

# GRAVATÁ (TÉCNICO) - 5/12 - TARDE

## 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](http://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.

## TÉCNICO (A) DE INFORMÁTICA

**ADM & TEC**  
Instituto de Administração e Tecnologia



**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**  
Questões de 1 a 35**1 Analise as afirmativas a seguir:**

I. No Microsoft Windows, os ícones de atalho permitem que o usuário acesse programas, pastas e arquivos.

II. A planilha eletrônica é um arquivo digital de imagem ou áudio que reúne informações estruturadas sobre eventos, pessoais ou locais. Em geral, as planilhas são criadas para serem arquivos seguros, não editáveis e com formato fixo.

**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. No Google Chrome, o usuário pode controlar o seu histórico e outros dados de navegação, como as entradas de formulários guardadas, além de eliminar os dados do seu histórico de navegação na Internet.

II. Uma rede de computadores pode ser definida como uma estrutura de computadores e dispositivos conectados através de um sistema de comunicação, com o objetivo de impedir o compartilhamento de informações e recursos entre si.

**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. Os códigos maliciosos (malware) estão relacionados às diversas formas de infecção e às principais ações danosas e atividades maliciosas por eles executadas. Frequentemente, esses códigos causam prejuízos a indivíduos ou às informações em um computador.

II. Ao inserir um elemento gráfico SmartArt, no Microsoft PowerPoint, o usuário pode realizar cálculos e utilizar fórmulas para encontrar o resultado de operações com dados de diferentes slides. Esse recurso também é bastante utilizado para realizar tabelas dinâmicas e para estruturar gráficos voláteis.

**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. Em aplicativos editores de texto, o parágrafo determina como as palavras e frases irão aparecer no decorrer do texto, quais as margens do documento, a cor, o tipo de fonte, o tamanho das tabelas, a referência do sumário, a numeração das páginas utilizadas e o tipo de fórmula inserida.

II. Tudo o que ocorre na Internet ou é realizado por meio dela é real: os dados são reais e as empresas e pessoas com quem o usuário interage são as mesmas que estão fora da rede. Dessa forma, os riscos aos quais o usuário está exposto ao usar a rede são os mesmos presentes no seu dia a dia, e os golpes que são aplicados por meio dela são similares àqueles que ocorrem na rua ou por telefone.

**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. O usuário do Windows que deseja renomear uma pasta deve selecioná-la e, em seguida, pressionar a tecla F8. Após esse comando, basta digitar no teclado o novo nome da pasta, respeitando o limite de 36 caracteres.

II. O hardware é a parte física de um computador, formada pelos componentes eletrônicos, como os circuitos de fios e luz e as placas. O hardware também inclui equipamentos agregados ao computador, como a impressora e o microfone, por exemplo.

**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. A dignidade é um atributo que deve nortear o servidor público, seja no exercício do cargo ou função, ou fora dele. Assim, o servidor deve agir de acordo com as leis e a ética em sua vida profissional e também pessoal, evitando descumprir a legislação vigente.

II. A dignidade é um princípio prejudicial à atuação do servidor público municipal. Assim, é dever desses profissionais atuar sem prezar pelo respeito ou pelo cuidado na relação com os usuários dos serviços e com os companheiros de trabalho.

**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. O servidor público deve valorizar e priorizar certas atitudes e valores no exercício da sua função. Por exemplo, é dever desse profissional agir de forma digna e eficaz, atuar em favor do interesse da sociedade e desenvolver sua função de acordo as leis vigentes.

II. A consciência dos princípios morais não deve nortear a atuação do servidor público municipal. Ao mesmo tempo, a ética e a responsabilidade profissional são valores que devem ser afastados da prática profissional e das rotinas dos servidores municipais.

**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.

**8 Analise as afirmativas a seguir:**

I. A alteridade, a eficácia, a legalidade e a publicidade são valores que devem ser inerentes ao exercício profissional dos servidores públicos municipais. Quando esses princípios são seguidos, é mais fácil agir em favor das necessidades sociais.

II. Desempenhar, a tempo, as atribuições do cargo, é uma atitude incompatível com os deveres do servidor público. É também desaconselhável a qualquer servidor público desenvolver sua função em conformidade com a ética e com a legislação.

**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.

**9 Analise as afirmativas a seguir:**

I. Compreender os princípios morais é um atributo importante que deve ser cultivado pelo servidor público municipal. Quando se conhece esses princípios, o servidor tem maiores chances de agir em conformidade com os interesses dos usuários dos serviços.

