito (o paciente em estado mais grave entre milhares de outros em estado grave); determinar quem é o paciente que deverá receber hemodiálise (pois não há hemodiálise para todos que precisam dela); deixar de administrar o antibiótico adequado (por ele não estar acessível no hospital); ter de utilizar o tratamento menos eficiente; deixar de caminhar com o paciente na UTI pois não há equipe de fisioterapia; restringir a permanência da família ao lado do paciente (Não há infraestrutura para isso); não possibilitar dignidade durante o processo de morte... São muitos não. Ao não dispormos de terapias intensivas avançadas, não estamos cumprindo o artigo 196 da nossa constituição – a saúde é direito de todos e dever do Estado – no momento mais difícil que uma família enfrenta [...]

### 03ª QUESTÃO

Apresentam-se na sequência versões correspondentes (paráfrases) de excertos extraídos do texto acima, estando ausentes os conectivos que estabelecem relações lógico-semânticas. Preencha as lacunas, considerando o contexto.

- I- A necessidade de leitos de UTI hoje é crescente no Brasil, \_\_\_\_\_ a expectativa de vida da população aumentou e que doenças crônicas, que são as principais causadoras de mortalidade, predominam.
- II- O cenário dramático é mais visível no SUS \_\_\_\_\_ falta de leitos e a baixa qualidade do atendimento em terapia intensiva sejam constatadas nos dois sistemas de saúde, \_\_\_\_\_ os hospitais privados têm maior disponibilidade de recursos humanos e tecnológicos, além de melhores instalações físicas.
- III- Não estamos cumprindo o artigo 196 da nossa constituição – a saúde é direito de todos e dever do Estado, \_\_\_\_\_ não dispomos de terapias avançadas.

A disposição CORRETA dos conectivos que preenchem as lacunas está na alternativa:

- a) desde que, embora, como, porém.
- b) já que, mas, para que, quando.
- c) visto que, mesmo que, de modo que, como.
- d) para que, ainda que, pois, enquanto.
- e) uma vez que, embora, porque, se.

### 04ª QUESTÃO

Análise o comportamento dos verbos auxiliares que integram as locuções verbais em destaque nos fragmentos textuais abaixo elencados:

- I- O cenário dramático das unidades de terapia intensiva do país faz com que os profissionais muitas vezes tenham de escolher a quem ceder o leito.
- II- Para cumprir sua missão, (a unidade de terapia intensiva) deve ser dotada de recursos humanos e técnicos de excelência para minimizar o sofrimento das pessoas, aliviar e proporcionar conforto, e sobretudo promover a cura.
- III- O dia a dia de um intensivista no Brasil, em especial de um hospital público, é feito de desafios inimagináveis: devemos escolher a quem ceder o leito (o paciente em estado mais grave entre milhares de outros em estado grave). [...]
- IV- Ao não dispormos de terapias intensivas avançadas, não estamos cumprindo o artigo 196 da nossa constituição – a saúde é direito de todos e dever do Estado.

Dentre os verbos auxiliares (*ter/dever/estar*) o sentido de OBRIGAÇÃO é expresso na(s) proposição(ões) indicada(s) em:

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

### 05ª QUESTÃO

Sob o aspecto contedutístico, dentre os FATORES apontados como responsáveis pelo quadro dramático das UTIs, citem-se:

- I- A incompatibilidade entre a quantidade de leitos exigida nas UTIs e o número de atendimento de pessoas com doenças crônicas, necessitadas de acompanhamento intensivo.
- II- A disparidade na distribuição dos leitos seja na comparação entre o SUS e as instituições privadas, seja no interior de um mesmo sistema, considerando-se a disponibilidade de vagas por regiões do país.
- III- A insensibilidade dos médicos intensivistas no Brasil para administrar as diferentes situações com as quais se deparam na rotina dos hospitais públicos (da escolha a quem ceder o leito ao tratamento mais adequado).

De acordo com o texto, é CORRETO o que se afirma apenas em:

- a) II.
- b) I e III.
- c) III.
- d) II e III.
- e) I e II.

**06ª QUESTÃO**

O cartum abaixo remete aos problemas com os quais a sociedade se depara hoje (ideia recuperada em: “nossa herança maldita não cabe mais debaixo do tapete”; injustiças experimentadas pelas pessoas pobres, sobretudo quando negras, mas cuja origem é antiga. E faz uma alerta quanto ao descaso dos poderosos, dos governantes que pouco têm feito para mudar esse quadro ao sinalizar: “avisa o povo aí de cima...”).



([http://www.juniao.com.br/wpcontent/uploads/2018/08/Charge\\_Ronilso\\_herzog\\_usina\\_valores\\_racismo\\_brasil\\_colonial\\_problema\\_estrutural.jpg](http://www.juniao.com.br/wpcontent/uploads/2018/08/Charge_Ronilso_herzog_usina_valores_racismo_brasil_colonial_problema_estrutural.jpg))

Do ponto de vista da organização sintática, a função assumida pelos constituintes “o povo aí de cima” e “de que nossa herança maldita não cabe mais no tapete” que compõem a oração presente no cartum é de

- a) objeto direto e adjunto adnominal.
- b) objeto direto e complemento nominal, respectivamente.
- c) predicativo e objeto indireto.
- d) objeto direto e objeto indireto, respectivamente.
- e) sujeito e objeto indireto.

Após a leitura do texto abaixo (recorte de reportagem sobre o YouTube), responda às questões (7) e (8), que exploram o comportamento de algumas marcas linguísticas ou gramaticais recorrentes no texto.

**MEXEU NO BOLSO**

Para não afugentar seus anunciantes com vídeos inadequados, o YouTube aumenta o rigor de seus critérios de remuneração mas incomoda aqueles que lhe dão vida e alma – os produtores de vídeo.

