

# GRAVATÁ (MÉDIO 2) - 12/12 - TARDE

## CADERNO DE QUESTÕES OBJETIVAS DO CONCURSO PÚBLICO

### MOTORISTA CART D.



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.

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





**CONHECIMENTOS GERAIS**  
Questões de 1 a 15

**1 Analise as afirmativas a seguir:**

I. Para satisfazer adequadamente a seguinte equação de 1º grau:  $42X + 20 = 230$ , o valor da incógnita "X" deve ser maior que 9 e menor que 15.

II. Dois cubos, identificados aqui como A e B, possuem as seguintes medidas: a aresta do cubo A é igual a 13 centímetros e a aresta do cubo B é 30% menor que a aresta do cubo A. Assim, considerando exclusivamente as informações apresentadas, é correto afirmar que a área total da superfície do cubo B equivale a menos de 52,5% da área total da superfície do cubo A.

III. Considere dois corredores: J e V. Sabe-se que J corre 15 km em 1 hora e 45 minutos, enquanto V caminha 8 km em 1 hora e 20 minutos. Assim, considerando apenas os dados apresentados, é correto afirmar que, para percorrer 1 km, V precisará de, pelo menos, 3 minutos a mais do que J.

**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.

**2 Analise as afirmativas a seguir:**

I. Sobre o consumo diário de combustível dos veículos de uma frota, sabe-se que: o carro 1 consumiu 34,5 litros; o carro 2 consumiu 12,8 litros; o carro 3 consumiu 19,4 litros; o carro 4 consumiu 22,7 litros; o carro 5 consumiu 18,3 litros; o carro 6 consumiu 12,1 litros; o carro 7 consumiu 16,5 litros; o carro 8 consumiu 23,9 litros; o carro 9 consumiu 31,2 litros; e o carro 10 consumiu 27,6 litros. Assim, considerando exclusivamente os dados apresentados, é correto afirmar que o consumo total de combustível da frota em um dia foi superior a 213 litros e inferior a 229 litros.

II. Considere dois círculos concêntricos uniformemente espaçados: A e B. Sabe-se que o raio de A é igual a 8 metros. O diâmetro de B é 2 metros menor que o diâmetro de A. O círculo B está inteiramente pintado de vermelho, enquanto a área que representa a diferença entre A e B está pintada de azul. Assim, considerando exclusivamente os dados apresentados, é correto afirmar que, em metros quadrados, a área pintada de azul corresponde a  $18\pi$ .

III. Quatro objetos de metal pesam, respectivamente: 5 kg, 6 kg, 2 kg e 9 kg. Assim, é correto afirmar que o peso médio desses objetos é maior que 4,9 kg e menor que 6,7 kg.

**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.

**3 Analise as afirmativas a seguir:**

I. Considere quatro aplicações financeiras distintas, com duração de 6 meses e rendimentos isentos de incidência de quaisquer impostos. Na aplicação financeira 4, foram investidos R\$ 240 e, após 6 meses, essa aplicação gerou um saldo de R\$ 280. Ao final do semestre, a aplicação financeira 3 rendeu o mesmo que a 4. No mesmo período, a aplicação financeira 2 rendeu apenas a metade do que rendeu a 3. Nesse período, a aplicação financeira 1 rendeu 5% a mais que o rendimento da 2. Diante das informações apresentadas, é correto afirmar que o total dos rendimentos apresentados no semestre foi superior a R\$ 144.

II. Um escritório é formado por três salas. A sala 1 possui o formato de um quadrado de aresta igual a 6,5m. A sala 2 possui o formato de um quadrado com aresta de 8,3m. A sala 3 possui o formato de um quadrado com aresta de 7,7m. Após uma reforma, a área da sala 2 foi ampliada em 60%, a área da sala 3 foi ampliada em 20% e a área da sala 1 permaneceu inalterada. Assim, considerando apenas as informações apresentadas, é correto afirmar que a área total do escritório, após a reforma, é superior a 218 m<sup>2</sup> e inferior a 233 m<sup>2</sup>.

III. Considere a venda de 83 caixas do produto X a um preço de R\$ 741,10, por cada caixa. Sabe-se que  $\frac{2}{7}$  do valor dessa compra foram pagos à vista. O saldo restante de  $\frac{5}{7}$  do total foi pago em 9 parcelas, iguais e sem juros. Assim, é correto afirmar que o valor da última parcela paga foi superior a R\$ 4.815 e inferior a R\$ 4.905.

**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.

**4 Analise as afirmativas a seguir:**

I. Sabe-se que, em uma sala com 72 indivíduos,  $\frac{1}{6}$  dos presentes possui diploma de ensino superior. Assim, é correto afirmar que mais de 14 e menos de 17 indivíduos presentes possuem esse nível de escolaridade.

II. Considere três números ímpares, inteiros, positivos e distintos, aqui representados por X, Y e Z. Esses três números são maiores que 10 e menores que 50. Sabe-se que a soma  $X + Y$  equivale a um número par, maior que 24 e menor que 30. Sabe-se, também, que  $2Z$  é igual a  $5 + Y + X + Z$ . A diferença  $Z - Y$  equivale a um número par, maior que 15 e menor que 19. O valor de X equivale a um número primo maior que 9 e menor que 17. A soma  $X + Y + Z$  é igual a 61. Assim, considerando apenas as informações apresentadas, é correto afirmar que Y é igual a  $X + 9$ .

III. Um paralelepípedo possui 52 cm de altura, 54 cm de largura e 59 cm de comprimento. Assim, é correto afirmar que a área total da superfície desse sólido geométrico é maior que 17.833 cm<sup>2</sup> e menor que 18.051 cm<sup>2</sup>.

**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.



**5 Analise as afirmativas a seguir:**

I. Os pesos de cinco pilhas distintas são, respectivamente: 35 gramas, 67 gramas, 19 gramas, 89 gramas e 55 gramas. Assim, considerando apenas os dados apresentados, é correto afirmar que a média do peso desses cinco objetos equivale a menos de 53,7% do peso da pilha mais pesada.

II. Em 2010, a altura de três irmãs era, respectivamente, igual a: 1,82m, 1,65m e 1,77m. Em 2020, a irmã que possuía a menor estatura em 2010 cresceu 10% na altura, enquanto as demais mantiveram a mesma altura verificada em 2010. Assim, considerando exclusivamente as informações apresentadas, é correto afirmar que, em relação à média verificada em 2010, a altura média dessas três pessoas apresentou um aumento maior que 4,7 cm e menor que 5,4 cm.