II. O decoro e a dignidade são valores que devem ser evitados pelos servidores públicos municipais. Atitudes baseadas nesses princípios, em geral, caracterizam uma falta contra a ética, contra as leis e contra a nação.

**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.

**10 Analise as afirmativas a seguir:**

I. A cidadania é o conjunto de direitos e deveres exercidos por um indivíduo que vive em sociedade. É um valor ético que deve ser execrado do cotidiano de todos os profissionais que atuam nos serviços públicos municipais ou mesmo em instituições não governamentais.

II. A dignidade e o decoro são alguns dos primados maiores que devem nortear o servidor público no exercício da sua função. Da mesma forma, é dever do servidor público garantir que o seu comportamento, no ambiente de trabalho, seja ético.

**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.

**11 Analise as afirmativas a seguir:**

I. Enquanto conjunto de direitos e deveres exercidos por um indivíduo, a cidadania está expressa em normas privadas cujo teor e escopo são contrários às disposições constitucionais vigentes e à legislação civil.

II. A conduta ética não possui relação com a consciência sobre a diferença entre o bem e o mal, o certo e o errado. A ética é um conceito universal, inequívoco e contínuo, que se mantém uniforme e invariável no tempo e no espaço.

**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. O CD-ROM é um componente eletrônico que armazena informações, em um formato compacto, que podem ser lidas com o auxílio de um computador devidamente equipamento com um leitor específico desse tipo de recurso.

II. Embora não seja uma tarefa simples atacar e fraudar dados em um servidor de uma instituição, atualmente existem muitos recursos disponíveis para os criminosos utilizarem contra as organizações a fim de obter dados sigilosos e informações sensíveis.

**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. No uso do correio eletrônico, deve-se divulgar informações não autorizadas ou imagens de tela, sistemas, documentos e afins sem autorização expressa e formal concedida pelo proprietário desse ativo de informação ou da organização de onde essas informações foram obtidas.

II. O termo redjack (também conhecido como Cavalo de Tróia ou Spam) é um tipo de código malicioso capaz de se propagar automaticamente pelas redes de computadores de uma organização ao mesmo tempo em que obtém cópias de dados confidenciais previamente especificados.

**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. A impressora, o scanner, o monitor, o mouse e o teclado de um computador são considerados exemplos de softwares de um microcomputador. Esses aplicativos são fundamentais para a estruturação e configuração de uma rede de computadores.

II. Se não for usada com moderação, a Internet pode trazer prejuízos à produtividade de uma equipe, favorecendo o acesso a portais de entretenimento em momentos inoportunos no ambiente de trabalho.

**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. O termo spam é usado para referir-se aos e-mails não solicitados, que geralmente são enviados para um grande número de pessoas.

II. O hardware é o local na Internet identificado por um nome de domínio, constituído por uma ou mais páginas de hipertexto, que podem conter textos, gráficos e informações multimídia.

**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. O termo "planilha eletrônica" sempre remete a um texto em formato digital, ao qual se agregam outros conjuntos de informação na forma de blocos de textos, imagens ou sons, cujo acesso se dá através de referências específicas denominadas hiperlinks, ou simplesmente links.

II. Os ataques na Internet podem ser realizados utilizando diversas tecnologias e métodos. Frequentemente, esses ataques visam à obtenção de dados sigilosos ou à retirada de serviços disponíveis on-line.

**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. No Windows, o ícone de acesso à Lixeira, exibido na Área de Trabalho, permite ao usuário encontrar as pastas e os arquivos excluídos, exceto quando eles tenham sido definitivamente removidos do computador.

II. O computador é uma máquina que processa dados, orientada por um conjunto de instruções subjetivas e destinada a produzir resultados incompletos e imprecisos, com o máximo de intervenção humana possível e sem a necessidade de recursos tecnológicos ou digitais.

**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. Na Internet, os golpistas utilizam-se de diferentes meios e discursos para enganar e persuadir as vítimas a fornecer informações sensíveis ou a realizar ações. Um desses meios é utilizar contas falsas em redes sociais para solicitar o compartilhamento de informações sigilosas ou sensíveis.

II. Uma regra importante de segurança na Internet é sempre clicar em links ou anexos enviados para o e-mail por endereços virtuais desconhecidos. Essa é uma atitude que impede as ameaças virtuais de prejudicar o computador pessoal.