**AS REGRAS DA CASA:** Alguns dos casos nos quais o site corta propagandas – e as três principais razões que levam à exclusão total de canais.

SE FIZER ISSO, PODERÁ PERDER OS ANÚNCIOS			
<b>COMENTAR TEMAS POLÊMICOS</b> Falar a respeito de atividades criminosas, ações de governos ou boatos sobre celebridades	<b>ABUSAR DE PALAVRAS CHULAS</b> Marcas pedem para não se associar a youtubers que dizem palavrões ou usam linguajar ofensivo	<b>COLOCAR-SE EM SITUAÇÕES PERIGOSAS</b> Encaixam-se aqui os vídeos nos quais se propõem desafios físicos que podem causar lesões se repetidos em casa	
OS PRINCIPAIS MOTIVOS PARA A EXCLUSÃO DE CANAIS EM 2018			
Penalizam-se conteúdos tidos pelo You Tube como preconceituosos, depreciativos ou que incitam agressões contra grupos minoritários			
<b>TÍTULOS CAÇA-NÍQUEIS</b> São aqueles que prometem algo que não é abordado nos vídeos (como, por exemplo, revelações bombásticas sobre alguém famoso)	<b>EXIBIÇÃO DE NUDEZ</b> Nenhum tipo de ato sexual nem imagens de pessoas nuas são permitidos. Nesses casos, o site não autoriza nem a publicação do vídeo	<b>ASSÉDIO A MENORES DE IDADE</b> Gravações com conteúdo adulto porém com sinalização etária inadequada ou que expõem crianças e adolescentes a situações constrangedoras ou criminosas	

**07ª QUESTÃO**

O emprego do item gramatical **SE** na condição de **PARTÍCULA APASSIVADORA** é registrado na ocorrência citada em:

- a) “Se fizer isso, poderá perder os anúncios”.
- b) “[...] desafios físicos que podem causar lesões se repetidos em casa”.
- c) “Penalizam-se conteúdos tidos pelo YouTube como preconceituosos, [...]”
- d) “Marcas pedem para não se associar a youtubers que dizem palavrões ou [...]”.
- e) “Colocar-se em situações perigosas”.

### 08ª QUESTÃO

Analise as explicações fornecidas a seguir quanto aos mecanismos de coesão referencial utilizados no texto.

- I- O pronome possessivo SEUS, nas duas ocorrências no subtítulo da reportagem, tem vínculo com o termo “Youtube”: seus anunciantes ↔ anunciantes *do Youtube*; critérios de remuneração ↔ critérios *estabelecidos pelo Youtube*.
- II- O pronome oblíquo LHE, que funciona sintaticamente como objeto indireto, substitui, no subtítulo da reportagem o constituinte oracional “aos vídeos”.
- III- O pronome relativo QUE no trecho: “Gravações com conteúdo adulto porém com sinalização etária inadequada ou que expõem crianças e adolescentes a [...]” faz remissão ao termo “conteúdo”.
- IV- O pronome relativo QUE no trecho: “Penalizam-se conteúdos tidos pelo YouTube como preconceituosos, depreciativos ou que incitam agressões contra grupos minoritários” faz referência ao termo “conteúdos”.

É CORRETA a explicação presente em:

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

### 09ª QUESTÃO

Após a leitura do fragmento textual abaixo transcrito, retirado de uma reportagem, analise as proposições relativas ao seu conteúdo.

#### BASEADO EM EVIDÊNCIAS

O mais completo estudo já conduzido sobre os efeitos da maconha comprova que a droga faz muito mal ao cérebro dos adolescentes – e vira atalho para a depressão e pensamentos suicidas

Com exceção das drogas legais, não há nenhuma outra com aceitação tão crescente como a maconha, a erva consumida por cerca de 180 milhões de pessoas no planeta. A aceitação se mostra no debate em favor de sua legalização, ou de sua descriminalização. Nos Estados Unidos, 33 dos cinquenta estados já descriminalizaram o porte da maconha para uso recreativo ou medicinal – e em onze deles houve liberação de venda. [...]

As experiências são relativamente recentes e, portanto, se saldo definitivo ainda é desconhecido. Mas, enquanto isso, há movimentos em diversos países em prol da liberalização do consumo e do porte da droga. Mesmo no Brasil, o Supremo Tribunal Federal retomará em junho uma discussão interrompida em 2015 por um pedido de vista do então ministro Teori Zavascki, sobre a descriminalização do porte de até 25 gramas para cidadãos com mais de 18 anos.

No bojo desse movimento global, os profissionais de saúde fazem um sério alerta. Eles julgam que a discussão jurídica e comportamental não inclui um aspecto essencial, a questão da saúde dos consumidores. “De forma surpreendente e assustadora, o hábito entre os jovens tem sido ignorado na maioria das decisões das autoridades”, diz o psiquiatra Ronaldo Laranjeira, da Universidade Federal de São Paulo, referência no tratamento de dependência química no Brasil. “Com isso, estamos criando uma legião de adultos psicóticos”. Pois é justamente no campo da saúde física e mental que acaba de surgir uma novidade.

Na edição de fevereiro, o conceituado jornal americano *Jana Psychiatry* publicou um estudo que reúne informações de onze pesquisas de universidades dos Estados Unidos, da Europa e da Oceania. O resultado: pessoas que usam maconha quando jovens têm risco maior de se tornar adultos com depressão (37% acima da média populacional), ter pensamentos suicidas (50% a mais) e são três vezes mais propensas a tentar tirar a própria vida. [...]

