

GRAVATÁ (SUP. 1) - 13/12 - MANHÃ

CADERNO DE QUESTÕES OBJETIVAS DO CONCURSO PÚBLICO



Proibido folhear o Caderno de Questões antes da autorização do fiscal.

NOME:	
INSCRIÇÃO:	
CPF:	

Para mais informações, acesse nosso site www.admtec.org.br

ATENÇÃO!

Verifique se as informações descritas neste Caderno de Questões Objetivas coincidem com o registrado no topo de cada página e com o seu Cartão de Respostas. Caso contrário, notifique o fiscal de sala para que sejam tomadas as devidas providências.

Informações gerais:

- Você receberá do fiscal de sala o material descrito a seguir:
 - este Caderno de Questões Objetivas, contendo 50 (cinquenta) questões de múltipla escolha;
 - um Cartão de Respostas destinado ao preenchimento das respostas das questões objetivas formuladas na prova.
- Ao receber o Cartão de Respostas você deverá:
 - conferir seu nome e número de inscrição;
 - ler atentamente as instruções para a marcação das respostas das questões objetivas;
 - assinar o Cartão de Respostas, no espaço reservado, com caneta de cor azul ou preta.
- As questões são identificadas pelo número que se situa antes do enunciado de cada questão.
- Durante a aplicação da prova não será permitido:
 - qualquer tipo de comunicação entre os candidatos;
 - levantar da cadeira sem a devida autorização do fiscal de sala;
 - portar aparelhos eletrônicos, tais como telefone celular, notebook, receptor, gravador ou máquina fotográfica ou equivalente;
 - anotar o gabarito da prova em outros meios que não sejam o Cartão de Respostas e este Caderno de Questões;
 - fazer consulta em material de apoio ou afins.
- Não será permitida a troca do Cartão de Respostas por erro do candidato.
- Reserve tempo suficiente para marcar seu Cartão de Respostas.
- Para fins de correção do Cartão de Respostas, serão levadas em consideração apenas as marcações realizadas no local indicado no Cartão de Respostas.
- No Cartão de Respostas, para cada questão, assinale apenas uma opção, pois será anulada a questão com mais de uma opção assinalada, ainda que dentre elas se encontre a correta.
- O Cartão de Respostas não pode ser dobrado, amassado, rasurado ou manchado nem pode conter nenhum registro fora dos locais destinados às respostas.
- Quando terminar sua prova, você deverá, **OBRIGATORIAMENTE**, entregar o Cartão de Respostas devidamente preenchido e assinado ao fiscal da sala. Aquele que descumprir esta regra será **ELIMINADO** do concurso.

ADM & TEC
Instituto de Administração e Tecnologia



MUSEÓLOGO (A)



CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Questões de 1 a 40

1 Analise as afirmativas a seguir:

I. Executar todas as atividades concernentes ao funcionamento dos museus é uma das atribuições da profissão de Museólogo.

II. Planejar, organizar, administrar, dirigir e supervisionar os museus, as exposições de caráter educativo e cultural, os serviços educativos e as atividades culturais dos museus e de instituições afins, não são atribuições da profissão de Museólogo.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

2 Analise as afirmativas a seguir:

I. A legislação brasileira determina que toda pessoa tem direito à verdade. Assim, o servidor não pode omiti-la ou falseá-la, ainda que contrária aos interesses da própria pessoa interessada ou da Administração Pública. Esse princípio legal e ético parte da premissa de que o Estado deve crescer ou estabilizar-se sobre o poder corruptivo do hábito do erro, da opressão ou da mentira.

II. É lícita a atitude do servidor público municipal que alterar ou deturpar o teor de documentos que devem ser encaminhados para providências. É igualmente legal o comportamento do servidor público que retirar da repartição pública, sem estar legalmente autorizado, qualquer documento, livro ou bem pertencente ao patrimônio público.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

3 Analise as afirmativas a seguir:

I. Ser cortês, ter disponibilidade, urbanidade e atenção, respeitando a capacidade e as limitações individuais de todos os usuários do serviço público, promovendo a ampla distinção de raça, sexo, nacionalidade, cor, idade, religião, cunho político e posição social, abstendo-se, dessa forma, de causar-lhes dano moral, são deveres fundamentais do servidor público municipal.

II. Entre os deveres fundamentais do servidor público, pode-se incluir o de resistir a todas as pressões de superiores hierárquicos, de contratantes, interessados e outros que visem obter quaisquer favores, benesses ou vantagens indevidas em decorrência de ações imorais, ilegais ou aéticas e denunciá-las.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

4 Analise as afirmativas a seguir:

I. O Governo deve dar publicidade a todos os seus atos administrativos, incluindo, mas não estando limitados a: licitações, despesas públicas, contratação de pessoal, atos relacionados à segurança nacional, atos relacionados às investigações policiais ou interesse superior do Estado e da Administração Pública, ainda que previamente declarados sigilosos.

II. A remuneração do servidor público é custeada pelos tributos pagos direta ou indiretamente por todos, até por ele próprio, e por isso se exige, como contrapartida, que a moralidade administrativa se integre no Direito, como elemento indissociável de sua aplicação e de sua finalidade, erigindo-se, como consequência, em fator de legalidade.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

5 Analise as afirmativas a seguir:

I. À Comissão de Ética incumbe fornecer, aos organismos encarregados da execução do quadro de carreira dos servidores, os registros sobre sua conduta ética, para o efeito de instruir e fundamentar promoções e para todos os demais procedimentos próprios da carreira do servidor público.

II. Os códigos de ética, tanto o federal, quanto os municipais, são um conjunto de normas que dizem respeito à conduta dos servidores dentro de seu serviço, além de penalidades a serem aplicadas pelo não cumprimento dessas normas. Algumas categorias profissionais possuem ainda códigos próprios da profissão, muitos dos quais estimulam o desenvolvimento pessoal e profissional. Nesse sentido, deve o servidor público municipal abster-se dos movimentos e estudos que se relacionem com a melhoria do exercício de suas funções, pois o seu objetivo é trabalhar pelo bem comum, não em benefício próprio.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

6 Analise as afirmativas a seguir:

I. O servidor público não poderá jamais desprezar o elemento ético de sua conduta. No exercício das suas atribuições, ele terá que decidir, entre outros fatores, entre o legal e o ilegal, o honesto e o desonesto, consoante as regras éticas às quais os servidores estão sujeitos.