**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. Uma forma de aumentar a segurança no uso da Internet é evitar compartilhar as senhas pessoais de acesso a serviços e sistemas. É recomendável, ainda, manter atualizado o antivírus do computador e os softwares nele instalados.

II. Os usuários da Internet devem utilizar os recursos da rede mundial de computadores sem adotar qualquer medida de segurança e sem dar atenção a possíveis riscos, como vírus ou criminosos virtuais.

**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.

**20 Analise as afirmativas a seguir:**

I. No uso do correio eletrônico, deve-se evitar produzir, transmitir ou divulgar mensagem que contenha arquivos com código executável ou qualquer outra extensão que represente um risco à segurança dos destinatários.

II. Os programas de computadores podem ser categorizados como software de sistema e software de aplicativo. Nessa classificação, o software de sistema é o principal software que existe em um computador.

**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.

**21 Analise as afirmativas a seguir:**

I. Para garantir a segurança na Internet, é recomendável que o usuário confira o certificado de segurança da página que está acessando, pois as páginas que permitem a troca de informações sigilosas devem assegurar que os dados fornecidos estejam criptografados.

II. Um problema de segurança no computador pode torná-lo indisponível e colocar em risco a confidencialidade e a integridade dos dados nele armazenados. Além disso, ao ser comprometido, um computador pode ser usado para a prática de atividades maliciosas como, por exemplo, servir de repositório para dados fraudulentos.

**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.

**22 Analise as afirmativas a seguir:**

I. O uso seguro da Internet relaciona-se de forma geral aos principais usos que são feitos dela e aos cuidados que devem ser tomados ao utilizá-la. Aborda questões referentes à segurança nas conexões Web, especialmente as que envolvem o uso de certificados digitais.

II. No Windows, para selecionar arquivos ou pastas que não estão em sequência, é suficiente clicar no primeiro item, pressionar e manter pressionada a tecla F12 e, em seguida, clicar nos demais itens a serem selecionados.

**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.

**23 Analise as afirmativas a seguir:**

I. A Área de Trabalho é a principal área exibida na tela quando o usuário liga o computador e faz logon no Windows. É o lugar que exibe tudo o que é aberto (programas, pastas, arquivos) e que também organiza as atividades.

II. O usuário do Windows que deseja ocultar as informações confidenciais, como senhas ou códigos pessoais, pode utilizar o comando Alt + F1 + K após selecionar o arquivo onde as referidas informações estão contidas e bloqueá-lo com o uso de uma senha especificada.

**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.

**24 Analise as afirmativas a seguir:**

I. A fim de desenvolver a percepção de qualidade para o usuário dos serviços públicos, é fundamental que as entidades governamentais disponham aos cidadãos canais de comunicação para sugestões, reclamações e outros procedimentos, por meio de ouvidorias, da Internet ou de caixa de sugestões, por exemplo.

II. Ao realizar o atendimento ao público, o servidor municipal deve evitar exercer suas atribuições com eficiência ou mesmo com rapidez. É também proibido a esse profissional agir com o objetivo de reduzir o tempo de espera pelo atendimento dos usuários dos serviços na instituição em que exerce suas funções.

**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.

**25 Analise as afirmativas a seguir:**

I. O servidor público municipal que iludir qualquer pessoa que necessite do atendimento em serviços públicos terá cometido uma atitude contrária às boas práticas de atendimento, à ética e à legislação. Para evitar esse tipo de situação, é importante que a organização pública procure lembrar entre seus servidores a importância de desenvolver um processo de atendimento de qualidade e de manter uma atitude ética no ambiente de trabalho.

II. O conceito de suficiência determina que, para ser bom, o atendimento em uma instituição pública deve ser completo. Ou seja, ao prover o atendimento ao público, a instituição deve garantir que não faltam informações ou que o desenvolvimento de qualquer etapa do serviço foi feito de acordo as especificações.

**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 Analise as afirmativas a seguir:**

I. O servidor público municipal que lida com os usuários dos serviços deve evitar demonstrar uma imagem de eficiência, de profissionalismo ou mesmo de organização diante dos cidadãos que buscam os serviços da instituição. Assim, a roupa de trabalho dos servidores deve ser, prioritariamente, suja e pouco adequada ao ambiente de trabalho.