- I- O termo BASEADO, presente no título do texto, sugere uma dupla significação: remete a “um estudo que tem por base...” e a “uma forma coloquial usada para se referir à maconha”, prevalecendo a segunda leitura, que é confirmada no subtítulo.
- II- A direção argumentativa do texto segue numa linha contrária à descriminalização da maconha, mas não sob o argumento de a maconha abrir caminho para outras drogas, a exemplo da cocaína, e sim sob a alegação de trazer prejuízo a saúde mental dos consumidores, que estariam suscetíveis a desenvolver depressão.
- III- As “evidências” a que o título se refere dizem respeito aos depoimentos do psicólogo, especialista no tratamento de dependência química, cuja opinião corrobora o pensamento dos profissionais da saúde de que “estamos criando uma legião de adultos psicóticos.”

Tem correspondência com o conteúdo do texto o que se afirma em:

- a) I e II.
- b) I e III.
- c) II e III.
- d) II.
- e) III.

### 10ª QUESTÃO

Na charge ilustrada abaixo, o diálogo entre os personagens centra-se na comparação do poder de destruição de um instrumento tecnológico que fora idealizado para facilitar a vida das pessoas (seja em relação ao processo comunicativo ou facilidade da realização de múltiplas atividades em menor tempo) ao de uma arma de fogo.



([https://www.otempo.com.br/image/contentid/policy:1.2156237:1553813433/CHARGE%20%20TEMPO.JPG?3x2&w=940&\\$p\\$f\\$w=9a2eab8](https://www.otempo.com.br/image/contentid/policy:1.2156237:1553813433/CHARGE%20%20TEMPO.JPG?3x2&w=940&$p$f$w=9a2eab8) Charge O Tempo, 29/03/19)

O texto situa-se em um contexto sócio-histórico-político. Infere-se da charge:

- I- Ironia à evolução tecnológica, por aludir ao surgimento de uma nova forma de manifestação de violência.
- II- Crítica ao uso excessivo do celular à medida que novos serviços são oferecidos aos usuários.
- III- Alerta às pessoas para o perigo da liberação da posse de armas no Brasil.
- IV- Reflexão sobre a polarização de ideias, fenômeno que tem se intensificado principalmente na área política.

A alternativa que traz a CORRETA interpretação é:

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

### 11ª QUESTÃO

Avalie, como verdadeiro (V) ou falso (F), as proposições expostas na sequência do texto “No meio do caminho”, extraído da seção HUMOR, de Época - 08/04/19:

NO MEIO DO CAMINHO (por Renato Terra)  
 No meio do caminho tinha um post  
 Tinha um post no meio do caminho  
 Tinha um post  
 No meio do caminho tinha um post

No meio do debate da Previdência, do pacote anticrime  
 De reformas tão postergadas  
 Nunca me esquecerei que no meio do caminho  
 Tinha um post  
 Tinha um post no meio do caminho

- ( ) Além do poema de Carlos Drummond de Andrade, o texto de Renato Terra dialoga com outros da esfera midiática, como a notícia e a reportagem, que têm abordado o tema das “reformas” cobradas no Brasil, caracterizando o que se conhece por paráfrase de conteúdo.
- ( ) A palavra “post” bem como a palavra “pedra”, presente no poema Carlos Drummond de Andrade, do qual o texto se origina, são do mesmo campo conceitual, ambas fazendo alusão à ideia de obstáculo, impedimento.
- ( ) A redundância estrutural, manifestada nas inversões sintáticas feitas em alguns dos versos, torna o texto pouco informativo e expressivo, sendo a criatividade atribuída à substituição do termo “pedra”, do poema original, por “post” na versão contemporânea.

A alternativa que apresenta o julgamento CORRETO é:

- a) V, V e F.
- b) V, F e F.
- c) V, V e V.
- d) F, V e F.
- e) F, F e V.

### 12ª QUESTÃO

A articulação das informações em um texto se faz por meio de recursos linguísticos diversos. Faça a leitura do excerto da entrevista abaixo transcrito com a historiadora Mary Del Priore, cujo foco é a gratuidade ou não do ensino, atentando para a conexão textual.

	<b>O Ministério da Educação defende que a saída está na iniciativa privada. É por aí?</b>
01	Num país tão injusto quanto o nosso, a educação deveria ser totalmente pública. Mas diante dessa impossibilidade, não
02	discordo da presença da iniciativa privada e penso nos benefícios que a opção trouxe para países como Chile e Coreia do
03	Sul. Ou nas parcerias público-privadas que existem na Holanda. Mas prefiro centrar a resposta nos estilos de gestão que
04	caracterizam os sistemas público e privado. A história demonstra que o ensino público é o único que atinge as classes
05	desfavorecidas. Mas o faz de forma ineficiente e, por vezes, excludente. O setor privado é muito mais eficiente, criativo e
06	flexível, mas está dirigido a quem pode pagar. As características de cada setor deveriam se completar. As bolsas oferecidas
07	pelas privadas têm remediado o problema. Já introduzir dinamismo na gestão pública é bem mais difícil, diante do
08	encruado corporativismo. Sem contar a dificuldade de ter diretores que sejam gestores e não executores de instruções. Já no
09	privado, é fundamental ter um controle rígido e punitivo sobre as universidades caça-níqueis, que roubam e enganam
10	alunos pobres, além de desqualificar o sistema. <b>(Isto É, 24/04/19).</b>

A respeito dos vínculos estabelecidos no texto, evidenciam-se diferentes mecanismos de coesão, pois

- I- o fato de a educação não ser totalmente pública e o da presença da iniciativa privada são informações retomadas pelas expressões “dessa impossibilidade” (l.1 e 2) e “opção” (l. 2), respectivamente, caracterizando um misto de coesão referencial e lexical.
- II- a contraposição entre características atribuídas ao setor privado (l.5), como “ser eficiente” e “restringir-se a quem pode pagar” é sinalizada pela conjunção coordenativa “mas”, que atua como elemento de coesão sequencial.
- III- as falhas quanto às gestões pública e privada, no caso, diretores não serem gestores, mas executores de instruções (l.9), e certas universidades roubarem e enganarem alunos (l.10 e 11) são informações introduzidas por orações adjetivas explicativas, cuja marca de coesão referencial é o “que”.