II. A qualidade no serviço público está diretamente associada à cortesia, à boa vontade, ao cuidado e ao tempo dedicados pelo servidor público. Portanto, tratar mal uma pessoa que paga seus tributos direta ou indiretamente significa causar-lhe dano moral. Da mesma forma, causar dano a qualquer bem pertencente ao patrimônio público, deteriorando-o, por descuido ou má vontade, não constitui uma ofensa ao equipamento e às instalações, nem a todas as pessoas que dedicaram seu tempo para construí-los.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

7 Analise as afirmativas a seguir:

I. Nos últimos anos, têm sido frequentes as notícias nos meios de comunicação sobre funcionários públicos que pouco contribuem para o bem comum, adotando atitudes que se aproximam da corrupção ou da ineficiência nos seus serviços. No entanto, há servidores que honram seu ofício, aplicando-se com todo seu empenho em seus deveres diários. Ser probo, reto, leal e justo, demonstrando toda a integridade do seu caráter, escolhendo sempre, quando estiver diante de duas opções, a melhor e a mais vantajosa para o bem comum, são alguns dos deveres fundamentais do servidor público.

II. A remuneração do servidor público é custeada pelos tributos pagos, direta ou indiretamente, por todos, até por ele próprio, e por isso se exige, como contrapartida, que a moralidade administrativa se desintegre do Direito, como elemento dissociável de sua aplicação e de sua finalidade, erigindo-se, como consequência, em fator de legalidade.

III. A função pública como exercício profissional está vinculada à vida particular do servidor público municipal. Fatos e atos de sua vida poderão crescer ou diminuir seu bom conceito no aspecto profissional. Nesse sentido, o servidor deve ter consciência de que seu trabalho é regido por princípios éticos que se materializam na adequada prestação dos serviços públicos.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) Nenhuma afirmativa está correta.
- b) Apenas uma afirmativa está correta.
- c) Apenas duas afirmativas estão corretas.
- d) Todas as afirmativas estão corretas.

8 Analise as afirmativas a seguir:

I. A eficiência do serviço público municipal está diretamente relacionada à forma como os servidores públicos desempenham o seu papel cotidianamente. Atualmente, o Brasil conta com diversas leis que possuem sanções e mecanismos que bonificam servidores públicos que agem em desacordo com suas atividades. Assim, é correto afirmar que manter-se atualizado com as instruções, as normas de serviço e a legislação pertinentes ao órgão onde exerce suas funções e ao próprio cargo são deveres fundamentais do servidor público.

II. A ética do serviço público torna obrigatório ao servidor público municipal o uso de informações privilegiadas obtidas no âmbito interno de seu serviço, em benefício próprio, de parentes, de amigos ou de terceiros, assim como o exercício da atividade profissional aética para ligar o seu nome a empreendimentos de cunho duvidoso.

III. É recomendável ao servidor público ser cortês, ter urbanidade, disponibilidade e atenção, respeitando a capacidade e as limitações individuais de todos os usuários do serviço público, sem qualquer espécie de preconceito ou distinção de raça, sexo, nacionalidade, cor, idade, religião, cunho político e posição social, abstenendo-se, dessa forma, de causar-lhes dano moral.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) Nenhuma afirmativa está correta.
- b) Apenas uma afirmativa está correta.
- c) Apenas duas afirmativas estão corretas.
- d) Todas as afirmativas estão corretas.

9 Analise as afirmativas a seguir:

I. Dentro do setor público, todas as atividades do governo afetam a vida de um país. Nesse sentido, toda ausência injustificada do servidor de seu local de trabalho é fator de desmoralização do serviço público, embora não possa levar à desordem nas relações humanas. Ainda que esse tipo de comportamento seja recorrente, ele não exige qualquer tipo de punição ou ação corretiva, pois o servidor público está protegido de punições em vista da Lei nº 8.666, de 12 de maio de 1989.

II. É proibido ao servidor público pleitear, solicitar, provocar, sugerir ou receber qualquer tipo de ajuda financeira, gratificação, prêmio, comissão, doação ou vantagem de qualquer espécie, para si, familiares ou qualquer pessoa, para o cumprimento da sua missão ou para influenciar outro servidor para o mesmo fim.

III. A função pública deve ser tida como exercício profissional e, portanto, se integra na vida particular de cada servidor público. Assim, os fatos e atos verificados na conduta do dia a dia em sua vida privada poderão crescer ou diminuir o seu bom conceito na vida funcional.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) Nenhuma afirmativa está correta.
- b) Apenas uma afirmativa está correta.
- c) Apenas duas afirmativas estão corretas.
- d) Todas as afirmativas estão corretas.

10 Analise as afirmativas a seguir:

I. É vedado ao servidor público municipal permitir que perseguições, simpatias, antipatias, caprichos, paixões ou interesses de ordem pessoal interfiram no trato com o público, com os jurisdicionados administrativos ou com colegas hierarquicamente superiores ou inferiores. É também vedado ao servidor público municipal pleitear, solicitar, provocar, sugerir ou receber qualquer tipo de ajuda financeira, gratificação, prêmio, comissão, doação ou vantagem de qualquer espécie, para si, familiares ou qualquer pessoa, para o cumprimento da sua missão ou para influenciar outro servidor para o mesmo fim.

II. Na perspectiva da ética, não basta ao servidor público distinguir entre o bem e o mal, mas acrescer a isto a ideia de que o fim é sempre o bem comum. Nesse sentido, o servidor público jamais deve retardar qualquer prestação de contas, condição essencial da gestão dos bens, direitos e serviços da coletividade a seu cargo.

III. É desejável que o servidor público exerça suas atribuições com rapidez, perfeição e rendimento, pondo fim ou procurando prioritariamente resolver situações procrastinatórias, principalmente diante de filas ou de qualquer outra espécie de atraso na prestação dos serviços pelo setor em que exerça suas atribuições, com o fim de evitar dano moral ao usuário.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) Nenhuma afirmativa está correta.
- b) Apenas uma afirmativa está correta.
- c) Apenas duas afirmativas estão corretas.
- d) Todas as afirmativas estão corretas.

11 Analise as afirmativas a seguir:

I. Prestar serviços de consultoria e assessoria na área de museologia é uma das atividades vedadas aos profissionais de Museologia.

II. Ensinar a matéria de Museologia, nos seus diversos conteúdos, em todos os graus e níveis, obedecidas as prescrições legais, é uma das atribuições da profissão de Museólogo.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

12 Analise as afirmativas a seguir:

I. Orientar, supervisionar e executar programas de treinamento, aperfeiçoamento e especialização de pessoa das áreas de Museologia e Museografia, como atividades de extensão, é uma das atribuições da profissão de Museólogo.