II. O atendimento ao público compreende um conjunto de ações, processos e atitudes que buscam reduzir a qualidade da experiência dos usuários ao utilizar os serviços de uma organização 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.

**27 Analise as afirmativas a seguir:**

I. O Explorador de Arquivos, também chamado de Windows Explorer, permite ao usuário organizar arquivos e pastas no computador pessoal e na rede. Nele também é possível acessar e pesquisar arquivos que se deseja acessar.

II. No Microsoft PowerPoint, é possível adicionar uma animação aos objetos selecionados já existentes no slide. Assim, o usuário pode tornar sua apresentação mais dinâmica e visualmente mais atrativa para o 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.

**28 Analise as afirmativas a seguir e marque a opção CORRETA:**

- a) O bom atendimento inclui dar um bom tratamento ao cidadão e evitar satisfazer, com tempestividade ou suficiência, as demandas de informação, produtos ou serviços por ele apresentadas.
- b) A qualidade do atendimento prestado ao usuário dos serviços públicos não possui relação com a mensagem transmitida ou o vocabulário utilizado pelo servidor para se comunicar com o cidadão.
- c) O serviço prestado por uma instituição pública não deve atender a uma real necessidade dos cidadãos, pois essa entidade apenas deve desenvolver serviços em prol dos seus colaboradores.
- d) Para garantir o adequado atendimento às necessidades dos cidadãos, o servidor público não deve procrastinar ou dificultar o exercício regular de direito por qualquer indivíduo que utiliza os serviços públicos.

**29 Analise as afirmativas a seguir e marque a opção CORRETA:**

- a) Para o bom atendimento, é necessário que o serviço não atenda a qualquer necessidade do usuário, isto é, as informações apresentadas não devem ser como o usuário espera, deseja ou necessita.
- b) Não deve o servidor público permitir que perseguições, simpatias, antipatias, caprichos, paixões ou interesses de ordem pessoal interfiram no trato com os usuários dos serviços de uma entidade governamental.
- c) Embora o servidor seja responsável por realizar um bom atendimento, ele deve evitar compreender a expectativa do cidadão, sendo vedada qualquer tentativa de satisfazer o mesmo.

d) A atuação profissional de um servidor público municipal não deve se pautar por princípios éticos e, ao mesmo tempo, deve distanciar-se de qualquer parâmetro de qualidade no atendimento.

**30 Analise as afirmativas a seguir:**

I. A aparência das instalações físicas, a qualidade dos equipamentos e a postura do pessoal envolvido na prestação dos serviços públicos são fatores que dificilmente afetam a avaliação da qualidade do atendimento pelos usuários que frequentam as instituições municipais.

II. O usuário dos serviços públicos municipais deve ser acolhido com respeito pelos servidores de uma instituição pública municipal. É importante, também, que sejam evitadas, por parte dos servidores, quaisquer práticas que possam caracterizar uma atitude preconceituosa contra o usuário.

**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.

**31 Analise as afirmativas a seguir:**

I. O usuário dos serviços públicos municipais deve ser atendido com respeito, imparcialidade, ética, sem discriminações, com justiça e com a colaboração dos servidores da instituição.

II. A organização pública municipal é responsável por prover um processo de atendimento aos usuários com qualidade, prezando ainda por certos princípios fundamentais como a moralidade, a publicidade, a eficiência, a legalidade e a impessoalidade.

**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 Analise as afirmativas a seguir:**

I. Adotar uma atitude indiferente no atendimento aos usuários dos serviços públicos é uma forma de evitar dissabores e situações constrangedoras em uma entidade pública municipal. Assim, o servidor público deve evitar realizar ações que façam o usuário dos serviços públicos se sentir respeitado ou bem atendido na instituição.

II. Dentre as várias responsabilidades, atribuições e tarefas do serviço público, uma das mais importantes é dar atendimento indireto e impessoal ao cidadão, privilegiando uma linguagem confusa e grosseira no contato com os usuários dos serviços.

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

- a) O servidor público que busca atualizar seus conhecimentos e capacitar-se constantemente está contribuindo para a redução da qualidade dos serviços prestados em uma instituição governamental.
- b) O servidor público deve sempre utilizar um tom de voz excessivamente elevado ao comunicar-se com seus colegas de trabalho e com o usuário dos serviços, principalmente em ambientes fechados.
- c) O cidadão, enquanto usuário dos serviços públicos municipais, costuma exigir baixa qualidade nos serviços e demandar uma gestão medíocre dos recursos e do patrimônio das entidades públicas.
- d) No atendimento às necessidades dos cidadãos em uma entidade pública, é vedado ao servidor público ser conivente com o erro ou com uma infração às leis a fim de proteger um colega de trabalho.