A explicação CORRETA está expressa na(s) proposição(ões) citada(s) na alternativa:

- a) I e III.
- b) II e III.
- c) I.
- d) I e II.
- e) II.

### 13ª QUESTÃO

A charge abaixo, publicada após o desastre ocorrido em Brumadinho (MG), traz uma crítica às autoridades por não terem realizado ações para evitar repetir-se o que ocorrera em Mariana. Analise a oração presente no segundo balão em resposta à pergunta feita por um dos personagens, com atenção para a concordância verbal, e, em seguida, avalie como verdadeiro (V) ou falso (F) cada uma das explicações referentes à aplicação da regra de concordância na situação apresentada.



([http://www.jornaldebrasil.com.br/wpcontent/uploads/2019/01/28\\_charge\\_brumadinho\\_desastre-290x163.png](http://www.jornaldebrasil.com.br/wpcontent/uploads/2019/01/28_charge_brumadinho_desastre-290x163.png))

A sequência que traz a CORRETA avaliação é:

- a) V, F, V, V e F.
- b) F, V, F, F e V.
- c) F, V, F, V e F.
- d) V, F, F, F e V.
- e) F, V, V, V e F.

- ( ) A concordância está correta, pois o fato de os termos “descaso” e “impunidade” serem sinônimos justifica o uso do verbo no singular.
- ( ) A concordância está correta, pois, sendo o sujeito composto, pode o verbo flexionar-se no singular, harmonizando-se com o núcleo mais próximo, que se apresenta no singular.
- ( ) A concordância está errada, pois, como o sujeito é composto, a concordância deve ser estabelecida com os dois núcleos, levando o verbo para o plural.
- ( ) Alterando-se a ordem de colocação do sujeito composto, o verbo deve ser empregado no plural, harmonizando-se com os dois núcleos.
- ( ) Alterando-se a ordem de colocação do sujeito composto, o verbo deve flexionar-se em concordância com o número do núcleo mais próximo.

A matéria jornalística abaixo exposta, extraída de Veja, 24/04/19, relata um episódio no âmbito da esfera político-econômica, ocorrência que desencadeou uma série de ações num curto intervalo de tempo. Por essa razão, muito importante se faz o domínio quanto ao emprego dos tempos verbais para retratar a trajetória dos fatos. Atente para as formas verbais em destaque no texto, de modo a responder ao que se pede nas questões (14) e (15).

“A quinta-feira 11 foi um marco duplo para o governo de Jair Bolsonaro. Na mesma data em que celebrava seus 100 primeiros dias na Presidência da República, Bolsonaro pôs em risco a imagem de adepto do liberalismo econômico, adotada durante a campanha eleitoral e, em grande parte, responsável por sua eleição. Ocorre que o dia 11 também era a data em que a Petrobras **anunciaria** o reajuste dos combustíveis, cujo preço permanecia congelado havia quinze dias. Em março, a companhia **cedera** a um apelo do governo, que pediu que o prazo de aumento do diesel fosse ampliado para pelo menos quinze dias. [...] Na noite da quinta-feira, o presidente da petroleira, Roberto Castelo Branco, estava no aeroporto do Rio de Janeiro, prestes a embarcar para os Estados Unidos, quando **recebeu** uma ligação do presidente da República. Segundo sua explicação no dia seguinte, no Twitter, Bolsonaro só queria entender como a estatal **havia chegado** àquele número, que, na repentina condição de conhecedor da matemática dos combustíveis, lhe parecia absurdo, “se comparado à inflação”. [...] Castelo Branco, que **passaria** a semana no exterior em conversa com investidores, **convocou** uma reunião de emergência com os diretores. A deliberação foi comandada do aeroporto mesmo, por telefone, e uma decisão saiu em minutos: o reajuste seria suspenso para que se revisitassem todos os cálculos e análises. [...] No fim da ligação, Castelo Branco **informou** aos diretores que **anteciparia** a volta ao Brasil para a segunda-feira. Não levou mais de meia hora para que a Petrobras alterasse o preço do diesel em seu site, voltando à cotação antiga. O que se deu a partir daí foi uma espécie de caos, no mercado e no governo [...].

#### 14ª QUESTÃO

Analise as afirmações a seguir que abordam o funcionamento do tempo verbal.

- I- As formas verbais simples - ANUNCIAR, PASSAR e ANTECIPAR -, conjugadas no futuro do pretérito, são passíveis de substituição pelas locuções verbais: IA/IRIA ANUNCIAR; IA/IRIA PASSAR e IA/IRIA ANTECIPAR.
- II- A forma verbal simples CEDERA, conjugada no pretérito mais que perfeito é passível de substituição pelo tempo composto HAVIA CEDIDO, alternância também admissível entre as formas HAVIA CHEGADO e CHEGARA.
- III- As formas verbais simples – RECEBER, CONVOCAR e INFORMAR, conjugadas no pretérito perfeito são passíveis de substituição pelas formas RECEBERA, CONVOCARA e INFORMARA, no pretérito mais que perfeito.

É CORRETO o que se afirma em:

- a) II.
- b) I e III.
- c) II e III.
- d) I.
- e) I e II.