II. Realizar perícias destinadas a apurar o valor histórico, artístico ou científico de bens museológicos, sem avaliar qualquer característica do bem em questão ou questionar a sua autenticidade, é uma das atribuições da profissão de Museólogo.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

13 Analise as afirmativas a seguir:

I. Orientar a realização de seminários, colóquios, concursos, exposições de âmbito nacional ou internacional, e de outras atividades de caráter museológico, bem como nelas fazer-se representar, é uma das atribuições da profissão de Museólogo.

II. Solicitar o tombamento de bens culturais e o seu registro em instrumento específico não é uma das atribuições da profissão de Museólogo.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

14 Analise as afirmativas a seguir:

I. Coletar, conservar, preservar e divulgar o acervo museológico é uma das atribuições da profissão de Museólogo.

II. Promover estudos e pesquisas sobre acervos museológicos, sobre os seres vivos e sobre métodos de diagnóstico por imagem são atribuições exclusivas da profissão de Museólogo.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

15 Analise as afirmativas a seguir:

I. Efetuar o registro dos profissionais e expedir a carteira profissional é uma das atribuições dos Conselhos Regionais de Museologia.

II. Informar os órgãos competentes sobre o deslocamento irregular de bens culturais, dentro do país ou para o exterior, é uma das atribuições da profissão de Museólogo.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

16 Analise as afirmativas a seguir:

I. Planejar e executar serviços de identificação, classificação e cadastramento de bens culturais é uma das atribuições da profissão de Museólogo.

II. Publicar relatórios anuais dos seus trabalhos e, periodicamente, a relação dos profissionais registrados é uma das ações vedadas aos Conselhos Regionais de Museologia.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

17 Analise as afirmativas a seguir:

I. Admitir a colaboração das Associações de Museologia, em conformidade com a legislação vigente, é uma das atribuições dos Conselhos Regionais de Museologia.

II. Julgar reclamações e representações escritas acerca dos serviços de registro e das infrações da legislação vigente referente à sua categoria profissional é uma das atribuições dos Conselhos Regionais de Museologia.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

18 Analise as afirmativas a seguir:

I. Fiscalizar o exercício da profissão, impedindo e punindo as infrações à lei, bem como enviando às autoridades competentes relatórios documentados sobre fatos que apurem e cuja solução não seja de sua competência para decidir, é uma das atribuições dos Conselhos Regionais de Museologia.

II. Organizar o regimento interno, submetendo-o à aprovação do Conselho Federal de Museologia, é uma das atribuições dos Conselhos Regionais de Museologia.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

19 Analise as afirmativas a seguir:

I. Deixar, o servidor público municipal, 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, caracteriza atitude contra a ética, além de um grave dano moral aos usuários dos serviços públicos.

II. Hierarquia é a ordenada distribuição dos poderes com subordinação sucessiva de uns aos outros. O servidor público municipal deve ter respeito à hierarquia, nutrindo o temor de representar contra qualquer comprometimento indevido da estrutura em que se funda o Poder Estatal.

III. Desempenhar, a tempo, as atribuições do cargo, função ou emprego público de que seja titular é um dever fundamental do servidor público. É sua missão, ainda, ser leal aos princípios éticos e às leis acima das vantagens financeiras do cargo e/ou qualquer outro interesse particular.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) Nenhuma afirmativa está correta.
- b) Apenas uma afirmativa está correta.
- c) Apenas duas afirmativas estão corretas.
- d) Todas as afirmativas estão corretas.

20 Analise as afirmativas a seguir e marque a opção CORRETA:

a) A qualidade do atendimento prestado por um servidor público independe da capacidade desse servidor de se comunicar com o público ou mesmo da mensagem transmitida por ele ao cidadão.

b) Na perspectiva do servidor público, os usuários dos serviços são todos aqueles atendidos pela instituição, tais como os demais servidores, os fornecedores e os superiores imediatos.

c) No exercício das suas funções em uma entidade pública, não deve o servidor público desviar outro servidor público para realizar atividades de interesse estritamente particular ou de caráter ilegal.

d) O servidor público deve respeitar a hierarquia e obedecer aos seus superiores, ainda que a ordem seja contrária à legalidade e aos princípios que regem a administração pública.

21 Analise as afirmativas a seguir e marque a opção CORRETA:

a) Realizar ações que possibilitem o conhecimento, pela população, da missão e do modo de trabalho da instituição, é uma atitude incabível aos servidores públicos municipais.

b) Todo servidor público deve saber que não cabe a esse profissional iludir ou tentar iludir qualquer pessoa que necessite do atendimento em uma entidade governamental.

c) É dever do servidor público deixar de utilizar os recursos técnicos e materiais ao seu alcance para garantir a qualidade dos serviços prestados no âmbito da entidade em que trabalha.

d) Nenhum servidor público é responsável por transmitir corretamente as informações que lhe são passadas sobre o seu trabalho no âmbito da organização governamental em que atua.

22 Analise as afirmativas a seguir e marque a opção CORRETA:

a) Conhecer os objetivos da instituição onde exerce suas atividades é um fator prejudicial à qualidade e à eficiência do atendimento prestado por um servidor público municipal.

b) A manutenção da qualidade dos serviços públicos ao longo do tempo reduz expressivamente a confiabilidade dos cidadãos sobre os serviços prestados por uma entidade governamental.

c) Não deve o servidor público pleitear, solicitar, provocar, sugerir ou receber qualquer tipo de ajuda financeira, gratificação, prêmio, comissão, doação ou vantagem para proporcionar uma vantagem indevida ou ilegal para um indivíduo ou para uma empresa.

d) A comunicação corporal, que compreende o conjunto de mensagens escritas e verbais emitidas para o usuário dos serviços, é um aspecto importante no processo de atendimento ao cidadão.

23 Analise as afirmativas a seguir e marque a opção CORRETA:

a) Para prestar um atendimento de qualidade, o servidor público municipal deve sempre demonstrar má vontade e falta de profissionalismo diante dos usuários dos serviços da instituição.

- b) O servidor público não deve falsificar ou deturpar o teor de documentos que deva encaminhar para providências ou que estejam sob sua guarda.
- c) Todo servidor público deve compreender que, em uma organização governamental, o cidadão deve ser atendido com ética, respeito, parcialidade, segregação, injustiça e colaboração.
- d) Todo servidor público municipal deve saber que a capacidade de ser um bom ouvinte é uma característica prejudicial para a realização de uma boa comunicação por meio telefônico.