**34** Analise as afirmativas a seguir e marque a opção CORRETA:

- a) A cultura organizacional da instituição onde o servidor público está lotado deve sempre influenciá-lo a agir de forma reativa no atendimento às necessidades dos usuários dos serviços.
- b) Sempre que possível, o servidor público deve buscar utilizar os avanços técnicos e científicos ao seu alcance ou do seu conhecimento para melhorar o atendimento às necessidades dos usuários dos serviços.
- c) É papel fundamental do servidor público municipal evitar a utilização de tecnologias da informação e comunicação para a prestação de qualquer serviço no âmbito da organização onde trabalha.
- d) Demonstrar prazer em atender o usuário e em ajudá-lo no que ele precisar são formas de depreciar a percepção do cidadão quanto à qualidade dos serviços prestados por uma instituição pública.

**35** Analise as afirmativas a seguir e marque a opção CORRETA:

- a) Durante a prestação dos serviços em uma organização governamental, os servidores públicos devem, a todo momento, ouvir os cidadãos e manter uma conduta divergente dos aspectos da legalidade.
- b) Saber ouvir é uma característica favorável ao desempenho das funções públicas, pois quando o servidor se nega a escutar um usuário dos serviços, ele demonstra respeito com o indivíduo.
- c) Ao realizar o atendimento telefônico a um cidadão, o servidor público deve evitar ter em mãos qualquer material, como caneta e caderno, para anotar alguma informação passada pelo interlocutor.
- d) Ao desenvolver seus serviços em uma instituição pública, o servidor não deve prejudicar deliberadamente a reputação de outros servidores ou de cidadãos que deles dependam.


**CONHECIMENTOS GERAIS**  
 Questões de 36 a 50
**36** Analise as afirmativas a seguir:

- I. Um corpo percorre 2.700 metros em 41 segundos. Em seguida, esse corpo percorre 1.740 metros em 21 segundos. Assim, é correto afirmar que ele manteve uma velocidade média inferior a 66,6 metros por segundo.
- II. Um paralelepípedo possui 45 cm de altura, 47 cm de largura e 52 cm de comprimento. Assim, é correto afirmar que a área total da superfície desse sólido geométrico é maior que  $13.110 \text{ cm}^2$  e menor que  $13.295 \text{ cm}^2$ .
- III. Para satisfazer adequadamente a seguinte equação de  $1^\circ$  grau:  $54X + 44 = 530$ , o valor da incógnita "X" deve ser maior que 3 e menor que 8.

## 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.

**37** Analise as afirmativas a seguir:

- I. Em 2010, uma imobiliária realizou a venda de 700 apartamentos, dos quais 81 unidades foram vendidas em janeiro daquele ano; 77 unidades foram vendidas em fevereiro; e 125 unidades foram vendidas em março. Assim, considerando exclusivamente as informações apresentadas, é correto afirmar que as vendas no primeiro trimestre de 2010 representaram mais de 33% e menos de 47% do total de apartamentos vendidos naquele ano.
- II. Considere uma figura geométrica plana em formato de um semicírculo, cujo diâmetro mede 16 metros. Assim, considerando exclusivamente as informações apresentadas, é correto afirmar que a área ocupada por essa figura é igual a  $24\pi \text{ m}^2$ .
- III. Os números 2.145.728 e 674.648 são divisíveis por 4, pois seus dois últimos algarismos, respectivamente, 28 e 48, formam números divisíveis por 4. Por outro lado, os números 54.143, 61.117, 782.915 e 163.263 não são divisíveis por 4, pois seus dois últimos algarismos, respectivamente, 43, 17, 15 e 63, formam números que não são divisíveis por 4.

## 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.

**38** Analise as afirmativas a seguir:

- I. Um imóvel está sendo ofertado por R\$ 309.450,00. No entanto, se o pagamento for realizado em parcela única, pode-se obter um desconto de 8,45% sobre o preço inicial. Assim, considerando apenas as informações apresentadas, é correto afirmar que o valor final pago pelo imóvel com o desconto descrito é superior a R\$ 277.340 e inferior a R\$ 281.580.