#### 15ª QUESTÃO

A escolha dos vocábulos também é um fator determinante para a coesão textual. Nessa perspectiva, analise as justificativas apresentadas nas proposições abaixo quanto para o sentido com que foram empregados alguns dos verbos presentes no texto.

- I- O verbo HAVER, empregado em: “... o reajuste dos combustíveis, cujo preço permanecia congelado *havia quinze dias*” tem valor correspondente ao do verbo FAZER na expressão de tempo.
- II- O verbo SAIR em: “A deliberação foi comandada do aeroporto mesmo, por telefone, e uma decisão *saiu* em minutos...” é empregado no sentido de SURGIR, APARECER.
- III- O verbo LEVAR em: “Não *levou* mais de meia hora para que a Petrobras alterasse o preço do diesel em seu site” tem sentido correspondente ao de INCIDIR, CONDUZIR.
- IV- O verbo DAR, empregado em: “O que se *deu* a partir daí foi uma espécie de caos, no mercado e no governo”, tem sentido equivalente ao de ENTREGAR-SE, RENDER-SE”.

É CORRETA a justificativa que se apresenta nas proposições citadas em:

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

# INFORMÁTICA

## 16ª QUESTÃO

Para conferir o histórico e recuperar edições de um documento no Documentos Google (Google Docs), deve-se inicialmente, com o documento aberto, clicar em:

- a) “Complementos”, deslizar até “Histórico de revisões” e clicar em “Ver histórico de revisões”.
- b) “Ferramentas”, deslizar até “Menu de versões” e clicar em “Ver histórico de versões”.
- c) “Arquivo”, deslizar até “Revisões” e clicar em “Ver versões”.
- d) “Arquivo”, deslizar até “Histórico de versões” e clicar em “Ver histórico de versões”.
- e) “Ferramentas”, deslizar até “Histórico de revisões” e clicar em “Ver histórico de revisões”.

## 17ª QUESTÃO

Considere as seguintes afirmações:

- I- O hub recebe dados vindos de um computador e os transmite às outras máquinas. No momento em que isso ocorre, nenhum outro computador consegue enviar sinal. Sua liberação acontece após o sinal anterior ter sido completamente distribuído.
- II- Em um switch, os dados vindos do computador de origem somente são repassados ao computador de destino.
- III- O roteador pode fazer a mesma função de um switch, mas tem ainda a capacidade de escolher a melhor rota que um determinado pacote de dados deve seguir para chegar em seu destino.

É CORRETO o que se afirma em:

- a) I e III.
- b) I, II e III.
- c) II e III.
- d) I e II.
- e) II.

## 18ª QUESTÃO

Em segurança da informação, um IDS pode ser

- a) um sistema de detecção de imagem, que permite recuperar as principais imagens do ataque recebido, permitindo detectar o invasor pela análise das imagens.
- b) um software de interrupção de disco, que, mediante algum tipo de ataque, trava completamente o sistema até que o invasor seja detectado, evitando perda de dados.
- c) um sistema de detecção de intrusão, que possibilita a coleta e o uso de informações dos diversos tipos de ataques, ajudando na defesa de toda uma infraestrutura de rede.
- d) um sistema de detecção de IP, através do qual o servidor de DNS consegue identificar o exato momento em que o ataque ocorreu e o IP do computador do atacante.
- e) um software de apoio aos hackers, que permite instalar aplicativos maliciosos no computador da vítima, roubando senhas e informações pessoais.

## 19ª QUESTÃO

São nomes de versões do Windows 10:

- a) Server e Desktop.
- b) Home e Pro.
- c) Ubuntu e Red Hat.
- d) 7 e 8.
- e) Office e One Drive.

## 20ª QUESTÃO

No Microsoft Word 2016, a imagem  remete à seguinte funcionalidade: \_\_\_\_\_.

- a) alternar janelas
- b) mostrar marcações
- c) régua
- d) fixar a faixa de opções
- e) efeitos de tema

## 21ª QUESTÃO

A ordem de precedência de avaliação dos operadores no Microsoft Excel 2016 é a mesma da matemática. Desta forma, um exemplo de sequência CORRETA de precedência de avaliação de operadores, seguindo a ordem decrescente - da maior precedência para a menor precedência, está descrito em:

- a) Parênteses, divisão, exponenciação e multiplicação.
- b) Adição, exponenciação, divisão e parênteses.
- c) Parênteses, exponenciação, multiplicação e adição.
- d) Adição, subtração, parênteses e divisão.
- e) Adição, divisão, parênteses e exponenciação.

## 22ª QUESTÃO

Assinale a alternativa em que todos os formatos de arquivo são suportados pelo Microsoft Power Point:

- a) .ppt ; .java e .html
- b) .xps ; .pdf e .xml
- c) .pptx ; .c++ e .java
- d) .ppt ; .eclipse e .jpg
- e) .wmv ; .pptx e .c++

## 23ª QUESTÃO

Assinale a alternativa que indica o local onde estão disponíveis as primeiras instruções para realização do boot (inicialização) de um computador:

- a) Teclado
- b) CPU
- c) ROM BIOS
- d) CONFIG.SYS
- e) Memória RAM

## 24ª QUESTÃO

Considere a seguinte caracterização:

É a codificação de um artigo ou outra informação armazenada num computador, para que só possa ser lido por quem detenha a senha de sua decodificação. Isto é o que define \_\_\_\_\_.