III. Considere 5 irmãos, dois dos quais são gêmeos. A média das idades deles é igual a 8,6 anos. Porém, se não forem contadas as idades dos gêmeos, a média das idades dos demais passa a ser igual a 9 anos. Assim, considerando apenas os dados apresentados, é correto afirmar que a idade dos gêmeos é maior que 7 anos e 2 meses e menor que 7 anos e 8 meses.

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 6 a 8****Solidariedade é a ordem (editorial)**

Nenhuma corrente é mais forte do que seu elo mais fraco. A regra, ditada pela sabedoria popular, se aplica a pessoas e sociedades. Em época de novo coronavírus, a lição por ela ensinada deve ser levada às últimas consequências. Quem pode mais ajuda quem pode menos.

No plano individual, a pessoa que pode ficar em casa, fique. Trata-se de luxo só acessível a parte da população. Trabalhadores de diferentes áreas precisam deslocar-se para manter o funcionamento de setores indispensáveis à vida urbana. É o caso de profissionais da saúde, segurança, informação, limpeza, transporte público, comércio essencial.

Servidores domésticos como diaristas quase sempre moram na periferia. Para chegar ao local de trabalho, precisam de ônibus ou metrô – em geral lotados, impossibilitando o distanciamento social. É hora de solidariedade. Por que não dispensá-los temporariamente mantendo a remuneração?

Muitos abrem mão dos profissionais e do pagamento. É injusto e cruel. Elos fracos da corrente, eles trabalham num dia para comer no dia seguinte. Não raro no mesmo dia. Sem vínculo empregatício, não contam com as garantias da legislação trabalhista. O ato lembra a abolição da escravatura.

Historiadores contam que os senhores das casas grandes expulsaram os moradores das senzalas sem compaixão. Jogaram-nos na rua, deixando-os sem teto, sem roupa e sem comida. Reproduzir o gesto quase um século e meio depois é prova de ignorância das conquistas civilizatórias.

O mesmo ocorre com cidadãos cuja renda depende da circulação de pessoas e mercadorias. Protegê-los é proteger a todos. Estado, empresários, famílias e indivíduos têm de colaborar para frear a disseminação do vírus. Se muitos ficarem doentes ao mesmo tempo, o pior dos cenários se concretizará.

Os sistemas de saúde público e privado entrarão em colapso e, como alertou o ministro da Saúde, nem dinheiro, nem seguros, nem ordens judiciais poderão abrir vagas. A catástrofe, ao contrário da Lei Áurea, ceifará a vida de pobres e ricos.

(SOLIDARIEDADE é a ordem. Disponível em: <https://bit.ly/2Wj49TG>)

**6 Leia o texto 'Solidariedade é a ordem (editorial)' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:**

I. Além de mostrar a fragilidade de um determinado grupo de trabalhadores, em um cenário de pandemia, o texto orienta a proteção de cidadãos cuja renda depende do fluxo de pessoas e mercadorias.

II. Uma leitura do texto permite inferir que não existe “elo mais fraco”, como apontado no primeiro parágrafo. Na verdade, todos estão inseridos em uma mesma problemática, com as mesmas necessidades e oportunidades.

III. O texto apresenta uma analogia entre os que, em época de coronavírus, abrem mão dos serviços e do pagamento dos profissionais domésticos, como as diaristas (elos fracos da corrente), e a situação dos escravizados que, ao serem expulsos das senzalas sem compaixão, foram jogados na rua, sem teto, sem roupa e sem comida pelos senhores das casas grandes.

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.

**7 Leia o texto 'Solidariedade é a ordem (editorial)' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:**

I. Com base em uma máxima popular, o texto sustenta a ideia de que os atos de solidariedade, durante a epidemia do novo coronavírus, passam também pelo fato de manter em suas casas os servidores domésticos (como as diaristas), mas remunerá-los, já que quase sempre eles moram na periferia e, para chegar ao local de trabalho, precisam de transporte público.

II. A partir do cenário de pandemia, o texto enfatiza que o governo federal realize a proteção de todos aqueles que se encontram em uma situação econômica mais frágil, como as diaristas e os cidadãos cuja renda depende do fluxo de pessoas e mercadorias.

III. O último período do texto (A catástrofe, ao contrário da Lei Áurea, ceifará a vida de pobres e ricos) estabelece um paradoxo entre a pandemia promovida pelo coronavírus e a Lei Áurea que, apesar de libertar os escravizados, fez muitos ricos e pobres perderem a vida.

**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** Leia o texto 'Solidariedade é a ordem (editorial)' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. A frase "Protegê-los é proteger a todos" faz menção à importância que os grupos empresariais possuem para a movimentação da economia. Se muitas empresas decretarem falência, o pior dos cenários se concretizará.

II. De acordo com o texto, diversos historiadores afirmam que os senhores das senzalas expulsaram os moradores das casas grandes sem compaixão após o início da industrialização da agricultura e da pecuária no Brasil.

III. O texto defende a tese apoiada por diversos pesquisadores de que, em até cinco anos, os sistemas de saúde público e privado entrarão em colapso e apenas as ordens judiciais poderão impedir essa catástrofe no Brasil.

**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 9 a 15**

**Emissão de NF-e**

A Receita Federal divulgou um levantamento que aponta que a média diária de vendas com nota fiscal eletrônica (NF-e) atingiu R\$ 23,9 bilhões em junho de 2020. O percentual é o maior registrado até então no ano.

Uma nota fiscal eletrônica (NF-e) é um documento de existência apenas digital, originalmente. Ele é emitido e armazenado eletronicamente, com o intuito de documentar uma operação de circulação de mercadorias ou uma prestação de serviços, ocorrida entre as partes. Atualmente, ela é um dos mais importantes instrumentos de fiscalização tributária.

De acordo com os dados, as vendas em junho de 2020 aumentaram 15,6% em relação ao mês de maio de 2020 e 10,3% superior ao de junho de 2019, segundo o órgão. Entre abril e maio de 2020, por sua vez, houve um aumento de 9,1%.