II. Uma loja vendeu 12.560 unidades do produto "A", no valor de R\$ 33, cada. Também foram vendidas 4.578 unidades do produto "B", no valor de R\$ 72, cada. Sobre a receita total de vendas, é necessário recolher 5% de impostos. Assim, considerando apenas os dados apresentados, é correto afirmar que o valor dos impostos pago foi superior a R\$ 36.970 e inferior a R\$ 37.528.

III. Em uma cidade, há 3.597 cidadãos beneficiários de um programa social. Sabe-se que 2/9 desses indivíduos declararam estar trabalhando com carteira assinada no último semestre. Assim, considerando exclusivamente as informações apresentadas, é correto afirmar que mais de 871 indivíduos estavam trabalhando com carteira assinada no último semestre.

**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.

**39 Analise as afirmativas a seguir:**

I. Sobre a venda de 41 unidades do produto X, ao valor unitário de R\$ 337,70, cada, foi dado um desconto equivalente a 2/9 do valor total das compras. Assim, considerando exclusivamente as informações apresentadas, é correto afirmar que o valor final pago pelas compras foi superior a R\$ 10.718 e inferior a R\$ 10.875.

II. De uma folha de ouro, foram cortados três pedaços triangulares que medem, respectivamente: 3 cm de base e 9 cm de altura; 4 cm de base e 12 cm de altura; 5 cm de base e 16 cm de altura. O custo dessa folha de ouro corresponde a R\$ 97,35 por cm<sup>2</sup>. Assim, considerando exclusivamente as informações apresentadas, pode-se considerar que, juntos, os três pedaços custam mais de R\$ 7.496 e menos de R\$ 7.697.

III. Nos quatro primeiros dias úteis de uma semana, um médico atendeu 19, 15, 17 e 21 pacientes, respectivamente. No quinto dia útil dessa semana, esse médico atendeu "n" pacientes. Se a média do número diário de pacientes atendidos por esse médico nos cinco dias úteis dessa semana foi 19, então a mediana foi igual a 18.

**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.

**40 Analise as afirmativas a seguir:**

I. Uma rua possui 6 (seis) casas. Sabe-se que a média aritmética do número de moradores da primeira e da segunda casa é igual ao quádruplo da média aritmética do número de moradores das quatro casas seguintes. Assim, considerando exclusivamente as informações apresentadas, é correto afirmar que a razão entre o número de moradores da primeira e da segunda casa em relação ao número total de moradores dessa rua, é equivalente a 2/3.

II. Em um supermercado, um cliente gastou 50% do dinheiro que possuía com legumes. Do que sobrou, 25% foram gastos com cereais. Após concluir suas compras, esse cliente observou que ainda lhe restaram R\$ 45. Com base nos dados apresentados, é correto afirmar que o cliente possuía mais de R\$ 131 antes de realizar suas compras no mercado.

III. A fração 34/81 equivale à fração 3/8 ou, em número decimal, a 0,349.

**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 41 a 45**

**CARTEIRA DE TRABALHO DIGITAL**

Mais de 17 milhões de trabalhadores fizeram a Carteira de Trabalho Digital e a utilizam no lugar do documento impresso. A versão digital do documento já foi acessada por mais de 100 milhões de vezes desde janeiro de 2019. Desse total, 91 milhões de acessos foram feitos em 2020.

Para o Ministério da Economia, a Carteira de Trabalho Digital está beneficiando milhões de brasileiros. "Neste momento da pandemia causada pela covid-19, o serviço tem sido fundamental para o atendimento do trabalhador com conforto e segurança", comentou o secretário adjunto de Trabalho, Ricardo de Souza Moreira.

**BENEFÍCIOS**

Pelo serviço digital, é possível consultar as informações de qualificação civil, obtidas da base de dados do CPF, e os dados de contratos de trabalho, obtidos do Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS) e do Sistema de Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas (eSocial).

A solicitação do seguro-desemprego e a apresentação de recurso contra eventual indeferimento também podem ser realizados por meio da Carteira de Trabalho Digital, além do acompanhamento do Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda (BEm) e do Abono Salarial.

A Carteira de Trabalho Digital tem o CPF como o único número de identificação, sendo este número válido para fins de registro trabalhista. Dessa maneira, não é mais necessária a emissão do documento físico em papel para contratação em empresas que já devem utilizar o eSocial. Essas empresas ficam desobrigadas de realizar anotações no documento físico e o trabalhador pode ser contratado apresentando apenas o número do CPF.