- a) criptografia
- b) compressão
- c) programação
- d) decodificação
- e) compactação

## 25ª QUESTÃO

O comando Linux, que mostra os arquivos que estão na pasta em que o usuário está naquele momento, está representado na alternativa:

- a) list
- b) mv
- c) cat
- d) file
- e) ls

# CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

## 26ª QUESTÃO

Etimologicamente, “Comunicação” é uma palavra derivada do termo *communicare*, do latim, que poderia ser traduzido como partilhar ou tornar comum. Quer dizer, desde os primórdios a comunicação é um instrumento de integração, instrução e trocas. Tendo em vista as noções básicas de comunicação, assinale a alternativa CORRETA:

- a) A comunicação eficaz é importante para os profissionais por duas razões. Em primeiro lugar, a comunicação é o processo através do qual apenas a função administrativa de controle é efetivada. Em segundo lugar, por questão de celeridade, a comunicação é a atividade à qual os servidores destinam menor parte de seu tempo.
- b) O contato indireto (interpessoal) ocorre através da fala, podendo ser reforçado por gestos, sinais ou símbolos.
- c) A eficiência está relacionada com os meios utilizados para a comunicação, enquanto a eficácia está relacionada com o objetivo de transmitir uma mensagem com significado.
- d) No âmbito da organização, o objeto da comunicação é estritamente o de se enviar uma mensagem (informação), e não o de torná-la comum entre os indivíduos envolvidos.
- e) A comunicação é necessária para a coordenação eficaz das atividades grupais, a implantação do processo de liderança e o desempenho de parte das funções administrativas. Por outro lado, não se espera que a comunicação influencie indivíduos e grupos a seguirem certos padrões de comportamento.

## 27ª QUESTÃO

Verifica-se que o processo de comunicação é de suma importância para qualquer colaborador desempenhar eficazmente suas atividades e que qualquer processo de comunicação possui transmissor, mensagem e receptor. Com base nesta informação classifique as comunicações abaixo em EFICIENTE ou EFICAZ.

- I- O emissor fala bem. ( )
- II- A mensagem é clara e objetiva. ( )
- III- O canal tem pouco ruído ( )
- IV- O destinatário ouve bem. ( )
- V- A mensagem torna-se comum ( )

Assinale a sequência CORRETA:

- a) Eficiente, Eficiente, Eficiente, Eficaz, Eficiente.
- b) Eficaz, Eficiente, Eficiente, Eficaz, Eficaz.
- c) Eficiente, Eficaz, Eficiente, Eficaz, Eficiente.
- d) Eficaz, Eficaz, Eficaz, Eficiente, Eficiente.
- e) Eficiente, Eficaz, Eficiente, Eficiente, Eficaz.

## 28ª QUESTÃO

Ética, em sentido amplo, pode ser entendida como o estudo dos juízos de valor que dizem respeito à conduta humana suscetível de qualificação do ponto de vista do bem e do mal, seja relativamente a determinada sociedade, seja de modo absoluto. Sobre Postura e ética profissional, julgue V para verdadeiro ou F para falso.

- ( ) Ética é princípio, Moral são aspectos de condutas específicas.
- ( ) Ética é temporal, Moral é permanente.
- ( ) Ética é cultural, Moral é universal.
- ( ) Ética é regra, Moral é conduta da regra.
- ( ) Ética é teoria, Moral é prática.

Assinale a sequência CORRETA:

- a) F, V, V, F e F.
- b) V, F, F, V e V.
- c) V, V, F, V e F.
- d) V, V, V, V e V.
- e) F, F, V, V e V.

### 29ª QUESTÃO

Sobre ambiente organizacional, julgue V para Verdadeiro ou F para Falso.

- ( ) Ao gestor cabe obter recursos internos e administrá-los de forma tal que possa atingir os objetivos da organização e estar atento ao ambiente externo.
- ( ) Ambiente interno são todos os recursos internos da organização alocados em aspectos físicos, financeiros, humanos e tecnológicos que, embora tenham maior controle, irão sofrer impacto direto do ambiente externo.
- ( ) As organizações estão inseridas dentro de vários ambientes compartimentados e autônomos, que não chegam a influenciá-las e tampouco serão por elas influenciados.

Assinale a sequência CORRETA:

- a) V, V e F.
- b) V, F e V.
- c) F, F e V.
- d) F, V e V.
- e) V, V e V.

### 30ª QUESTÃO

Quando consideradas em um todo integrado, as funções administrativas formam o processo administrativo. Quando consideradas isoladamente, o planejamento, a organização, a direção e o controle constituem funções administrativas. Associe a função administrativa à sua respectiva característica.

- I- Está relacionada com a maneira pela qual os objetivos devem ser alcançados através da atividade das pessoas e da aplicação dos recursos. Significa interpretar os planos para as pessoas e dar as instruções e orientação sobre como executá-los e garantir o alcance dos objetivos. (\_\_\_\_\_)
- II- É o processo pelo qual são fornecidas as informações e retroação para manter as funções dentro de suas respectivas trilhas. Serve para que todas as coisas funcionem da maneira certa e no tempo certo. (\_\_\_\_\_)
- III- É a função administrativa que define objetivos e decide sobre os recursos e tarefas necessários para alcançá-los adequadamente. Tem como principal decorrência os planos, facilitando o alcance de metas e objetivos. (\_\_\_\_\_)
- IV- Significa estruturar e integrar os recursos e os órgãos incumbidos de sua administração e estabelecer relações entre eles e suas atribuições. (\_\_\_\_\_)

Marque a sequência CORRETA:

- a) Controle, Direção, Organização, Planejamento.
- b) Direção, Controle, Planejamento, Organização.
- c) Planejamento, Organização, Direção, Controle.
- d) Organização, Planejamento, Controle, Direção.
- e) Direção, Planejamento, Controle, Organização.