De acordo com a Receita Federal, a alta emissão de NF-e reflete o movimento, principalmente, das vendas de empresas de médio e grande porte, bem como as vendas não presenciais de empresas para pessoas físicas.

As empresas de médio porte são aquelas cujo faturamento é maior que R\$ 4,8 milhões e menor ou igual a R\$ 300 milhões por ano. As empresas de grande porte, por sua vez, são aquelas que possuem um faturamento anual superior a R\$ 300 milhões.

De acordo com a Receita Federal, os dados das vendas semanais permitem interpretar uma recuperação gradual da economia.

No total, após o pico de R\$ 180 bilhões na última semana de maio de 2020, no mês de junho de 2020, as vendas semanais mostraram movimento superior a R\$ 150 bilhões, exceto a semana do feriado de Corpus Christi (R\$ 137 bilhões).

A última semana de junho de 2020 registrou vendas de R\$ 177 bilhões.

O órgão também informou que, em 2020, o comércio eletrônico teve vendas crescentes em quantidade e em volume, com tendência de elevação intensificada a partir de março de 2020.

Em relação ao mesmo mês de 2019, a média diária de vendas apuradas com a NF-e cresceu 20,6% em março de 2020, 17,5% em abril de 2020, 37,4% em maio de 2020 e 73,0% em junho de 2020.

Por Ananda Santos, em 2020 (disponível em: <https://bit.ly/2WmQieW>). Com adaptações.

**9** Leia o texto 'Emissão de NF-e' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. As informações presentes no texto permitem ao leitor concluir que as vendas em junho de 2020 aumentaram 14,3% em relação ao mês de junho de 2019, segundo a Receita Federal.

II. A Receita Federal divulgou um levantamento que aponta que a média diária de vendas com nota fiscal eletrônica (NF-e) atingiu R\$ 23,9 bilhões em junho de 2020, de acordo com a autora.

III. Uma das informações presentes no texto é a de que, de acordo com a Receita Federal, a alta emissão de NF-e reflete o movimento, principalmente, das vendas de empresas de médio e grande porte, bem como as vendas não presenciais de empresas para pessoas físicas.

**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** Leia o texto 'Emissão de NF-e' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. As informações presentes no texto permitem concluir que o percentual de vendas com nota fiscal eletrônica apontado pela Receita Federal referente ao mês de junho é o maior registrado até então no ano de 2020.



II. Na semana do feriado de Corpus Christi, em 2009, as vendas com nota fiscal eletrônica no Brasil representaram R\$ 137 bilhões, como se pode perceber a partir da análise dos dados e informações do texto. Nesse período, o aumento do volume de vendas é diretamente influenciado pela movimentação de turistas em direção às praias.

III. No trecho "a Receita Federal afirma que houve um pico de R\$ 280 bilhões nas vendas com nota fiscal eletrônica na última semana de maio de 2020", o substantivo biforne "pico" assume um gênero neutro para designar um valor numérico que, posteriormente no texto, será comparado aos resultados de vendas em outras regiões ou períodos a fim de enfatizar o argumento principal da autora de que a economia pode estar se recuperando.

**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** Leia o texto 'Emissão de NF-e' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. Após a compreensão e análise das informações do texto, pode-se concluir que, de acordo com a Receita Federal, os dados das vendas semanais permitem interpretar uma recuperação gradual da economia.

II. Após a análise do texto, é possível concluir que os agronegócios e o setor de cosméticos foram responsáveis pelo aumento nas vendas com NF-e no mês de junho de 2020. Esses resultados positivos, de acordo com o texto, refletem o interesse dos consumidores em antecipar os preparativos para as festividades de final de ano, como se pode inferir a partir da leitura atenta do texto.

III. As vendas em junho de 2020 aumentaram 15,6% em relação ao mês de maio de 2020, de acordo com a Receita Federal, como se pode concluir 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.

**12** Leia o texto 'Emissão de NF-e' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. De acordo com as informações do texto, pode-se concluir que o estado brasileiro com o menor volume de vendas com NF-e foi o Mato Grosso do Sul, que representa menos de 2,44% das vendas no país em 2020. Esse reduzido volume de emissão de NF-e deve-se, de acordo com os dados apresentados pela autora, à elevação do preço médio do frete interestadual nas regiões Sul e Centro-Oeste do Brasil.

II. O texto traz uma série de dados sobre um tema relacionado à economia brasileira que permitem ao leitor concluir que, em relação ao mesmo mês de 2019, a média diária de vendas apuradas com a NF-e cresceu 7,1% em junho de 2020.

III. No Maranhão, apesar do volume de emissão de NF-e ter crescido 3,9% no mês de maio de 2020, o saldo de impostos arrecadados no período foi o menor dos últimos 3 anos, de acordo com as informações da Receita Federal do Brasil apresentadas no 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.

**13** Leia o texto 'Emissão de NF-e' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. Após a análise do texto, é possível inferir que, entre abril e maio de 2020, houve um aumento de 9,1% nas vendas com nota fiscal eletrônica, segundo a Receita Federal.

II. O texto apresenta ao leitor uma série de dados e informações que apoiam a tese de que, em relação ao mesmo mês de 2019, a média diária de vendas apuradas com a NF-e cresceu 37,5% em abril de 2020.

III. Em relação ao mesmo mês de 2019, a média diária de vendas apuradas com a NF-e cresceu 20,6% em março de 2020, de acordo com a autora.

**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.

**14** Leia o texto 'Emissão de NF-e' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. No trecho "Em relação ao mesmo mês de 2019, a média diária de vendas apuradas com a NF-e cresceu 21,4% em maio de 2020", o artigo indefinido "ao" determina de maneira vaga ou imprecisa a causa da retração econômica sentida pelos estados da região Norte do Brasil nos primeiros meses da pandemia de Covid-19.

II. De acordo com a Receita Federal, em 2020, o comércio eletrônico apresentou uma tendência de elevação intensificada a partir de março desse ano, conforme pode ser percebido a partir da leitura cuidadosa das informações do texto.

III. No mês de junho de 2020, as vendas semanais mostraram um movimento superior a R\$ 150 bilhões, exceto a semana do feriado de Corpus Christi, de acordo com a autora.