O Ministério da Economia vem aperfeiçoando o aplicativo constantemente tendo como base sugestões recebidas dos cidadãos e de pesquisas de experiências de usuários.

**CRIAÇÃO**





Com a Portaria 1.065, de 29 de setembro de 2019, a Carteira de Trabalho Digital passou a substituir o documento físico de papel, sendo emitida automaticamente para todo brasileiro ou estrangeiro que tenha inscrição no Cadastro das Pessoas Físicas (CPF).

O serviço permite ao trabalhador acompanhar os registros de sua vida laboral, nas bases governamentais, inclusive naquelas que já estavam registradas na Carteira de Trabalho em papel.

Fonte: Gov Br, em 2020 (disponível em: <https://bit.ly/2CFRu69>). Com adaptações.

**41** Leia o texto 'CARTEIRA DE TRABALHO DIGITAL' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. A Carteira de Trabalho Digital dispensa diversas empresas de realizar anotações no documento físico e o trabalhador pode ser contratado apresentando apenas o número do CPF, de acordo com o texto.

II. Para o Ministério da Economia, a Carteira de Trabalho Digital está beneficiando milhões de brasileiros, embora esteja restrita aos estados das regiões Norte e Nordeste, de acordo com o texto.

III. O texto leva o leitor a inferir que a Carteira de Trabalho Digital é emitida automaticamente para todo brasileiro ou estrangeiro que tenha inscrição no Cadastro das Pessoas Físicas (CPF).

**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 'CARTEIRA DE TRABALHO DIGITAL' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. As informações presentes no texto permitem concluir que, com a Carteira de Trabalho Digital, não é mais necessária a emissão do documento físico em papel para contratação em empresas que já utilizam o eSocial.

II. Após a análise do texto, é possível inferir que mais de 17 milhões de trabalhadores ainda resistem à utilização da Carteira de Trabalho Digital, preferindo o documento impresso.

III. A Carteira de Trabalho Digital compreende dados obtidos da base de dados do CPF, do Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS) e do Sistema de Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas (eSocial), de acordo com as informações apresentadas ao leitor pelo 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.

**43** Leia o texto 'CARTEIRA DE TRABALHO DIGITAL' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. Após a leitura e análise detalhada das informações do texto, o leitor pode concluir que a Carteira de Trabalho Digital tem a data de nascimento como o único número de identificação, sendo esse número válido para fins de registro trabalhista.

II. A solicitação do seguro-desemprego e a apresentação de recurso contra eventual indeferimento podem ser realizados por meio da Carteira de Trabalho Digital, de acordo com o autor.

III. A versão digital da Carteira de Trabalho já foi acessada mais de 100 milhões de vezes, desde janeiro de 2009, 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.

**44** Leia o texto 'CARTEIRA DE TRABALHO DIGITAL' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. Após a leitura do texto, o leitor pode concluir que o Ministério da Economia vem aperfeiçoando o aplicativo da Carteira de Trabalho Digital constantemente, tendo como base sugestões recebidas dos cidadãos e das pesquisas de experiências de usuários.

II. Após a análise do texto, é possível concluir que a Carteira de Trabalho Digital permite o acompanhamento do Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda (BEm), mas não do Abono Salarial.

III. Na perspectiva de Ricardo de Souza Moreira, no momento da pandemia causada pela covid-19, o serviço da Carteira de Trabalho Digital tem sido fundamental para o atendimento do trabalhador com conforto e segurança, de acordo com o autor.

**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 'CARTEIRA DE TRABALHO DIGITAL' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. As informações presentes no texto permitem inferir que, pelo serviço digital da Carteira de Trabalho Digital, é possível consultar as informações de qualificação civil e os dados de contratos de trabalho.

II. As informações presentes no texto permitem ao leitor entender que a Portaria nº 1.065, de 29 de setembro de 2019, determinou que o CPF deveria substituir a Carteira de Trabalho Digital e o documento físico de papel em todas as bases de dados públicas.

III. O serviço da Carteira de Trabalho Digital permite ao trabalhador acompanhar os registros de sua vida laboral, nas bases governamentais, inclusive naquelas que já estavam registradas na Carteira de Trabalho em papel, de acordo com os dados e informações do texto que foram apresentados ao leitor.

