

# GRAVATÁ (SUP. 1) - 13/12 - MANHÃ

## CADERNO DE QUESTÕES OBJETIVAS DO CONCURSO PÚBLICO

### SOCIÓLOGO (A)



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 ESPECÍFICOS

Questões de 1 a 40

### 1 Analise as afirmativas a seguir e marque a opção CORRETA:

- a) Realizar ações que possibilitem o conhecimento, pela população, da missão e do modo de trabalho da instituição, é uma atitude incabível aos servidores públicos municipais.
- b) Todo servidor público deve saber que não cabe a esse profissional iludir ou tentar iludir qualquer pessoa que necessite do atendimento em uma entidade governamental.
- c) É dever do servidor público deixar de utilizar os recursos técnicos e materiais ao seu alcance para garantir a qualidade dos serviços prestados no âmbito da entidade em que trabalha.
- d) Nenhum servidor público é responsável por transmitir corretamente as informações que lhe são passadas sobre o seu trabalho no âmbito da organização governamental em que atua.

### 2 Analise as afirmativas a seguir:

I. O argumento "Critérios", na função BDVARP, no Microsoft Excel, é obrigatório e especifica o intervalo de células que contém as condições especificadas pelo usuário para a função. Nesse caso, o usuário pode usar qualquer intervalo para o argumento de critérios, desde que ele inclua pelo menos um rótulo de coluna e pelo menos uma célula abaixo do rótulo de coluna para especificar uma condição para a coluna.

II. O argumento "valor\_hiper", na função BDMÉDIA, no Microsoft Excel, retorna o valor que atende a um conjunto de critérios nominativos da função especificada pelo usuário e exibe o resultado através de uma disposição da opção "Formatação Condicional".

III. A função BDMÁX, no Microsoft Excel, retorna o maior número em um campo (coluna) de registros em uma lista ou banco de dados que coincida com as condições especificadas pelo usuário.

#### Marque a alternativa CORRETA:

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

### 3 Analise as afirmativas a seguir:

I. A função BDEXTRAIR, no Microsoft Excel, extrai um único valor em uma coluna de uma lista ou banco de dados que coincide com as condições especificadas pelo usuário.

II. O argumento "Banco de dados", na função BDVARP, no Microsoft Excel, é obrigatório. Esse argumento especifica o intervalo de células da lista ou do banco de dados.

III. O argumento "flu\_otimizar", na função BDVARP, no Microsoft Excel, deve ser preenchido com o valor "1", se o usuário deseja que a função retorne um resultado preciso; e com o valor "0", se o usuário deseja visualizar um resultado aproximado da função.

#### 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. Se a sintaxe do argumento "expressão\_membro", na função VALORCUBO, no Microsoft Excel, estiver incorreta, essa função retornará o seguinte valor de erro: #N/D.

II. A função CILMÍN, no Microsoft Excel, exibe para o usuário a média aritmética dos mínimos variáveis de uma sequência numérica de valores que indicam despesas ou receitas.

III. Quando o membro especificado pelo argumento "expressão\_membro", na função VALORCUBO, no Microsoft Excel, não existir no cubo, essa função retornará o seguinte valor de erro: #N/D.

#### 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. A função BDVARP, no Microsoft Excel, calcula a variação de uma população com base na população total, usando os números em um campo (coluna) de registros em uma lista ou banco de dados que coincidem com as condições especificadas pelo usuário.

II. A função BDCONTAR, no Microsoft Excel, conta as células que contêm números em um campo (coluna) de registros em uma lista ou banco de dados que coincidirem com as condições especificadas. Nessa função, o argumento de campo é opcional e, se o campo for omitido, a função BDCONTAR contará todos os registros no banco de dados que coincidirem com os critérios.

III. A função BDMÉDIA, no Microsoft Excel, obtém uma média dos valores em um campo (coluna) de registros em uma lista ou banco de dados que coincidem com as condições especificadas pelo usuário.