24 Analise as afirmativas a seguir:

- I. Definir o espaço museológico adequado à apresentação e à guarda das coleções é uma das atribuições da profissão de Museólogo.
- II. Dirigir, chefiar e administrar os setores técnicos de museologia nas instituições governamentais da Administração Direta e Indireta, bem como em órgãos particulares de idêntica finalidade, é uma das atribuições da profissão de Museólogo.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

Texto para as questões de 25 a 34

O que é básico em um bom atendimento ao público?

(Disponível em <https://bit.ly/3fJAV8V>, 2017)

Hoje em dia, a internet trouxe diversas plataformas e interação que facilitaram o contato com os usuários. Mas a tecnologia pode tanto ser amiga quanto inimiga em um bom atendimento ao usuário. O fato de não lidar cara a cara com as pessoas por meio da tecnologia pode parecer mais simples, mas perde-se muita coisa também, inclusive o "encanto" e a superação de expectativas.

Infelizmente, esse pouco contato pessoal acaba levando muitos profissionais a serem extremamente mecânicos e sem aquela empatia que faz toda a diferença no atendimento. É aí que vem a questão: será que apenas um atendimento simples é capaz de superar expectativas? Muitos especialistas garantem que não. Logo, independentemente da plataforma, tudo é válido para alcançar níveis de excelência e qualidade, sendo cara a cara ou por meio de outro canal (chat online, redes sociais, telefone, aplicativos).

No mais, antes de pensar nesse "ir além" em relação à qualidade do atendimento, é preciso checar se o básico está bem feito e executado. Não adianta partir para voos maiores, buscar um nível excelente de atendimento, se o que é primordial não dá conta do recado. Diante disso, podemos citar alguns passos fundamentais que todo servidor precisa avaliar sempre para realizar um atendimento adequado aos usuários dos serviços.

Confira 5 dicas para um bom atendimento!

1º) Procure entender o usuário.

O comportamento de cada usuário é diferente, por isso, muitos especialistas garantem que todo usuário dos serviços é único. De fato, são muitas coisas a considerar na hora do atendimento ao cidadão. Entender o usuário é o primeiro passo. Além de se colocar no lugar dele, é necessário investigar até chegar ao ponto principal e à satisfação total. Na prática, isso pode incluir dar orientações sobre o funcionamento da instituição e dos serviços, por exemplo.

2º) Tenha prazer e empatia ao realizar o atendimento.

Empatia é a palavra-chave quando se trata de um bom atendimento ao público. Em praticamente qualquer entidade pública é preciso lidar com pessoas. Assim, a comunicação diz muita coisa sobre a postura da entidade e de sua equipe. Lembre-se de que as pessoas são diferentes e têm comportamentos infinitos, portanto, mostrar interesse e prazer em servir é essencial para todos, independentemente de qualquer característica física ou psicológica. Ninguém gosta de ser tratado com descaso e aversão. Para isso, você pode usar uma série de opções que otimizam o contato com vários indivíduos, como uma comunicação alternativa, por exemplo, que dá espaço para métodos específicos de atendimento de acordo com determinada necessidade. Uma pessoa com dificuldade na fala, por exemplo, precisa de uma atenção especial ao ser abordada, assim como um surdo, que se comunica em Libras.

3º) Passe as informações de forma clara.

Clareza e honestidade são pontos fundamentais no atendimento ao usuário em uma instituição pública. Muita gente acha que mentir e omitir dados não faz mal. Pois bem, você gostaria de ser mal informado em uma compra e só descobrir tal função ou método do produto/serviço de outra forma? Com certeza, não. Logo, clareza, objetividade, segurança e transparência são essenciais para uma boa comunicação com os usuários dos serviços.

4º) Seja profissional e passe uma boa imagem.

A imagem diz tudo em qualquer instituição e mantê-la intacta e bem-vista entra nos objetivos de todo servidor público. Para isso, o profissionalismo na hora de lidar com todos faz toda a diferença. Criar uma relação excelente com o público garante uma boa reputação ao grupo e, mais do que isso, é necessário deixá-la assim, o que se torna desafiador. É claro que um problema pode acontecer e algo não sair como imaginado, logo, melhor que manter a imagem impecável, é tomar soluções práticas e convincentes em caso de falhas. Por exemplo, quando um funcionário trata mal um usuário. É uma situação péssima e que leva a decisões de ambos os lados. Para o empregado, uma conversa franca para saber o motivo do descontentamento e qual a melhor maneira para mantê-lo motivado e entusiasmado, por exemplo. Já no caso do usuário, um pedido sincero de desculpas com a disposição para solução de sua necessidade. Essa é uma visão básica, apenas para você entender que uma boa imagem se constrói de várias formas e com decisões eficientes.

5º) Não deixe o usuário na mão.



Todo mundo gosta de se sentir importante. Mais que um bom tratamento, acompanhar o usuário em todas as etapas do serviço garante credibilidade a qualquer instituição. Outra coisa importante para o atendimento é buscar sempre as melhores soluções e resolver qualquer problema que aconteça, evitando abandonar o usuário no meio do caminho. Mostrar que se importa e que está à disposição do público rende muito e representa um diferencial.

25 Leia o texto 'O que é básico em um bom atendimento ao público?' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. Após a análise do texto, é possível inferir que criar uma relação excelente com o público garante uma boa reputação ao grupo e, mais do que isso, é necessário deixá-la assim, o que constitui um desafio.

II. O texto procura destacar que são bem poucos os princípios a se considerar na hora do atendimento ao cidadão e entender o usuário não contribui com o processo de atendimento.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

26 Leia o texto 'O que é básico em um bom atendimento ao público?' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. As informações presentes no texto permitem inferir que praticar um atendimento de qualidade é uma atitude favorável para a imagem da instituição.

II. O texto leva o leitor a entender que, infelizmente, o pouco contato pessoal por meio da tecnologia acaba levando muitos profissionais a serem extremamente mecânicos e a não terem uma empatia que faz uma diferença no atendimento.

III. O texto recomenda manter uma conversa franca com o empregado para saber o motivo do descontentamento e qual a melhor maneira para mantê-lo motivado e entusiasmado.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) Nenhuma afirmativa está correta.
- b) Apenas uma afirmativa está correta.
- c) Apenas duas afirmativas estão corretas.
- d) Todas as afirmativas estão corretas.

27 Leia o texto 'O que é básico em um bom atendimento ao público?' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. O texto leva o leitor a entender que o servidor nunca deve emitir um pedido sincero de desculpas diante de um erro próprio ou propor uma solução para a necessidade dos usuários dos serviços.

II. O texto procura apresentar para o leitor alguns passos fundamentais que todo servidor precisa avaliar sempre para realizar um atendimento adequado aos usuários dos serviços.