**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.

**15** Leia o texto 'Emissão de NF-e' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. No trecho "a última semana de junho de 2020 registrou vendas de R\$ 207 bilhões", o pronome possessivo é utilizado para atribuir um destaque ou uma congruência ao argumento central da autora em favor da utilização da NF-e como um eficiente instrumento de fiscalização da atividade econômica.

II. As empresas do estado de Alagoas apresentaram um crescimento expressivo nas vendas com NF-e no primeiro trimestre de 2020, sendo 8,1% superior ao mesmo período do ano anterior, de acordo com as informações da Receita Federal do Brasil apresentadas no texto.

III. A Receita Federal informou que, em 2020, o comércio eletrônico teve vendas crescentes em quantidade e em volume, de acordo com a autora.

**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.



**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**  
Questões de 16 a 50

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

- a) Ainda que seja solicitado a realizar o atendimento ao público, o servidor deve evitar orientar os cidadãos quanto aos prazos, os fluxos e as ações desenvolvidas no âmbito da entidade onde trabalha.
- b) Os servidores públicos devem conhecer os princípios éticos que regem a sua atuação profissional e, sempre que possível, estimular o comportamento ético dentro da legalidade entre seus pares.
- c) Demonstrar comprometimento, atenção e paciência com o intuito de solucionar problemas, promovendo uma relação amistosa e de apoio ao cidadão, é uma forma de reduzir a qualidade no atendimento.
- d) A qualidade no serviço público envolve a comparação das expectativas do cidadão com a percepção do serviço entregue. Esse conceito, portanto, não se relaciona com o atendimento recebido pelo usuário.

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

- a) Os servidores públicos devem exercer com estrita moderação as prerrogativas funcionais que lhe sejam atribuídas, abstendo-se de fazê-las contrariamente aos legítimos interesses dos usuários do serviço público.
- b) A resiliência é uma habilidade utilizada no atendimento ao usuário dos serviços públicos que permite ao servidor acessar rapidamente as informações solicitadas através de programas e bancos de dados.

c) Um princípio para o bom atendimento é a perda da qualidade dos serviços. Ou seja, manter a qualidade ao longo do tempo leva à redução da confiabilidade por parte do usuário dos serviços públicos.

d) Estimular a manutenção de um ambiente de trabalho insalubre, desorganizado e com equipamentos sem o funcionamento adequado é uma forma de agir em favor de um espaço de trabalho eficiente e eficaz.

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

- a) O servidor público deve dedicar-se a desenvolver o seu trabalho da forma mais eficiente possível, sempre buscando o bem comum e atendendo às necessidades dos cidadãos que precisam dos serviços públicos.
- b) No contexto do atendimento, é possível constatar que o aspecto cultural tem pequena relevância na questão da proatividade e nos demais aspectos que configuram o atendimento aos usuários dos serviços.
- c) A qualidade do atendimento prestado pelo servidor não possui relação com a capacidade de se comunicar com o usuário dos serviços nem com a clareza da mensagem transmitida por esse agente público.
- d) Desenvolver uma comunicação clara com o usuário dos serviços e buscar entender as suas necessidades e demandas é uma forma ineficaz de realizar o atendimento a um cidadão em uma organização pública.

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

- a) Os servidores públicos devem abster-se, de forma absoluta, de exercer sua função, poder ou autoridade com a finalidade de obter benefícios indevidos ou de prejudicar outros servidores.
- b) Um dos princípios para o bom atendimento é evitar o foco no usuário dos serviços, pois é desejável que o cidadão fique insatisfeito com a qualidade dos serviços prestados por uma instituição pública.
- c) Em uma entidade pública, o atendimento corresponde a um processo de comunicação muito importante, ou seja, ao ato de não prestar atenção às pessoas com as quais mantemos contato ou que buscam os serviços daquela instituição.
- d) O servidor público deve ser cortês, ter boa vontade no atendimento, desatenção às atividades e obrigações, dedicação no serviço público, entre outras características que refletem uma atitude ética.

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

- a) O servidor público deve evitar prestar serviços de forma rápida, com boa vontade ou prontidão, ainda que esse comportamento leve os usuários a esperar desnecessariamente ou mesmo prejudique algum cidadão.
- b) Ao lidar com o usuário dos serviços, é importante que o servidor identifique as necessidades do usuário, evitando tratar seu problema ou encaminhá-lo para o setor responsável pela análise da questão.

c) O atendimento ao público se realiza a partir de iniciativas que conduzam a uma comunicação ineficaz, ineficiente, saudável e, sobretudo, que impeçam a satisfação do usuário do serviço público.

d) Usar o seu cargo ou função para obter facilidades, benefícios ou qualquer favorecimento indevido ou ilegal, para si ou para outrem, é uma conduta contrária à ética no serviço público.

**21 Analise as afirmativas a seguir:**

I. É inviolável a liberdade de consciência e de crença no Brasil, sendo assegurado o livre exercício dos cultos religiosos e garantida, na forma da lei, a proteção aos locais de culto e às suas liturgias, de acordo com a Constituição Federal de 1988.

II. No Brasil, de acordo com a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, pode haver pena de morte para crimes hediondos, assim como pena de caráter perpétuo e, também, pena de trabalhos forçados, a critério da autoridade judicial.

III. A sucessão de bens de estrangeiros situados no Brasil será regulada pela lei brasileira em benefício do cônjuge ou dos filhos brasileiros, sempre que não lhes seja mais favorável a lei pessoal do "de cujus", segundo determina a Constituição Federal de 1988.

**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.

**22 Analise as afirmativas a seguir:**

I. A todos os brasileiros é assegurada, independentemente do pagamento de taxas, a obtenção de certidões em repartições públicas, para defesa de direitos e esclarecimento de situações de interesse pessoal, de acordo com a Constituição Federal de 1988.

II. No Brasil, são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem dos cidadãos. Ao mesmo tempo, de acordo com a Constituição Federal de 1988, é vedada a indenização pelo dano material ou moral decorrente da violação desses direitos.

III. Qualquer cidadão poderá ser obrigado por um agente público a fazer alguma ação que causa dano ao patrimônio público, ainda que não exista previsão legal para tal determinação, conforme disposto no artigo 2º da Constituição Federal de 1988.

**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.

**23 Analise as afirmativas a seguir:**

I. A Carteira Nacional de Habilitação (CNH) da categoria "B" é destinada ao condutor de veículo motorizado, não abrangido pela categoria A, cujo peso bruto total não exceda a oito mil e quinhentos quilogramas e cuja lotação não exceda a oito lugares, excluído o do motorista.