#### Marque a alternativa CORRETA:

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

**6** Analise as afirmativas a seguir:

I. A função ALCHMÁX, no Microsoft Excel, encontra o valor máximo de uma tendência progressiva de dados em uma planilha ou tabela especificada pelo usuário. Nessa função, o argumento "atributo\_valor" é obrigatório e deve ser preenchido com um número que indica a coluna (campo) a ser analisada.

II. O argumento "continuar\_simples", na função VALORCUBO, no Microsoft Excel, determina o número de caracteres alfanuméricos (também conhecidos como caracteres simples) que devem ser considerados na busca que a função realiza pelo resultado que atende aos critérios especificados.

III. A função ALCHMÁX, no Microsoft Excel, retornará o código de erro "#N/D" se o argumento "atributo\_valor", que é obrigatório, for preenchido com um valor igual a zero ou com qualquer atributo que não seja exclusivamente numérico.

**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** Analise as afirmativas a seguir:

I. O argumento "continuar\_box", na função VALORCUBO, no Microsoft Excel, deve ser preenchido com um valor numérico igual ou maior que "1" para indicar o número de linhas a serem exploradas pela função no campo (ou "box") especificado.

II. O argumento "Campo", na função BDVARP, no Microsoft Excel, é obrigatório e indica a coluna que será usada na função. Para usar corretamente essa função e esse argumento, o usuário deve digitar o rótulo da coluna entre aspas, como "Idade" ou "Rendimento", ou como um número (sem aspas) que represente a posição da coluna dentro da lista: 1 para a primeira coluna, 2 para a segunda coluna e assim por diante.

III. A função CILMÍN, no Microsoft Excel, possui o argumento "cont\_mín", que indica a quantidade de resultados que devem ser considerados no cálculo da média a ser investigada pela função.

**Marque a alternativa CORRETA:**

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

**8** Analise as afirmativas a seguir:

I. De acordo com a Constituição Federal de 1988, a realização de atividades científicas e de pesquisa é autorizada exclusivamente quando realizada por uma entidade da Administração Direta.

II. A casa é o asilo inviolável do indivíduo e ninguém nela pode penetrar sem consentimento do morador, salvo em caso de flagrante delito, de desastre, para prestar socorro ou, durante o dia, por determinação judicial.

**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. Em relação aos direitos e garantias fundamentais, conforme disposto na Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, é correto afirmar que é plena a liberdade de associação a entidades civis para quaisquer fins, inclusive para a realização de atividades paramilitares, para a promoção do tráfico de entorpecentes e para o estímulo à exploração sexual de menores.

II. A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 protege a livre associação profissional ou sindical. Nesse sentido, de acordo com o texto constitucional, é obrigatória a autorização do Estado para a fundação de sindicato, com o subsequente registro no órgão competente, sendo permitida ao Poder Público a interferência e a intervenção na organização sindical, a qualquer momento e por qualquer motivo.

**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 prestação de assistência religiosa nas entidades civis e militares de internação coletiva é impedida pela Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, em seu artigo 9º.

II. A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, acerca do tema "Direitos e Garantias Fundamentais", determina que deve ser feita a extradição de estrangeiro que tiver cometido crime político, de opinião ou hediondo em qualquer outro país. O texto constitucional determina ainda que, em caso de dolo, o juiz pode outorgar a pena de trabalhos forçados para os crimes hediondos praticados por estrangeiros.

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

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

**Marque a alternativa CORRETA:**

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

**12 Analise as afirmativas a seguir:**

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

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

**Marque a alternativa CORRETA:**

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

**13 Analise as afirmativas a seguir:**

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

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

**Marque a alternativa CORRETA:**

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

**14 Analise as afirmativas a seguir:**

I. A idade inicial e as condições em que é permitido trabalhar no Brasil são estabelecidas na Constituição Federal de 1988. De acordo com esse dispositivo constitucional, é proibida a realização de trabalho noturno, perigoso ou insalubre aos menores de vinte e um anos, salvo na condição de aprendiz.