III. As informações presentes no texto permitem concluir que, antes de pensar em "ir além" em relação à qualidade do atendimento, é preciso checar se o básico está sendo bem feito e executado.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) Nenhuma afirmativa está correta.
- b) Apenas uma afirmativa está correta.
- c) Apenas duas afirmativas estão corretas.
- d) Todas as afirmativas estão corretas.

28 Leia o texto 'O que é básico em um bom atendimento ao público?' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. De acordo com as informações do texto, pode-se concluir que não adianta partir para voos maiores ou buscar um nível excelente de atendimento, se o que é primordial não dá conta do recado.

II. O texto sugere que procurar entender o usuário, ter prazer e empatia ao realizar o atendimento, passar as informações de forma clara, ser profissional e passar uma boa imagem e não deixar o usuário na mão são recomendações e comportamentos favoráveis a um bom atendimento ao público.

III. O comportamento de cada usuário dos serviços públicos é diferente, por isso, muitos especialistas garantem que todo usuário dos serviços é igual, padronizado e possui características homogêneas, conforme pode ser percebido a partir da leitura cuidadosa das informações do texto.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) Nenhuma afirmativa está correta.
- b) Apenas uma afirmativa está correta.
- c) Apenas duas afirmativas estão corretas.
- d) Todas as afirmativas estão corretas.

29 Leia o texto 'O que é básico em um bom atendimento ao público?' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. O texto leva o leitor a inferir que a internet trouxe diversas plataformas e interação que dificultaram o contato com os usuários dos serviços públicos.

II. Um usuário com dificuldade na fala precisa de uma atenção especial ao ser abordado, assim como um surdo, que se comunica em Libras, conforme se pode inferir a partir dos dados do texto.

III. Uma das ideias presentes no texto é a de que é importante para o atendimento buscar sempre as melhores soluções e resolver qualquer problema que aconteça, evitando abandonar o usuário no meio do caminho.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) Nenhuma afirmativa está correta.
- b) Apenas uma afirmativa está correta.
- c) Apenas duas afirmativas estão corretas.
- d) Todas as afirmativas estão corretas.

30 Leia o texto 'O que é básico em um bom atendimento ao público?' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. Uma boa imagem da organização e do servidor se constrói de várias formas e com decisões ineficientes, sempre colocando os interesses dos usuários e da sociedade à frente dos objetivos da instituição, como se pode concluir a partir da análise das informações do texto.

II. O texto procura destacar a importância de se lembrar que as pessoas são diferentes e têm comportamentos infinitos, portanto, mostrar interesse e prazer em servir é essencial para todos, independentemente de qualquer característica física ou psicológica.

III. O texto sugere que, além de se colocar no lugar do usuário, é necessário ao servidor investigar quais os interesses e necessidades dos cidadãos a fim de impedir a satisfação das suas demandas.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) Nenhuma afirmativa está correta.
- b) Apenas uma afirmativa está correta.
- c) Apenas duas afirmativas estão corretas.
- d) Todas as afirmativas estão corretas.

31 Leia o texto 'O que é básico em um bom atendimento ao público?' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. Clareza, objetividade, segurança e transparência são prejudiciais para uma boa comunicação com os usuários dos serviços, como se pode perceber a partir da análise dos dados e informações do texto.

II. O texto leva o leitor a concluir que, apesar de parecer mais simples não precisar lidar cara a cara com as pessoas devido aos meios tecnológicos, é também verdade que se perde muita coisa no atendimento, inclusive o "encanto" e a superação de expectativas.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

32 Leia o texto 'O que é básico em um bom atendimento ao público?' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. A imagem é muito importante para qualquer instituição pública e mantê-la intacta e bem-vista não deve ser um dos objetivos de qualquer servidor público, conforme sugere o texto.

II. O texto apresenta ao leitor a ideia de que, melhor que manter a imagem impecável, é tomar soluções práticas e convincentes, em caso de falhas.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

33 Leia o texto 'O que é básico em um bom atendimento ao público?' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. O texto leva o leitor a inferir que, independentemente da plataforma, é importante tentar alcançar níveis de excelência e qualidade no atendimento ao público.

II. De acordo com as informações do texto, pode-se inferir que muitos especialistas garantem que apenas um atendimento simples não é capaz de superar expectativas.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

34 Leia o texto 'O que é básico em um bom atendimento ao público?' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. O texto recomenda usar uma série de opções que otimizam o contato com vários indivíduos, como uma comunicação alternativa, por exemplo, que dá espaço para métodos específicos de atendimento de acordo com determinada necessidade.

II. Mais que um bom tratamento, acompanhar o usuário em todas as etapas do serviço prejudica a credibilidade de qualquer instituição, como se pode concluir a partir da leitura cuidadosa das informações do texto.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

Texto para as questões de 35 a 40

MUSEU

Fonte: <https://bit.ly/39qqvKd> (adaptado).

A palavra "MUSEU", de origem grega, significa "templo das musas", e já era usado em Alexandria para designar o local destinado ao estudo das artes e das ciências.

O que se diz nesses dois parágrafos (o de cima e o de baixo) não tem relação alguma, não tem continuidade. Parece um recorte mal feito do texto.

Hoje, o International Council of Museums é a instituição que conserva coleções de objetos de arte ou ciências, para fins de preservação ou apresentação pública.

Os museus modernos foram criados no século XVII, a partir de doações de coleções particulares como a de Grimani, em Veneza. Entretanto, o primeiro museu como conhecemos hoje surgiu a partir da doação da coleção de John Tradescant, feita por Elias Ashmole, à Universidade de Oxford, conhecido como Ashmolean Museum. Em 1759, o parlamento inglês adquiriu a coleção de Hans Sloane (1660-1753), que deu origem ao Museu Britânico.

O primeiro museu público só foi criado, na França, pelo Governo Revolucionário, em 1793: o Museu do Louvre, com coleções acessíveis a todos, com finalidade recreativa e cultural.

No século XIX, surgem muitos dos mais importantes museus em todo o mundo, a partir de coleções particulares que se tornam públicas: Museu do Prado (Espanha), Museu Mauritshuis (Holanda).

Somente em 1870, nos Estados Unidos, é fundado o Museu Metropolitano de Arte, em Nova York.

No Brasil, o primeiro museu data de 1862, o Museu do Instituto Arqueológico Histórico e Geográfico Pernambucano (Pernambuco). Os outros museus brasileiros foram todos fundados durante o século XX, sendo o mais importante, pela qualidade do acervo, o MASP - Museu de Arte de São Paulo, fundado em 1947.