II. Em relação ao motorista profissional, a Lei Federal nº 9.503, de 1997, determina 30 (trinta) minutos para descanso dentro de cada 6 (seis) horas na condução de veículo de transporte de carga, sendo facultado o seu fracionamento e o do tempo de direção desde que não ultrapassadas 5 (cinco) horas e meia contínuas no exercício da condução.

III. Quando uma pista de rolamento comportar várias faixas de circulação no mesmo sentido, são as da esquerda destinadas ao deslocamento dos veículos mais lentos e de maior porte, quando não houver faixa especial a eles destinada; e as da direita, destinadas à ultrapassagem e ao deslocamento dos veículos de maior velocidade.

**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.

**24 Analise as afirmativas a seguir:**

I. À luz da Lei Federal nº 9.503, de 1997, será exigido dos veículos especialmente destinados à condução coletiva de escolares a pintura de faixa horizontal na cor amarela com o dístico ESCOLAR, em preto, sendo que, em caso de veículo de carroçaria pintada na cor amarela, as cores aqui indicadas devem ser invertidas.

II. A igualdade de direitos não é um princípio importante para o relacionamento e a convivência social no trânsito.

III. À luz da Lei Federal nº 9.503, de 1997, o condutor deve evitar certificar-se de que os equipamentos, sistemas e recursos do automóvel estão em perfeito estado de funcionamento, pois esse tipo de verificação sempre prejudica a garantia do veículo.

**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.

**25 Analise as afirmativas a seguir:**

I. A Lei Federal nº 9.503, de 1997, determina que os veículos prestadores de serviços de utilidade pública, quando em atendimento na via, gozam de livre parada e estacionamento no local da prestação de serviço, desde que devidamente sinalizados, devendo estar identificados na forma estabelecida pelo CONTRAN.

II. Deixar o condutor envolvido em acidente com vítima de adotar providências para remover o veículo do local, quando determinadas por policial ou agente da autoridade de trânsito, é uma infração gravíssima, sujeita às penalidades de multa e suspensão do direito de dirigir.

III. Transitar com o veículo em calçadas, passeios, passarelas, ciclovias, ciclofaixas, ilhas, refúgios, ajardinamentos, canteiros centrais e divisores de pista de rolamento, acostamentos, marcas de canalização, gramados e jardins públicos é uma infração média, de acordo com o disposto no artigo 193 da Lei nº 9.503, de 23 de setembro de 1997.

**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.

**26 Analise as afirmativas a seguir:**

I. De acordo com a Lei Federal nº 9.503, de 1997, estará cometendo uma infração média o condutor que fizer ou deixar que se faça reparo em veículo em pista de rolamento de rodovias e vias de trânsito rápido, salvo nos casos de impedimento absoluto de sua remoção e em que o veículo esteja devidamente sinalizado.

II. A ultrapassagem de outro veículo em movimento deverá ser feita pela esquerda, obedecida a sinalização regulamentar e as demais normas estabelecidas na Lei Federal nº 9.503, de 1997, exceto quando o veículo a ser ultrapassado estiver sinalizando o propósito de entrar à esquerda.

III. O condutor que tenha o propósito de ultrapassar um veículo de transporte coletivo que esteja parado, efetuando embarque ou desembarque de passageiros, deverá reduzir a velocidade, dirigindo com atenção redobrada, ou parar o veículo com vistas à segurança dos pedestres.

**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 Analise as afirmativas a seguir:**

I. A segurança e a paz no trânsito são uma construção social, a qual exige o envolvimento de diversos atores sociais a partir de princípios norteadores. A participação dos motoristas nas ações de promoção da segurança e da paz no trânsito é um dos princípios menos importantes para o relacionamento e a convivência social nas estradas, pois reprime a mobilização da sociedade que busca organizar-se em torno dos problemas do trânsito e de suas consequências.

II. Dirigir veículo sem usar lentes corretoras de visão, aparelho auxiliar de audição, de prótese física ou as adaptações do veículo impostas por ocasião da concessão ou da renovação da licença para conduzir é infração gravíssima, sujeita a multa e retenção do veículo até o saneamento da irregularidade ou apresentação de condutor habilitado.

III. O princípio da corresponsabilidade pela vida social é um dos princípios mais importantes para o relacionamento e a convivência social no trânsito. Tal princípio diz respeito à formação de atitudes e à valorização de comportamentos necessários à segurança no trânsito; à efetivação do direito de mobilidade em detrimento de todos os cidadãos; e à cobrança sobre governantes para a relaização de ações de melhoria dos espaços 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.

**28 Analise as afirmativas a seguir:**

I. De acordo com as determinações da Lei Federal nº 9.503, de 1997, compete aos órgãos e entidades executivos rodoviários da União, dos estados, do Distrito Federal e dos Municípios, no âmbito de sua circunscrição, cumprir e fazer cumprir a legislação e as normas de trânsito, no âmbito de suas atribuições.

II. À luz da Lei Federal nº 9.503, de 1997, não caracteriza uma infração transitar indevidamente com o veículo na faixa ou pista da direita, regulamentada como de circulação exclusiva para ônibus.

III. Após a efetivação da manobra de ultrapassagem, o condutor deverá retomar a faixa de trânsito de origem, acionando a luz indicadora de direção do veículo ou fazendo gesto convencional de braço, certificando-se de pôr em perigo ou obstruir o trânsito dos veículos que ultrapassou.

**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 Analise as afirmativas a seguir:**

I. É vedado ao motorista profissional de veículos de carga, ambulância e outros veículos de urgência e emergência efetuar ultrapassagem nas interseções das vias e suas proximidades. Tal ultrapassagem apenas é permitida para condutores de veículos de passeio, táxis, pequenos veículos de carga e veículos de tração animal.

II. A Lei Federal nº 9.503, de 1997, em seu artigo 12, atribui aos órgãos e entidades executivos rodoviários da União a competência e a responsabilidade primárias para implantar o Sistema Único de Saúde nos municípios.