II. As associações podem ser compulsoriamente dissolvidas ou ter suas atividades suspensas por decisão subjetiva do líder de qualquer dos três poderes, não sendo exigido o trânsito em julgado ou justificativa de qualquer natureza para esse tipo de ação, de acordo com as disposições do artigo 5º da Constituição Federal de 1988.

III. Em uma situação de greve, de acordo com a Constituição Federal de 1988, cabe ao sindicato da respectiva categoria profissional definir os serviços ou atividades essenciais que serão disponibilizados à coletividade, assim como dispor sobre o atendimento das necessidades inadiáveis da sociedade.

**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 Analise as afirmativas a seguir:**

I. Nenhum cidadão brasileiro pode ser privado dos próprios direitos por motivo de crença religiosa, de convicção filosófica ou orientação política, de acordo com a Constituição Federal de 1988, salvo se as invocar para eximir-se de obrigação legal a todos imposta e recusar-se a cumprir prestação alternativa, fixada em lei.

II. No Brasil, a liberdade de reunião, segundo a Constituição Federal de 1988, está condicionada a certos fatores, como o pagamento de taxas e tributos, a situação política e administrativa da entidade representativa da categoria profissional e a autorização especial da autoridade competente que determinará a hora e o local para a reunião.

III. Todos os brasileiros podem se reunir pacificamente, sem armas, em locais abertos ao público, independentemente de autorização, desde que não frustrem outra reunião anteriormente convocada para o mesmo local, sendo apenas exigido prévio aviso à autoridade competente, de acordo com o disposto no artigo 5º 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

b) O servidor público não deve falsificar ou deturpar o teor de documentos que deva encaminhar para providências ou que estejam sob sua guarda.

c) Todo servidor público deve compreender que, em uma organização governamental, o cidadão deve ser atendido com ética, respeito, parcialidade, segregação, injustiça e colaboração.

d) Todo servidor público municipal deve saber que a capacidade de ser um bom ouvinte é uma característica prejudicial para a realização de uma boa comunicação por meio telefônico.

#### Texto para as questões de 19 a 28

##### O que é básico em um bom atendimento ao público?

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

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

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

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

Confira 5 dicas para um bom atendimento!

1º) Procure entender o usuário.

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

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

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

3º) Passe as informações de forma clara.

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

4º) Seja profissional e passe uma boa imagem.

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

5º) Não deixe o usuário na mão.

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

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

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

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

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

**Marque a alternativa CORRETA:**

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

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

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

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

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

**Marque a alternativa CORRETA:**

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

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

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

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

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

**Marque a alternativa CORRETA:**

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

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

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

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

**Marque a alternativa CORRETA:**

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

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

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

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

**Marque a alternativa CORRETA:**

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

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

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

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

**Marque a alternativa CORRETA:**

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

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

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

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

**Marque a alternativa CORRETA:**

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

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

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

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

**Marque a alternativa CORRETA:**

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

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

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

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

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

**Marque a alternativa CORRETA:**

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

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

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

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

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

**Marque a alternativa CORRETA:**

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

**Texto para as questões de 29 a 34**

**O que é Sociologia da Educação e o que ela diz sobre os contextos sociais?**

Fonte: <https://bit.ly/33oXMBF> (adaptado).

A Sociologia da Educação estuda os processos sociais dentro do ensino e da aprendizagem, ou seja, essa área estuda a educação em geral, considerando que a relação entre transmitir conhecimento e absorvê-lo é um processo complexo.

Na Sociologia, é necessário entender que, para se fazer uma boa análise sociológica da escola, devemos considerar o contexto local e, até mesmo, a forma com que o aluno se socializa com a família. A Sociologia é uma construção humana, ou seja, cada sociólogo pensa de uma maneira. Alguns podem concordar em certos pontos e outros podem ter um pensamento completamente diferente. Então, para explicar melhor o que a Sociologia tem a dizer sobre os contextos sociais, é preciso explicitar o que certos autores, que têm uma grande importância na Sociologia e na Educação, dizem sobre esse assunto.