### 31ª QUESTÃO

Ao conjunto constituído por todos os documentos existentes em um arquivo dá-se a denominação de:

- a) Acervo.
- b) Desclassificação.
- c) Armazenamento.
- d) Acumulação.
- e) Acondicionamento.

### 32ª QUESTÃO

“Não é suficiente apenas seguir as especificações e tampouco não ter clientes reclamando. É necessário, para o sucesso de um negócio, ter clientes que façam elogios sobre seu produto ou serviço, permaneçam fiéis à marca e tragam um amigo, que trará outro e outro, para fazer novos negócios com você”.

(DEMING, 1986 apud CRUZ, 2010, p.227).

A percepção citada se refere à **qualidade** e seus conceitos básicos dentro de um ambiente organizacional, que também deve ser observada com rigor no ambiente organizacional público em qualquer nível hierárquico.

Analise as afirmações abaixo em relação à qualidade e seus conceitos básicos.

- I- A preocupação com a qualidade só ficou em evidência quando a Comunidade Econômica Americana adotou a norma ISO 5070 como sendo condição *sine qua non* para que qualquer produto ou serviço pudesse ser vendido dentro do Mercado Comum Americano.
- II- Qualidade é a totalidade de características de uma entidade que lhe confere a capacidade de satisfazer as necessidades explícitas e implícitas.
- III- Qualidade pode ser definida como aquela que atende perfeitamente, de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo às necessidades do cliente.
- IV- A padronização é uma das etapas de um programa da qualidade.

É CORRETO o que se afirma em:

- a) II, III e IV.
- b) I, II, III e IV.
- c) IV apenas.
- d) I e IV.
- e) I, II e III.

### 33ª QUESTÃO

*Marketing* pode ser compreendido como um conjunto de estratégias e ações visando promover o lançamento, desenvolvimento e continuidade de um produto ou serviço no mercado. Assim, o *marketing* pessoal tem como objetivo aumentar a aceitação e fortalecer a imagem de uma pessoa perante o público em geral ou perante determinado segmento desse público. O conteúdo, a atitude, a imagem e a visibilidade são alguns elementos dessa gestão da imagem pessoal.

Assinale a alternativa que corresponde à característica da Imagem:

- a) Representa sua formação educacional e sua experiência profissional.
- b) É o aspecto externo o primeiro a ser observado e avaliado.
- c) Demonstra sua iniciativa, comprometimento, ousadia, criatividade, comunicação.
- d) Ser positivo em situações complicadas, contribuindo para a construção de um bom ambiente de trabalho.
- e) Aperfeiçoamento do currículo com cursos na área de atuação.

### 34ª QUESTÃO

No exercício da sua profissão, a Recepcionista deverá realizar e verificar seu arquivo de *follow up*, que é uma atividade fundamental e indispensável. Marque a alternativa CORRETA sobre o tema:

- a) O *follow up* é uma técnica que não pode ser complementar a agenda da recepcionista, com o objetivo de evitar retrabalho.
- b) Quando alguém realiza um *follow up*, significa que está fazendo um novo planejamento sobre uma nova atividade a ser desempenhada.
- c) Para fins de otimização dos resultados, a empresa deve ter apenas um *follow up*, pois é inerente à empresa e não ao indivíduo.
- d) Para evitar potenciais problemas e manter a motivação no ambiente organizacional, é necessário adotar a mesma abordagem de verificação para todas as pessoas na entidade, pois o fator emocional de cada um não pode ser levado em consideração nessa relação.
- e) Deve-se adotar a rotina de sempre que chegar ao trabalho consultar a agenda e o arquivo *follow up*, para verificar quais são as obrigações para aquele dia, e se ficou alguma pendência do dia anterior e resolvê-la imediatamente, bem como, caso envolva uma terceira pessoa, lembrá-la da pendência.

### 35ª QUESTÃO

Associe as duas colunas, combinando os elementos das relações formais e informais no ambiente organizacional com a sua respectiva característica:

1 - Relações Formais

2 - Relações Informais

- ( ) Não é planejada e surge, naturalmente, da interação social dos profissionais de uma Organização.
- ( ) Deve ser delineada, considerando as funções de administração, como um instrumento para facilitar o alcance dos objetivos estabelecidos.
- ( ) Está relacionado às ações planejadas da Entidade, representada, em alguns aspectos, pelo organograma.
- ( ) Possibilidade de atritos entre as pessoas.

A sequência CORRETA dessa associação é:

- a) 1, 1, 1 e 2.
- b) 2, 2, 2 e 2.
- c) 2, 2, 1 e 1.
- d) 2, 1, 1 e 2.
- e) 1, 2, 2 e 1.

### 36ª QUESTÃO

No tocante aos procedimentos básicos para execução de rotinas de trabalho e gerenciamento do tempo, julgue verdadeiro (V) ou falso (F).

- ( ) Manter um sistema “follow-up” significa estar atento ao registro de assuntos já resolvidos, isto é, tomar nota de compromissos realizados e os prazos assumidos pela Organização e seus subordinados nas tarefas executadas. Um follow-up atualizado permite a fiscalização da programação de execução dos trabalhos.
- ( ) Classificar a correspondência significa separá-la de acordo com o assunto, a fim de facilitar sua leitura, providências necessárias e posterior arquivamento.
- ( ) Ao receber a correspondência, o servidor terá que lê-la antes de passar adiante, verificar se a mesma não está ligada a alguma outra, se os anexos mencionados realmente vieram, se o conteúdo deve ser lido por mais de uma pessoa da Organização. Se sim, fazer com que a correspondência circule a quem deve ter conhecimento.
- ( ) A gestão do tempo no trabalho envolve a identificação dos desperdiçadores de tempo, a utilização de economizadores de tempo e a execução e acompanhamento de agenda.