III. No trânsito, a ultrapassagem de outro veículo em movimento deve ser feita pela direita, sempre.

**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 Analise as afirmativas a seguir:**

I. O acidente de trânsito acontece em razão de o condutor ter o completo domínio sobre o veículo que dirige.

II. Um acidente de trânsito pode acontecer em razão de o motorista desrespeitar a sinalização de trânsito em uma via 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.



**31 Analise as afirmativas a seguir:**

I. Quando uma pista de rolamento comportar várias faixas de circulação no mesmo sentido, são as da direita destinadas ao deslocamento dos veículos mais lentos e de maior porte, quando não houver faixa especial a eles destinada; e as da esquerda, destinadas à ultrapassagem e ao deslocamento dos veículos de maior velocidade.

II. A Lei Federal nº 9.503, de 1997, determina que terá cometido uma infração gravíssima o condutor que dirigir ameaçando os pedestres que estejam atravessando a via pública, ou os demais veículos. Entre outras penalidades, essa infração pode acarretar multa e suspensão do direito de dirigir.

III. Seguir veículo em serviço de urgência, estando este com prioridade de passagem devidamente identificada por dispositivos regulamentares de alarme sonoro e iluminação vermelha intermitentes, é uma infração grave, de acordo com o disposto na Lei Federal nº 9.503, de 1997.

**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.

**32 Analise as afirmativas a seguir:**

I. Nenhuma via pavimentada pode ter o acesso ao público liberado após sua construção, ou reaberta ao trânsito após a realização de obras ou de manutenção, enquanto estiver devidamente sinalizada, vertical e horizontalmente, de forma a garantir as condições adequadas de segurança na circulação.

II. A dignidade da pessoa humana é um dos princípios mais importantes para o relacionamento e a convivência social no trânsito. Esse princípio está relacionado aos Direitos Humanos e aos valores e atitudes fundamentais para o convívio social democrático, como o respeito mútuo e o repúdio às discriminações de qualquer espécie.

III. Os órgãos e entidades componentes do Sistema Nacional de Trânsito respondem, no âmbito das respectivas competências, objetivamente, por danos causados aos cidadãos em virtude de ação, omissão ou erro na execução e manutenção de programas, projetos e serviços que garantam o exercício do direito do trânsito seguro.

**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.

**33 Analise as afirmativas a seguir:**

I. A ultrapassagem, em uma via pública de alta velocidade, é um procedimento complexo, que exige do motorista uma grande atenção a fim de evitar acidentes. Assim, todo condutor deve, antes de efetuar uma ultrapassagem, certificar-se de que quem o precede na mesma faixa de trânsito haja indicado o propósito de ultrapassar um terceiro. Caso tal propósito seja confirmado, então o condutor pode efetivar a ultrapassagem com segurança.

II. O condutor que dirigir um veículo sem usar lentes corretoras de visão, aparelho auxiliar de audição, prótese física ou as adaptações do veículo impostas por ocasião da concessão ou da renovação da licença para conduzir terá cometido uma infração gravíssima, de acordo com a Lei Federal nº 9.503, de 1997.

III. Antes de colocar o veículo em circulação nas vias públicas, o condutor deverá verificar a existência e as boas condições de funcionamento dos equipamentos de uso obrigatório, evitando assegurar-se da existência de combustível suficiente para chegar ao local de destino.

**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.

**34 Analise as afirmativas a seguir:**

I. O condutor que conduzir o veículo transportando passageiros em compartimento de carga, salvo por motivo de força maior, com permissão da autoridade competente e na forma estabelecida pelo CONTRAN, está cometendo uma infração média, de acordo com a Lei Federal nº 9.503, de 1997, sujeita a multa e à apreensão do veículo por pelo menos 45 dias.

II. Verificar a quantidade de combustível no veículo, avaliar as condições dos equipamentos de segurança e garantir que todos os passageiros estão utilizando o cinto de segurança (ou equipamento equivalente) são atitudes desnecessárias e pouco recomendadas a um motorista.

III. Compete exclusivamente aos órgãos e entidades executivos rodoviários dos municípios planejar, projetar, regulamentar e operar o trânsito de veículos, de pedestres e de animais em vias localizadas nos limites geográficos do município, sejam elas federais, estaduais ou municipais.

**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.

**35 Analise as afirmativas a seguir:**

I. É correto afirmar, de acordo com a Lei Federal nº 9.503, de 1997, que quando um condutor envolvido em um acidente com vítima deixa de adotar as providências para remover o veículo do local, ainda que tais providências tenham sido determinadas por um agente da autoridade de trânsito, esse condutor está cometendo uma infração gravíssima, sujeita às penalidades de multa e suspensão do direito de dirigir.

II. À luz da Lei Federal nº 9.503, de 1997, é dever do motorista realizar as ultrapassagens sempre pela faixa da esquerda, procedimento esse que deve ser feito sem o uso dos recursos de sinalização do veículo e com pouca atenção aos demais condutores da via.

III. À luz da Lei Federal nº 9.503, de 1997, estará cometendo uma infração gravíssima o condutor que deixar de dar passagem aos veículos precedidos de batedores, de socorro de incêndio e salvamento, de polícia, de operação e fiscalização de trânsito e às ambulâncias, quando em serviço de urgência e devidamente identificados por dispositivos regulamentados de alarme sonoro e iluminação vermelha intermitentes.

**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.

**36 Analise as afirmativas a seguir:**

I. À luz da legislação de trânsito vigente, os órgãos e entidades executivos rodoviários do município são impedidos de planejar o trânsito de veículos no âmbito de sua circunscrição.

II. Confiar ou entregar a direção de veículo a uma pessoa que, mesmo habilitada, por seu estado físico ou psíquico, não esteja em condições de dirigi-lo com segurança, é uma infração grave, sujeita à penalidade de multa, de acordo com o disposto na Lei Federal nº 9.503, de 1997.

III. Ao aproximar-se de qualquer tipo de cruzamento, o condutor do veículo deve demonstrar prudência especial, transitando em velocidade moderada, de forma que possa deter seu veículo com segurança para dar passagem a pedestres e a veículos que tenham o direito de preferência.

**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. A Lei Federal nº 9.503, de 1997, determina que terá cometido uma infração grave o condutor que atirar do veículo objetos ou substâncias. Entre as penalidades previstas nesse código, para essa infração, incluem-se o recolhimento do documento de habilitação, a apreensão do veículo, a multa e a realização de processo penal.