Grandes sociólogos como Bourdieu, Passeron, Baudelot e Establet, Bowles e Gintis consideram a escola como um ambiente de reprodução da conservação social. Para eles, esse ambiente constitui uma barreira à mobilidade social e, por consequência, um instrumento da ordem de poder já estabelecida em que vivemos. O curso de Sociologia, portanto, discutirá esses autores e muitos mais!

A Sociologia da Educação tem um grande papel dentro da educação, que é o de discutir e abordar as desigualdades sociais, bem como analisar se a escola é realmente um ambiente neutro ou se, de fato, reafirma a discrepância social atual. Bressoux, em suas pesquisas sobre o efeito-escola e o efeito-professor, afirma que a escola, sozinha, não tem a capacidade de compensar as desigualdades da sociedade, tendo em vista que a maior parte das diferenças sociais e econômicas vêm de fora desse contexto.

Já Ramón Pena Castro, professor da UFSCAR, afirma que devemos pensar no real sentido que a escola tem, que normalmente é reduzido apenas para sua função econômica, ou seja, apenas para a preparação do aluno para o mercado de trabalho.

**29** Leia o texto 'O que é Sociologia da Educação e o que ela diz sobre os contextos sociais?' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. O texto leva o leitor a entender que a Sociologia da Educação tem um grande papel dentro da educação, que é o de discutir e abordar as desigualdades sociais.

II. O texto procura deixar claro para o leitor que a Sociologia da Educação estuda os processos sociais dentro do contexto da saúde do trabalhador e dos serviços públicos de assistência social.

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.

**30** Leia o texto 'O que é Sociologia da Educação e o que ela diz sobre os contextos sociais?' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. Uma das ideias presentes no texto é a de que grandes sociólogos consideram a escola como um ambiente de reprodução da conservação social.

II. Após a análise do texto, é possível concluir que a Sociologia é uma ciência exata e, por isso, as concepções sociológicas sobre os temas atuais tendem a alcançar conclusões semelhantes.

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** Leia o texto 'O que é Sociologia da Educação e o que ela diz sobre os contextos sociais?' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. O texto leva o leitor a inferir que a Sociologia da Educação busca analisar se a escola é realmente um ambiente neutro ou se, de fato, reafirma a discrepância social atual.

II. O texto indica para o leitor que Bourdieu, Passeron, Baudelot, Establet, Bowles e Gintis são exemplos de grandes sociólogos cujo trabalho merece ser estudado por sua contribuição para o entendimento sobre a psiquê humana.

Marque a alternativa CORRETA:

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

**32** Leia o texto 'O que é Sociologia da Educação e o que ela diz sobre os contextos sociais?' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. O texto apresenta ao leitor a ideia de que grandes sociólogos consideram a escola um instrumento da ordem de poder já estabelecida em que vivemos.

II. O texto procura destacar que a Sociologia da Educação estuda a educação em geral, considerando que a relação entre transmitir conhecimento e absorvê-lo é um processo complexo.

Marque a alternativa CORRETA:

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



**33** Leia o texto 'O que é Sociologia da Educação e o que ela diz sobre os contextos sociais?' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. Para se fazer uma boa análise sociológica da escola, devemos considerar o contexto local e, até mesmo, a forma com que o aluno se socializa com a família, sugere o texto.

II. O texto sugere que, para explicar o que a Sociologia tem a dizer sobre os contextos sociais, é preciso explicitar o que certos autores, que têm uma grande importância na Sociologia e na educação, dizem sobre esse assunto.

Marque a alternativa CORRETA:

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

**34** Leia o texto 'O que é Sociologia da Educação e o que ela diz sobre os contextos sociais?' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. As informações presentes no texto permitem inferir que a maioria dos grandes sociólogos consideram a escola um local de potencialização do ser humano, onde os paradigmas são quebrados e os indivíduos são estimulados a alcançarem novas conquistas sociais.

II. O texto leva o leitor a concluir que alguns sociólogos podem concordar em certos pontos e outros podem ter um pensamento completamente diferente.

Marque a alternativa CORRETA:

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

#### Texto para as questões de 35 a 40

##### SOCIOLOGIA E TRABALHO

Por Bila Sorj, 2000 (adaptado).