35 Leia o texto 'MUSEU' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. Após a análise do texto, é possível inferir que, até a segunda metade do século XX, o Museu do Louvre era privado e suas coleções eram acessíveis apenas a um restrito grupo de associados.

II. O texto leva o leitor a inferir que, hoje, o International Council of Museums define o museu como a instituição que conserva coleções de objetos de arte ou ciências, para fins de preservação ou apresentação pública.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

36 Leia o texto 'MUSEU' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. O texto leva o leitor a concluir que os museus modernos foram criados no século XVII, a partir de doações de coleções particulares como a de Grimani, em Veneza.

II. Após a análise do texto, é possível concluir que somente em 1780, nos Estados Unidos, foi fundado o Museu de Arte Ítalo-Americano, em Nova Jersey.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

37 Leia o texto 'MUSEU' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. O texto leva o leitor a entender que, no Brasil, o primeiro museu data de 1862, o Museu do Instituto Arqueológico Histórico e Geográfico Pernambucano, em Pernambuco.

II. O texto sugere que, no século XIX, surgem muitos dos mais importantes museus em todo o mundo, a partir de coleções particulares que se tornam públicas, como o Museu do Prado, na Espanha, e o Museu Mauritshuis, na Holanda.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

38 Leia o texto 'MUSEU' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. O primeiro museu como conhecemos hoje surgiu a partir da doação da coleção de John Tradescant, feita por Elias Ashmole, à Universidade de Oxford, conhecido como Ashmolean Museum, conforme sugere o texto.

II. O texto apresenta ao leitor a ideia de que o mais importante museu brasileiro, pela qualidade do acervo, é o MASP – Museu de Arte de São Paulo, fundado em 1947.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

39 Leia o texto 'MUSEU' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. As informações presentes no texto permitem inferir que a maioria dos museus brasileiros foram fundados durante o século XVIII.

II. O texto procura destacar que a palavra "MUSEU", de origem grega, significa "templo das musas", e já era usado em Alexandria para designar o local destinado ao estudo das artes e das ciências.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

40 Leia o texto 'MUSEU' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. O texto procura deixar claro para o leitor que o primeiro museu público só foi criado na França, pelo Governo Revolucionário, em 1703, denominado de Museu Nacional de Paris.

II. Uma das ideias presentes no texto é a de que, em 1759, o parlamento inglês adquiriu a coleção de Hans Sloane (1660-1753), que deu origem ao Museu Britânico.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.



CONHECIMENTOS GERAIS
Questões de 41 a 50

Texto para as questões de 41 a 43

A hora é de somar, não de excluir (editorial)

“A união faz a força” é um provérbio muito conhecido e facilmente compreensível. Com palavras simples e clareza solar, ele expõe uma verdade que ninguém ousa contestar: a importância de trabalhar em conjunto para conquistar grandes resultados. [...]

Nada mais apropriado do que lembrar o óbvio quando se vive um momento de estresse como o que o mundo atravessa. Impõe-se somar e multiplicar, nunca subtrair e dividir. Presidente, governadores, prefeitos e demais responsáveis pela administração da pandemia precisam se entender a fim de chegar a um denominador comum. Qual é a hora certa de relaxar o confinamento para evitar o colapso da economia?

Vale lembrar que “não se trata de jabuticaba” a preocupação com as consequências da redução drástica da atividade econômica. Donald Trump, que comanda a maior potência do planeta, tem revelado apreensão com o prolongamento da crise que reduz abrupta e drasticamente a circulação de pessoas e, com isso, causa prejuízos ainda incalculáveis a setores como serviços e comércio.

O presidente Jair Bolsonaro revela a mesma angústia. É natural. É natural, também, a busca de consensos. A questão não se resume à alternativa saúde ou economia. A questão é aditiva: saúde e economia. A dinâmica sanitária deve conviver com a dinâmica econômica e com as diferenças regionais.

Definir a estratégia para adicionar em vez de excluir exige a participação de todos. O verbo é cooperar. Entre as diferentes vozes – da saúde, da economia, da política, da sociologia – uma deve falar mais alto. É a voz da ciência. A vida está acima de tudo. A Associação de Medicina Intensiva Brasileira disse que apoiará ações do governo para a liberação da quarentena “no momento correto”.

Qual é a hora certa? O prefeito do Rio, Marcelo Crivella, disse que vai começar hoje [27/03] a flexibilização da quarentena. Em 15 dias, segundo ele, a vida estará normalizada. Espera-se que a decisão – dele e dos demais chefes do Executivo – seja guiada por critérios técnicos, não eleitores.

(A HORA é de somar, não de excluir. Editorial. Adaptado. Disponível em: <https://bit.ly/2WjS00D>)

41 Leia o texto 'A hora é de somar, não de excluir (editorial)' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. A pergunta feita no trecho “Qual é a hora certa de relaxar o confinamento para evitar o colapso da economia?” é respondida no final do texto, quando é sugerido que as atividades econômicas voltem paulatinamente.

II. No último parágrafo do texto, há uma sugestão para a flexibilização da quarentena, iniciada pelo prefeito do Rio e que, segundo o texto, segue princípios técnicos em detrimento de uma visão eleitoreira.

III. Apesar de posicionar-se a favor do discurso da ciência (“voz da ciência”) e da preservação da vida, o editorial apresenta a angústia do presidente da república brasileira, rotulando-a como natural. Entretanto, o texto reforça a necessidade de a dinâmica sanitária conviver com a dinâmica econômica e com as diferenças regionais.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) Nenhuma afirmativa está correta.
- b) Apenas uma afirmativa está correta.
- c) Apenas duas afirmativas estão corretas.
- d) Todas as afirmativas estão corretas.

42 Leia o texto 'A hora é de somar, não de excluir (editorial)' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. O texto defende enfaticamente que as medidas de proteção à economia devem se sobrepor às estratégias sanitárias, independentemente das consequências sociais que essa priorização possa trazer.

II. Alguns elementos presentes no texto fazem o leitor remontar ao mês de março de 2020, no início do isolamento social e da quarentena no Brasil, relacionados à pandemia do coronavírus. Outrossim, são defendidas as teses de que a cooperação é importante e de que a “voz da ciência” é imprescindível no enfrentamento à epidemia.

III. De acordo com o texto, o orçamento público destinado à educação e ao turismo deve ser imediatamente revertido para a ampliação dos serviços públicos de saúde.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) Nenhuma afirmativa está correta.
- b) Apenas uma afirmativa está correta.
- c) Apenas duas afirmativas estão corretas.
- d) Todas as afirmativas estão corretas.