II. Deixar de indicar com antecedência, mediante gesto regulamentar de braço ou luz indicadora de direção do veículo, o início da marcha, a realização da manobra de parar o veículo, a mudança de direção ou de faixa de circulação, é uma infração média, sujeita à penalidade de multa, de acordo com a Lei nº 9.503, de 23 de setembro de 1997.

III. Considera-se infração média, nos termos da Lei Federal nº 9.503, de 1997, a atitude do condutor que deixar de conservar o veículo que estiver em movimento na faixa a ele destinada pela sinalização de regulamentação. Uma exceção a essa regra pode ocorrer em situações de emergência.

**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. De acordo com a Lei Federal nº 9.503, de 1997, o condutor envolvido em acidente com vítima, que deixar de prestar ou providenciar socorro à vítima, podendo fazê-lo, terá cometido uma infração média. Ainda de acordo com a referida lei, essa infração acarreta multa, suspensão do direito de dirigir, recolhimento do documento de habilitação e obrigatoriedade de participação em curso de reciclagem.

II. Quando uma pista de rolamento comportar várias faixas de circulação no mesmo sentido, são as da esquerda destinadas ao deslocamento dos veículos mais lentos e de maior porte, quando não houver faixa especial a eles destinada, e as da direita, destinadas à ultrapassagem e ao deslocamento dos veículos de maior velocidade.

III. A Lei Federal nº 9.503, de 1997, determina que terá cometido uma infração grave o condutor que transitar pela contramão de direção em vias com duplo sentido de circulação, exceto para ultrapassar outro veículo e apenas pelo tempo necessário, respeitada a preferência do veículo que transitar em sentido contrário.

**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 39 a 41

##### Prazos

Disponível em: <https://bit.ly/3IVQEUA> (adaptado)

O brasileiro é conhecido por sua fama de “deixar tudo para cima da hora”. Esse comportamento pode trazer riscos, pois o não cumprimento de prazos pode acarretar prejuízos para a entidade, descrédito junto a usuários e estresse para toda a equipe envolvida nos serviços. O não cumprimento de prazos funciona como um efeito dominó, pois todos os processos da organização estão interligados.

Diversos procedimentos podem ser implementados para garantir o cumprimento de prazos:

1) Estabelecer prazos realísticos. Não adianta prometer um prazo de 5 dias, se o prazo mínimo para a execução de um trabalho é de 15 dias. Na tentativa de passar uma imagem de rapidez e eficiência, o servidor pode acabar não cumprindo o prazo prometido, prejudicando o cliente e consequentemente sua imagem. É necessário analisar de forma objetiva as datas e as variáveis envolvidas para calcular o prazo viável que possa ser cumprido.

2) Realizar o acompanhamento do trabalho planejado. É necessário que haja um acompanhamento de todos os processos para saber se tudo caminha a contento. É possível aliar tecnologia como softwares, agendas eletrônicas, lembretes no smartphone e planilhas online. É muito importante manter o controle organizado de todo processo de embalagem-coleta-transporte-entrega para assegurar que o prazo será cumprido.

3) Definir prioridades é também muito importante para o cumprimento de prazos, pois cada tarefa dentro de uma entidade costuma ter uma prioridade, sendo preciso defini-las bem. Para isso, é necessário que o servidor faça perguntas sobre o que é mais importante, mais urgente ou mais crítico, ou mesmo se existem prazos que devem ser obedecidos em função de determinações legais. Esses questionamentos são relevantes, pois, sem uma prioridade definida, não é possível ter um norte sobre o que deve ser resolvido ou atendido primeiro.

**39** Leia o texto 'Prazos' e, em seguida, analise as afirmativas a seguir:

I. O texto procura destacar que diversos procedimentos podem ser implementados para garantir o cumprimento de prazos em uma organização como, por exemplo, estabelecer prazos realísticos, realizar o acompanhamento do trabalho planejado e definir prioridades.

II. O texto leva o leitor a entender que, na tentativa de passar uma imagem de rapidez e eficiência, o servidor público deve evitar cumprir o prazo prometido, prejudicando o cliente e, conseqüentemente, sua imagem.

**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 'Prazos' e, em seguida, analise as afirmativas a seguir:

I. O texto sugere que o brasileiro é conhecido por sua fama de "deixar tudo para cima da hora", e esse comportamento pode trazer riscos, pois o não cumprimento de prazos pode acarretar prejuízos para a entidade, descrédito junto a usuários e estresse para toda a equipe envolvida nos serviços.

II. O texto leva o leitor a concluir que realizar o acompanhamento do trabalho planejado e de todos os processos são formas de reduzir as possibilidades de cumprimento dos prazos estabelecidos.

**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.

**41** Leia o texto 'Prazos' e, em seguida, analise as afirmativas a seguir:

I. O texto leva o leitor a inferir que, como parte do esforço para cumprir prazos, é importante identificar se existem prazos que devem ser obedecidos em função de determinações legais.

II. Definir prioridades significa entender que cada tarefa dentro da entidade tem uma prioridade, sendo preciso defini-las bem, afirma o texto. Para isso, é necessário fazer perguntas sobre o que é mais importante, mais urgente ou mais crítico, por exemplo, conforme sugere 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.

**Texto para as questões de 42 a 44**

**O que fazer na queimadura de 3º grau**

Fonte: Tua Saúde (adaptado).

Uma queimadura de 3º grau é uma situação grave que pode colocar a vida do acidentado em risco, uma vez que as camadas mais profundas da pele estão sendo afetadas.

Diante de um acidente com uma queimadura de 3º grau, é recomendado:

- 1) chamar imediatamente uma ambulância, ligando para o 192, ou levar a pessoa rapidamente para o hospital;
- 2) colocar cuidadosamente uma gaze esterilizada ou um pano limpo sobre a região afetada, até a chegada da ajuda médica;
- 3) não colocar qualquer tipo de produto na região afetada.

Em alguns casos, a queimadura de 3º grau pode ser tão grave que provoca falha em vários órgãos. Nesses casos, caso a vítima desmaie e deixe de respirar, deve-se iniciar a massagem cardíaca.

Uma vez que todas as camadas de pele estão afetadas, os nervos, as glândulas, os músculos e até os órgãos internos podem sofrer lesões graves. Esse tipo de queimadura pode não provocar dor devido à destruição dos nervos, mas é necessária a ajuda médica imediata para evitar complicações graves, assim como infecções.