Desde a sua constituição como uma subárea da Sociologia, a Sociologia do Trabalho incorporou o ponto de vista então predominante entre os intérpretes das sociedades modernas de que a economia formava uma esfera central e socialmente diferenciada do conjunto da vida social.

É nos clássicos das ciências sociais que encontramos a origem dessa interpretação. A despeito do interesse que manifestavam pelo sistema social como um todo, ou pelas conexões entre base e superestrutura, na formulação marxista, a verdade é que esses teóricos consideravam a sociedade moderna diferenciada o bastante para que suas partes fossem pensadas como subsistemas relativamente autônomos. Para Parsons, por exemplo, uma das grandes realizações da modernidade teria sido diferenciar internamente a sociedade de tal forma que princípios distintos orientariam a ação de seus subsistemas.

O ethos utilitário, por exemplo, prevaleceria no sistema econômico, ao passo que na família e no sistema de parentesco as atribuições de qualidades e a expressividade teriam primazia. Era nisso que a sociedade moderna se distanciava com maior nitidez da solidariedade mecânica, marcada pela rígida integração das partes em torno de um núcleo central de valores, a qual, seguindo a influente descrição feita por Durkheim, supostamente caracterizava as sociedades tradicionais.

De Marx, herdamos ainda os pressupostos de que a posição do trabalhador no processo produtivo é o princípio organizador da estrutura social; de que a dinâmica do desenvolvimento é pautada pelos conflitos gerados em torno da exploração no plano das relações de trabalho, e de que a racionalidade capitalista industrial é a responsável pela continuidade do desenvolvimento das forças produtivas.

Tais interpretações da sociedade moderna, cuja economia foi concebida como uma esfera separada e determinante do sistema social, orientaram a Sociologia do Trabalho em pelo menos um aspecto fundamental: na concepção de que as formas de utilização industrial da força de trabalho seriam presididas por um tipo de racionalidade estratégica amorfa, desvinculada de quaisquer critérios imediatos de referência ao mundo doméstico ou a lealdades de cunho particularista. Seriam os mandamentos dessa racionalidade estratégica que organizariam e regulariam tanto o processo de trabalho direto, como o campo de ação dos atores nele envolvidos.

A relação salarial seria, então, o ponto de referência central por intermédio do qual todos os demais aspectos da sociedade, da organização política, da cultura, dos sistemas cognitivos, da família, do sistema moral, da religião, dentre outros, deveriam ser deduzidos.

É fácil constatar que a Sociologia do Trabalho escolheu como seu campo de pesquisa favorito o trabalho remunerado, ou, de uma maneira mais restritiva, o trabalho assalariado em tempo integral, particularmente na grande indústria. A produção em estilo fordista, isto é, a produção em massa de produtos padronizados que se dissemina principalmente nos Estados Unidos após a Primeira Guerra Mundial, passou a ser vista como a quintessência do desenvolvimento industrial, e o trabalhador da indústria automobilística, como o símbolo daquilo que o trabalho moderno representava ou iria representar no futuro próximo.

Fonte: <https://bit.ly/3lkiIQD>.

**35** Leia o texto 'SOCIOLOGIA E TRABALHO' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. Para Marx, a racionalidade capitalista industrial é a responsável por tolher a continuidade do desenvolvimento das forças produtivas, como se pode perceber a partir da análise dos dados e informações do texto.

II. Uma das ideias presentes no texto é a de que desde a sua constituição como uma subárea da Sociologia, a Sociologia do Trabalho incorporou o ponto de vista então predominante entre os intérpretes das sociedades modernas de que a economia formava uma esfera central e socialmente diferenciada do conjunto da vida social.

Marque a alternativa CORRETA:

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

**36** Leia o texto 'SOCIOLOGIA E TRABALHO' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. O texto faz referência a uma concepção de que as formas de utilização industrial da força de trabalho seriam presididas por um tipo de racionalidade estratégica amoral, desvinculada de quaisquer critérios imediatos de referência ao mundo doméstico ou a lealdades de cunho particularista.