43 Leia o texto 'A hora é de somar, não de excluir (editorial)' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. O significado do provérbio citado no início (importância de se trabalhar em conjunto) é retomado várias vezes no texto, especialmente no final, quando se afirma que os políticos estão guiados por critérios eleitores para romper com o isolamento social.

II. O texto sugere que é imprescindível definir uma estratégia para equilibrar ciência e economia, em tempos de crise como a provocada pela pandemia. Todavia, nesse contexto, é necessário ouvir a ciência e voltar às atividades econômicas à medida que os governantes percebam a necessidade.

III. O trecho “O presidente Jair Bolsonaro revela a mesma angústia”, citado no texto, sugere que o governante brasileiro tem o mesmo receio do presidente dos Estados Unidos, em relação ao prolongamento da crise que reduz abrupta e drasticamente a circulação de pessoas e, com isso, causa prejuízos ainda incalculáveis a setores como serviços e comércio.



Marque a alternativa CORRETA:

- a) Nenhuma afirmativa está correta.
- b) Apenas uma afirmativa está correta.
- c) Apenas duas afirmativas estão corretas.
- d) Todas as afirmativas estão corretas.

Texto para as questões de 44 a 47

TELESCÓPIO ESPACIAL HUBBLE

O Telescópio Espacial Hubble será homenageado nos Estados Unidos (EUA) com uma moeda oficial de 1 dólar. A Casa da Moeda do país divulgou recentemente o design oficial da nova moeda, que estampa a imagem do telescópio sobrevoando a órbita terrestre, com parte do globo de nosso planeta logo abaixo.

Essa moeda será um dos quatro dólares de ouro que serão emitidos este ano (2020) como parte de uma série especial de moedas para "homenagear a engenhosidade americana e celebrar os esforços pioneiros de indivíduos ou grupos de todos os 50 estados", de acordo com a Casa da Moeda dos EUA. O Hubble foi o selecionado para representar o estado de Maryland.

A moeda foi criada e esculpida por Joseph F. Menna, escultor e principal gravador da Casa da Moeda, que também trabalhou diversas mídias digitais e tradicionais de escultura. O logotipo da NASA está incluído na moeda, no corpo do telescópio. As inscrições na parte superior e inferior da moeda – "Estados Unidos da América", "O Telescópio Espacial Hubble" e "Maryland", foram desenhados em uma fonte com o mesmo estilo do logotipo da NASA.

Essa obra de arte que representa o Hubble foi recomendada à Casa da Moeda dos EUA pela Comissão de Belas Artes e pelo Comitê Consultivo para a Cunhagem dos Cidadãos. Além dela, havia outros 16 projetos candidatos ao tema da moeda, sendo seis deles focados no telescópio espacial Hubble. O Gabinete do Governador de Maryland também sugeriu o mapeamento do genoma humano como um possível tema.

Apesar de outros temas propostos terem sua importância, a escolha coincidiu com o aniversário do Hubble, que completou 30 anos no último mês de abril.

Disponível em: <https://bit.ly/2ZvUMC7>. Com adaptações.

44 Leia o texto 'TELESCÓPIO ESPACIAL HUBBLE' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

- I. De acordo com as informações apresentadas ao leitor pelo texto, o telescópio Hubble foi o selecionado para representar o estado de Nova Iorque na série especial de moedas citada no texto.
- II. Após a leitura e compreensão das informações do texto, pode-se concluir que a moeda em homenagem ao Telescópio Espacial Hubble foi recomendada à Casa da Moeda dos EUA pela Comissão de Belas Artes e pelo Comitê Consultivo para a Cunhagem dos Cidadãos.

III. As informações apresentadas no texto levam o leitor a concluir que o Telescópio Espacial Hubble será homenageado nos Estados Unidos (EUA) com uma moeda oficial de cem dólares, cunhada em ouro.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) Nenhuma afirmativa está correta.
- b) Apenas uma afirmativa está correta.
- c) Apenas duas afirmativas estão corretas.
- d) Todas as afirmativas estão corretas.

45 Leia o texto 'TELESCÓPIO ESPACIAL HUBBLE' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. Entre as informações apresentadas pelo texto ao leitor, destaca-se a de que as inscrições na parte superior e inferior da moeda – "Estados Unidos da América", "O Telescópio Espacial Hubble" e "Maryland" – foram desenhados em uma fonte com o mesmo estilo do logotipo da NASA.

II. As informações presentes no texto permitem concluir que, de acordo com a Casa da Moeda dos EUA, a moeda em homenagem ao Telescópio Espacial Hubble é parte de uma série especial de moedas para homenagear a engenhosidade americana e celebrar os esforços pioneiros de indivíduos ou grupos de todos os cinquenta estados.

III. O texto permite ao leitor concluir que o pintor e músico Joseph F. Menna trabalhou em diversas mídias digitais e tradicionais e, por isso, foi escolhido para definir o tema da moeda comemorativa ao telescópio Hubble.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) Nenhuma afirmativa está correta.
- b) Apenas uma afirmativa está correta.
- c) Apenas duas afirmativas estão corretas.
- d) Todas as afirmativas estão corretas.

46 Leia o texto 'TELESCÓPIO ESPACIAL HUBBLE' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. O texto cita a existência de outros 16 projetos candidatos para o tema da moeda, sendo seis deles focados no telescópio espacial Hubble.

II. A leitura do texto permite concluir que o Gabinete do Governador de Maryland sugeriu o mapeamento do genoma humano como um possível tema para a moeda.

III. Uma das informações presentes no texto é a de que a escolha do tema para a moeda coincidiu com o aniversário do telescópio Hubble, que completou cinquenta anos em março de 2020.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) Nenhuma afirmativa está correta.
- b) Apenas uma afirmativa está correta.
- c) Apenas duas afirmativas estão corretas.
- d) Todas as afirmativas estão corretas.

47 Leia o texto 'TELESCÓPIO ESPACIAL HUBBLE' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. O texto procura deixar claro para o leitor a ideia de que a moeda em homenagem ao Telescópio Espacial Hubble será um dos quatro dólares de ouro que serão emitidos no ano de 2020.



II. Após a leitura atenta do texto, o leitor poderá facilmente concluir que a moeda em homenagem ao Telescópio Espacial Hubble foi criada e esculpida por Joseph F. Menna, escultor e principal gravador da Casa da Moeda.