Assinale a sequência CORRETA:

- a) V, V, V e V.
- b) F, F, V e F.
- c) V, F, F e V.
- d) V, V, F e F.
- e) F, V, V e V.

### 37ª QUESTÃO

Sobre Qualidade e seus conceitos básicos, julgue V para verdadeiro ou F para falso.

- ( ) Abordar a qualidade nos serviços públicos implica em reverter uma aparente dissociação entre clientes e prestadores de serviço, uma vez que servidores e usuários consubstanciam-se em uma única identidade, sendo, acima de tudo, cidadãos, clientes dos direitos e deveres que lhes são garantidos no exercício de sua cidadania.
- ( ) A aplicação da Gestão pela Qualidade Total nos serviços públicos deve ter ênfase na transparência do aparelho governamental e no compromisso com o desempenho da função pública, tendo em vista sua atuação nas dimensões da eficácia, efetividade, justiça social e política.
- ( ) Serviço público de qualidade é direito geral, garantido por um Estado que tem por finalidade manter a máquina pública a serviço do cidadão. Portanto, a satisfação do cliente, usuário do serviço público, é antes de tudo atividade-meio de um Estado que deve ter como base de sua constituição a noção de utilidade pública.

Assinale a alternativa com a sequência CORRETA:

- a) F, V e V.
- b) V, F e F.
- c) V, V e F.
- d) F, F e V.
- e) F, F e F.

### 38ª QUESTÃO

Analise as afirmações abaixo com relação à qualidade no atendimento, eficácia no atendimento por telefone e a eficácia no atendimento presencial.

- I- Cumprir a promessa transmitida. Tudo aquilo que for comunicado, independentemente da via, deve ser cumprido, pois o cliente não gosta de se sentir defraudado.
- II- Atitude positiva. Todas as interações entre o prestador de serviço e o cliente devem ser conduzidas de forma educada, empática e positiva.
- III- Reparação rápida. Qualquer defeito em um produto ou falha no atendimento ao cliente deve ser rapidamente reparada. É normal existirem falhas, mas não é normal não as solucionar rapidamente.
- IV- Atender ao telefone em dois minutos. Todas as chamadas telefônicas devem ser atendidas dentro de dois minutos. O cliente não gosta de esperar e dois minutos é um tempo bastante razoável.

É CORRETO o que se afirma apenas em:

- a) III e IV.
- b) I, III e IV.
- c) III.
- d) I, II e III.
- e) I, II e IV.

### 39ª QUESTÃO

A qualidade do atendimento prestado depende da capacidade de se comunicar com o público e da mensagem transmitida.

Assinale a alternativa CORRETA acerca das técnicas e estratégias de comunicação oral, qualidade no atendimento, cliente interno e cliente externo.

- a) Ao atender rotinas da repartição pela internet, o servidor deve checar o e-mail institucional uma vez por semana. Se houver correspondência eletrônica, procurar respondê-la em até 72 horas, tendo em vista que demandas mais urgentes virão pessoalmente ou por telefone.
- b) A norma culta é a forma linguística ensinada nas escolas e difundida nas gramáticas. A gíria é uma linguagem de caráter popular, que é usada por determinados grupos sociais e visa substituir termos falados tradicionalmente. É recomendável que as gírias sejam utilizadas no atendimento ao público por denotarem um estado de espírito baseado na flexibilidade e gentileza com os administrados.
- c) Público (ou cliente) interno são todos os servidores e companheiros de trabalho, tais como técnicos, estagiários, bolsistas e terceirizados de outras repartições. Entende-se por público externo o indivíduo que trabalha para essas instituições, participando ativamente delas como “clientes” uns dos outros. O Público (ou cliente) externo é aquele atendido pela repartição: imprensa e a comunidade em geral.
- d) O bom atendimento é aquele que procura verdadeiramente atender às expectativas do público. Por isso, é bom ter em mente que ele é, antes de tudo, a razão do seu trabalho. Ao atender o público, é necessário informar e esclarecer as dúvidas, além de agilizar o atendimento e eventualmente acalmar os ânimos quando necessário.
- e) O atendente deve assumir uma postura firme, assertiva e empática, mas avessa a pontos de vista diferentes do seu. Além do mais, ao perceber que as reclamações da pessoa atendida são improcedentes, porque estão em desacordo com os procedimentos da instituição, o servidor não deve se furtar dos termos técnicos, mesmo que isso comprometa a clareza da comunicação.



#### 40ª QUESTÃO

Comunicar é transmitir conhecimento, informação, ordem, opinião ou mensagem a alguém. As comunicações entre empresas públicas ou privadas necessitam de maior atenção quanto a sua escrita e formato adequado para que cumpra seu objetivo final, de enviar a informação correta. Levando em consideração o tema proposto, associe as duas colunas abaixo, relacionando os elementos do processo de comunicação à sua função.

1. Emissor
2. Receptor
3. Mensagem
4. Canal
5. Feedback
6. Ruídos

- ( ) Quem recebe a mensagem.
- ( ) Retorno do que foi comunicado.
- ( ) O que o emissor quer transmitir.
- ( ) Quem envia a mensagem.
- ( ) Tudo aquilo que pode interferir ou atrapalhar uma comunicação eficaz.
- ( ) Meio de comunicação escolhido para transmitir a mensagem.

A sequência CORRETA dessa associação é:

- a) 2, 6, 5, 1, 4, 6.
- b) 1, 2, 3, 4, 5, 6.
- c) 2, 5, 3, 1, 6, 4.
- d) 4, 2, 6, 3, 5, 1.
- e) 1, 5, 2, 3, 4, 6.







Universidade Estadual da Paraíba