II. Após a análise do texto, é possível inferir que para teóricos clássicos das ciências sociais, o ethos utilitário, por exemplo, prevaleceria no sistema econômico, ao passo que na família e no sistema de parentesco as atribuições de qualidades e a expressividade teriam primazia.

Marque a alternativa CORRETA:

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

**37** Leia o texto 'SOCIOLOGIA E TRABALHO' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. O texto afirma que, para Marx, a dinâmica do desenvolvimento é pautada pelos conflitos gerados em torno da busca pela auto satisfação e pelo atendimento às necessidades mais básicas do ser humano.

II. De acordo com as informações do texto, pode-se concluir que, para Marx, o processo produtivo não possui relação com as dinâmicas sociais.

Marque a alternativa CORRETA:

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

**38** Leia o texto 'SOCIOLOGIA E TRABALHO' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. As informações presentes no texto permitem inferir que os teóricos clássicos das ciências sociais consideravam a sociedade moderna diferenciada o bastante para que suas partes fossem pensadas como subsistemas relativamente autônomos.

II. O texto indica que Durkheim traçou um paralelo entre as sociedades tradicionais e uma solidariedade mecânica de seus indivíduos, marcada pela rígida integração das partes em torno de um núcleo central de valores.

Marque a alternativa CORRETA:

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

**39** Leia o texto 'SOCIOLOGIA E TRABALHO' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. Para Parsons, uma das grandes realizações da modernidade teria sido diferenciar internamente a sociedade de tal forma que princípios distintos orientariam a ação de seus subsistemas, conforme se pode inferir a partir dos dados do texto.

II. O texto faz referências às interpretações da sociedade moderna, como a de Marx, na qual a economia foi concebida como uma esfera separada e determinante do sistema social.

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 'SOCIOLOGIA E TRABALHO' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. O texto apresenta ao leitor a ideia de que, sob uma determinada perspectiva, a relação salarial seria o ponto de referência central por intermédio do qual todos os demais aspectos da sociedade, da organização política, da cultura, dos sistemas cognitivos, da família, do sistema moral, da religião, dentre outros, deveriam ser deduzidos.

II. As informações presentes no texto permitem concluir que é nos clássicos das ciências sociais que encontramos a origem da interpretação de que a economia formava uma esfera central e socialmente diferenciada do conjunto da vida social.

Marque a alternativa CORRETA:

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



CONHECIMENTOS GERAIS  
Questões de 41 a 50

Texto para as questões de 41 a 43

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

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

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



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

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

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

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

(A HORA é de somar, não de excluir. Editorial. Adaptado. Disponível em: <https://bit.ly/2Wjs00D>)

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

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

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

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

**Marque a alternativa CORRETA:**

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

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

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

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

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

**Marque a alternativa CORRETA:**

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

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

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

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

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

**Marque a alternativa CORRETA:**

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

**Texto para as questões de 44 a 47**

**TELESCÓPIO ESPACIAL HUBBLE**

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

**Marque a alternativa CORRETA:**

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

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

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

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

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

**Marque a alternativa CORRETA:**

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

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

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

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

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

**Marque a alternativa CORRETA:**

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

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

I. De acordo com as informações apresentadas ao leitor pelo texto, o telescópio Hubble foi o selecionado para representar o estado de Nova Iorque na série especial de moedas citada no texto.

II. Após a leitura e compreensão das informações do texto, pode-se concluir que a moeda em homenagem ao Telescópio Espacial Hubble foi recomendada à Casa da Moeda dos EUA pela Comissão de Belas Artes e pelo Comitê Consultivo para a Cunhagem dos Cidadãos.

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

**Marque a alternativa CORRETA:**

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

**Texto para as questões de 48 a 50**

**Prever para prover**

Ricardo Essinger

Presidente da Fiepe

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Marque a alternativa CORRETA:**

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

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

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

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

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

**Marque a alternativa CORRETA:**

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

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

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

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

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

**Marque a alternativa CORRETA:**

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

RASCUNHO

RASCUNHO  
PROIBIDO DESTACAR