**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 46 a 50

##### Smiles

A empresa Smiles fechou acordo com a companhia aérea Gol para a compra de R\$ 1,2 bilhão em créditos para uso na aquisição de passagens aéreas. Em contrapartida pela compra, a Smiles deve receber alguns benefícios comerciais, como desconto de 11% no preço das passagens aéreas da GOL até o fim deste ano (2020).

"A operação é um investimento estratégico e incremental para a Smiles e sua geração de valor decorre primordialmente da manutenção dos negócios da Smiles, e da sua geração de caixa atual e futura através do fortalecimento da Gol, sua principal parceira comercial e operacional e companhia com a qual ela tem uma interdependência intensa, em um momento ímpar de instabilidade", diz o comunicado assinado pelo diretor financeiro e de relações com investidores da Smiles, Hugo Reis de Assumpção.

A Smiles disse que a decisão teve respaldo do seu comitê independente. "A atuação do comitê [da Smiles] teve por único norte a maximização de valor econômico para Smiles e todos os seus acionistas, respeitando a relação e a interdependência comercial e operacional entre as companhias [Gol e Smiles]", diz o texto.

Além do desconto de 11%, a Smiles terá garantia, até 30 de junho de 2023, de um inventário mínimo de passagens na tarifa promocional correspondente a um percentual mínimo considerável e fixo do total de passagens resgatadas pelos clientes Smiles.

"Acredita-se que o prazo de concessão desse benefício acelerará tanto o consumo das passagens anteriormente adquiridas e ainda não utilizadas, quanto os créditos para passagens adquiridos no contexto da Operação [de compra de créditos para uso na aquisição de passagens aéreas]", diz o comunicado.

A Smiles fez uma estimativa de que as novas condições comerciais significam a geração de um valor econômico de aproximadamente R\$ 85 milhões para a companhia.

Por Agência Estado, em 2020 (disponível em: <https://bit.ly/3h5KVvS>). Com adaptações.

**46** Leia o texto 'Smiles' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. A operação de compra de créditos mencionada no texto garantirá à Smiles, até 30 de junho de 2023, um inventário mínimo de passagens na tarifa promocional correspondente a um percentual mínimo considerável e fixo do total de passagens resgatadas pelos clientes Smiles, de acordo com o autor do texto.

II. A Gol é uma parceira comercial e operacional da Smiles, afirma o autor do texto. Ambas as empresas possuem uma interdependência intensa, o que justifica a doação de mais de R\$ 1 bilhão para a Gol, de acordo com o 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.

**47** Leia o texto 'Smiles' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. A operação de compra de créditos é um investimento estratégico e incremental para a empresa Smiles, e sua geração de valor decorre primordialmente da manutenção dos negócios da Smiles e da sua geração de caixa atual e futura através do fortalecimento da empresa Gol, de acordo com o texto.

II. Em contrapartida pela compra de créditos, a Smiles deve receber alguns benefícios comerciais, como o desconto de 11% no preço das passagens aéreas da GOL até o fim de 2020, de acordo com o autor.

**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.

**48** Leia o texto 'Smiles' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. O texto leva o leitor a concluir que a atuação do comitê independente da Smiles respeitou a relação e a interdependência comercial e operacional entre as companhias Gol e Smiles.

II. Acredita-se que o prazo de concessão do benefício decorrente da compra de créditos em passagens aéreas acelerará tanto o consumo das passagens anteriormente adquiridas e ainda não utilizadas quanto os créditos para passagens adquiridos no contexto da Operação de compra de créditos para uso na aquisição de passagens aéreas, de acordo com o 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.

**49** Leia o texto 'Smiles' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. O texto leva o leitor a entender que a atuação do comitê independente da Smiles teve por único norte a minimização de valor econômico para Smiles e todos os seus acionistas.

II. A empresa Smiles fechou um acordo com a companhia aérea Gol para a compra de R\$ 1,2 bilhão em créditos para uso na aquisição de pacotes de turismo e hospedagem, de acordo com o autor.

**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.

**50** Leia o texto 'Smiles' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. A Smiles disse que a decisão da compra de créditos para uso na aquisição de passagens aéreas foi vedada pelo seu comitê independente, de acordo com o texto.

II. A Smiles fez uma estimativa de que as novas condições comerciais significam a geração de um valor econômico de aproximadamente R\$ 85 milhões para a companhia, de acordo com o autor.

**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.

## RASCUNHO

**RASCUNHO**  
PROIBIDO DESTACAR