III. A Casa da Moeda dos Estados Unidos divulgou recentemente o design oficial de uma nova moeda que estampa a imagem do Telescópio Espacial Hubble sobrevoando a órbita terrestre, com parte do globo de nosso planeta logo abaixo, de acordo com o texto.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) Nenhuma afirmativa está correta.
- b) Apenas uma afirmativa está correta.
- c) Apenas duas afirmativas estão corretas.
- d) Todas as afirmativas estão corretas.

O Sesi matriculou mais de 6,6 mil alunos nos cursos básicos, em Pernambuco, sendo um quarto deles, ou 1.530, de forma gratuita, mantendo os cuidados ampliados com a saúde, com foco nos cuidados preventivos com a pandemia. Saúde e economia devem seguir vencendo os desafios, saindo desta crise com a certeza de que todos os setores do desenvolvimento devem atuar em permanente sintonia.

Tudo isso vai contribuir para enfrentar a gravidade do momento. Vamos trabalhar para a superação. Senai, Sesi e IEL formam o triângulo de atuação da Fiepe, e o número de vagas deve permanecer o mesmo em 2021. Estamos trabalhando e muito para isso. Vamos prever para prover.

(Adaptado. Revisão linguística. Disponível em: <https://bit.ly/3mqoNw1>. Acesso em 20 nov. 2020)

Texto para as questões de 48 a 50

Prever para prover

Ricardo Essinger

Presidente da Fiepe

Ano passado, economistas e futurólogos faziam previsões otimistas do que estava por vir. O respeitado Ipea, por exemplo, indicava aceleração de crescimento do PIB, em 2,3%. Entretanto, ninguém previu a tragédia que vem se abatendo sobre a humanidade, ceifando vidas, tolhendo o esforço dos empreendedores, aqui e em todo o mundo. Em 2021, não deve ser muito diferente. A recessão global vai continuar e a extrema cautela deve prosperar entre investidores internos e externos. Cabe, portanto, a todos os nossos segmentos produtivos, trabalhar ativamente para superar as perdas e danos. É exatamente essa a atitude que está sendo tomada pela indústria pernambucana e, nesse contexto, o Sistema Fiepe vem participando, particularmente, no atendimento à crescente demanda tecnológica, que gera um avanço indispensável para se reinventar produtos e serviços. Assim, o Sistema Fiepe oferece cursos profissionalizantes, nas modalidades de ensino a distância ou presencial com segurança, para garantir a competitividade das empresas do estado.

A boa notícia é que a produção industrial de Pernambuco voltou a crescer. Em julho deste ano, se comparado ao ano anterior, o aumento foi de 17%, levando o estado a ter o maior crescimento entre as 14 federações pesquisadas. O resultado também foi superior à média nacional (-3,0%) e à do Nordeste (0,9%), em julho de 2020.

Os números podem oscilar neste final de ano, mas vários fatores contribuíram para esses resultados positivos alcançados em Pernambuco. O papel agregador que o Sistema Fiepe vem fazendo há anos, integrando sindicatos e pequenas e grandes empresas; e a formação de profissionais altamente qualificados, pelo Senai, tiveram participação relevante. Por isso, a satisfação dos clientes dos nossos serviços de tecnologia e inovação (consultorias, laboratórios etc.) tem 85% de aprovação; e a preferência das indústrias pelos concluintes dos cursos técnicos do Senai atinge o extraordinário índice de 100%.

48 Leia o texto 'Prever para prover' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. Há, no texto, a recorrência do uso de locuções verbais que denotam ideia de futuro, tendo em vista a intenção do autor em fazer algumas previsões. Exemplos dessas locuções são: devem seguir, vai contribuir, vamos trabalhar, estamos trabalhando.

II. A utilização de "há" e "a" nos fragmentos a seguir se dá, respectivamente, por se tratar, na primeira frase, de tempo decorrido e, na segunda, de um artigo definido: "...o Sistema Fiepe vem fazendo há anos"; "Pernambuco voltou a crescer."

III. O título do texto apresenta ao leitor um caso de paronímia, que sintetiza muito bem as ideias apresentadas no artigo. Esse fenômeno ocorre em pares de palavras como Matilha/Mantilha; Diferido/deferido; Infringir/Inflingir.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) Nenhuma afirmativa está correta.
- b) Apenas uma afirmativa está correta.
- c) Apenas duas afirmativas estão corretas.
- d) Todas as afirmativas estão corretas.

49 Leia o texto 'Prever para prover' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. Apesar de ser um artigo de opinião, o autor se utiliza de uma linguagem conotativa em alguns excertos, valendo-se da metonímia: "tolhendo o esforço dos empreendedores." e "Os números podem oscilar neste final de ano".

II. No último parágrafo do texto, as palavras "contribuir", "enfrentar", "gravidade" e "momento" são formadas, respectivamente, do seguinte modo: por prefixação; parassíntese; prefixação e sufixação; sufixação.

III. Nos trechos "Em 2021, não deve ser muito diferente" e "Cabe, portanto, a todos os nossos segmentos produtivos...", as vírgulas foram usadas pelo mesmo motivo que nos enunciados a seguir, respectivamente: I. O médico, em seu último relatório, analisou amplamente o caso; II. É, pois, imprescindível que sejam tomadas todas as medidas.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) Nenhuma afirmativa está correta.
- b) Apenas uma afirmativa está correta.
- c) Apenas duas afirmativas estão corretas.
- d) Todas as afirmativas estão corretas.



50 Leia o texto 'Prever para prover' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. Entender o funcionamento das categorias gramaticais na construção dos textos é importante, pois, muitas vezes, semanticamente, uma pode equivaler à outra. A seguir, por exemplo, um verbo (oração) tem valor de substantivo: "E a boa notícia é que a produção industrial de Pernambuco voltou a crescer".

II. No trecho "Senai, Sesi e IEL formam o triângulo de atuação da Fiepe, e o número de vagas deve permanecer o mesmo em 2021", a vírgula utilizada antes da palavra "e" (e o número) foi empregada pelo mesmo motivo que em "João da Silva, presidente da associação, e Maria da Paz fizeram visitas aos idosos da comunidade".

III. A seleção de termos que sintetizam pensamentos ou retomam ideias em um texto é muito importante para evitar repetições desnecessárias. Para os que "dominam" as palavras, os substantivos, adjetivos e pronomes têm fundamental importância. A expressão "esses resultados positivos" pode ser utilizada como exemplo de comprovação dessa tese.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) Nenhuma afirmativa está correta.
- b) Apenas uma afirmativa está correta.
- c) Apenas duas afirmativas estão corretas.
- d) Todas as afirmativas estão corretas.

RASCUNHO

RASCUNHO
PROIBIDO DESTACAR