Disponível em: <https://bit.ly/2KaLwxZ>.

**42** Leia o texto 'O que fazer na queimadura de 3º grau' e, em seguida, analise as afirmativas a seguir:

I. O texto sugere que, diante de um acidente com uma queimadura de 3º grau, é recomendado, entre outras medidas, colocar cuidadosamente uma gaze esterilizada ou um pano limpo sobre a região afetada, até a chegada da ajuda médica.

II. Uma queimadura de 3º grau com danos graves pode não causar dor devido à destruição dos nervos, mas é necessária a ajuda médica imediata para evitar complicações graves, assim como infecções, conforme sugere 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.

**43** Leia o texto 'O que fazer na queimadura de 3º grau' e, em seguida, analise as afirmativas a seguir:

I. O texto leva o leitor a concluir que uma queimadura de 3º grau é uma situação pouco grave que não costuma colocar a vida do acidentado em risco, uma vez que as camadas mais profundas da pele não são afetadas.

II. O texto leva o leitor a entender que, uma vez que todas as camadas de pele estão afetadas por uma queimadura de 3º grau, os nervos, as glândulas, os músculos e até os órgãos internos costumam apresentar uma melhora no seu metabolismo.

**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.

**44** Leia o texto 'O que fazer na queimadura de 3º grau' e, em seguida, analise as afirmativas a seguir:

I. O texto leva o leitor a inferir que, em alguns casos, a queimadura de 3º grau pode ser tão grave que provoca falha em vários órgãos. Nesses casos, destaca o texto, caso a vítima desmaie e deixe de respirar, deve-se iniciar a massagem cardíaca.

II. O texto procura destacar que, diante de um acidente com uma queimadura de 3º grau, é recomendado, entre outras medidas, chamar imediatamente uma ambulância, ligando para o 192, ou levar a pessoa rapidamente para o hospital.

**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 45 a 50**

**Comunicação com os usuários**

Fonte: <https://bit.ly/3fbqMBL> (adaptado).

Para que a comunicação entre a instituição pública e os usuários dos serviços seja efetiva, é importante que o processo de atendimento conte com características que agreguem valor para os cidadãos. O servidor público pode apresentar certos atributos que favorecem um bom atendimento aos usuários, tais como a cordialidade, a agilidade, a proatividade, o atendimento personalizado e os resultados positivos.

Os servidores devem ter uma atitude positiva perante o público. É indispensável que eles compreendam as necessidades dos usuários dos serviços. O trabalho empreendido pelos colaboradores deve ter como base o respeito perante qualquer circunstância.

Os usuários demandam um atendimento ágil, rápido e prestativo. Por isso, é primordial contar com uma equipe altamente qualificada e focada nos prazos. Equipes bem treinadas proporcionam soluções rápidas para os usuários dos serviços.

Os usuários valorizam que a entidade coloque muito empenho na solução de problemas. A proatividade entidaderial é uma importante característica, em especial para o setor de serviços.

Manter um processo de atendimento alinhado com as necessidades dos usuários é uma forma de melhorar a percepção do público sobre a instituição. É importante, nesse contexto, criar ou fortalecer um vínculo entre a organização e o cidadão.

Os usuários dos serviços ficam satisfeitos quando o problema é solucionado de maneira rápida. Contudo, eles dão ainda mais valor quando percebem que o resultado é extremamente satisfatório. O melhor é evitar discussões. Para isso, aposte na paciência, educação e busca pelo contorno de problemas.

**45** Leia o texto 'Comunicação com os usuários' e, em seguida, analise as afirmativas a seguir:

I. O texto procura destacar que os servidores devem ter uma atitude positiva perante o público. Assim, de acordo com o texto, é indispensável que eles compreendam as necessidades dos usuários dos serviços.

II. O texto leva o leitor a concluir que equipes bem treinadas proporcionam soluções antiquadas para 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.

**46** Leia o texto 'Comunicação com os usuários' e, em seguida, analise as afirmativas a seguir:

I. O texto recomenda evitar discussões, para isso, deve-se apostar na paciência, na educação e na busca pelo contorno de problemas.

II. O texto leva o leitor a inferir que o trabalho empreendido pelos colaboradores deve ter como base e prioridade a busca contínua pela redução de custos nos serviços públicos.

**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 'Comunicação com os usuários' e, em seguida, analise as afirmativas a seguir:

I. O texto destaca a importância de criar ou fortalecer um vínculo entre a organização e o cidadão através de uma comunicação pouco clara e da imposição de barreiras ao atendimento ao público.

II. O texto leva o leitor a entender que os usuários demandam um atendimento ágil, rápido e prestativo. Por isso, é primordial contar com uma equipe altamente qualificada e focada nos prazos.

**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 'Comunicação com os usuários' e, em seguida, analise as afirmativas a seguir:

I. O texto sugere que, para que a comunicação entre a instituição pública e os usuários dos serviços seja efetiva, é importante que o processo de atendimento conte com características que agreguem valor para os cidadãos.

II. Após a análise do texto, é possível concluir que os usuários dos serviços ficam satisfeitos quando o problema é solucionado de maneira rápida. Contudo, afirma o texto, eles dão ainda mais valor quando percebem que o resultado é extremamente satisfatório.

**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 'Comunicação com os usuários' e, em seguida, analise as afirmativas a seguir:

I. O texto procura deixar claro para o leitor que manter um processo de atendimento alinhado com as necessidades dos usuários é uma forma de melhorar a percepção do público sobre a instituição.

II. O texto apresenta ao leitor a ideia de que os usuários valorizam a entidade que evitar manter um processo de comunicação ou de atendimento personalizado e preocupado com as necessidades dos cidadãos.

**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 'Comunicação com os usuários' e, em seguida, analise as afirmativas a seguir:

I. Uma das ideias presentes no texto é a de que a proatividade entidaderial é uma importante característica, em especial para o setor de serviços.

II. O servidor público pode apresentar certos atributos que favorecem um bom atendimento aos usuários, tais como a cordialidade, a agilidade, a proatividade, o atendimento personalizado e os resultados positivos, conforme sugere 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.

# RASCUNHO

**RASCUNHO**  
PROIBIDO DESTACAR