

GRAVATÁ (SUP. 1) - 13/12 - MANHÃ

CADERNO DE QUESTÕES OBJETIVAS DO CONCURSO PÚBLICO

JORNALISTA



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

NOME:	
INSCRIÇÃO:	
CPF:	

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

ATENÇÃO!

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

Informações gerais:

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

ADM & TEC
Instituto de Administração e Tecnologia





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 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.

3 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.

4 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.

5 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.

6 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.

7 Analise as afirmativas a seguir:

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

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

Marque a alternativa CORRETA:

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

8 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.

9 Analise as afirmativas a seguir:

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

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

Marque a alternativa CORRETA:

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

10 Analise as afirmativas a seguir:

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

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

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

Marque a alternativa CORRETA:

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

11 Analise as afirmativas a seguir:

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

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

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

Marque a alternativa CORRETA:

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

12 Analise as afirmativas a seguir:

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

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

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

Marque a alternativa CORRETA:

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

13 Analise as afirmativas a seguir:

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

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

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

Marque a alternativa CORRETA:

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

14 Analise as afirmativas a seguir:

I. Deixar, o servidor público municipal, qualquer pessoa à espera de solução que compete ao setor em que exerça suas funções, permitindo a formação de longas filas, ou qualquer outra espécie de atraso na prestação do serviço, caracteriza atitude contra a ética, além de um grave dano moral aos usuários dos serviços públicos.

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

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

Marque a alternativa CORRETA:

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

Texto para as questões de 15 a 24

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.

15 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.

16 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.

17 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.

18 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.

19 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.

20 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.

21 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.

22 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.

23 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.

24 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.

Texto para as questões de 25 a 32**Pauta e notícia**

(Fonte: <https://bit.ly/3lq9TVC>, adaptado).

As entidades querem divulgar seus trabalhos na mídia e os veículos de comunicação procuram notícias interessantes: esse conjunto de interesses é a mola propulsora para a formação de uma importante parceria, em que os assessores de imprensa sugerem as pautas e os repórteres e editores, nas redações, analisam o material e decidem se ele vai ou não ser veiculado.

“Pauta é, no jargão jornalístico, o conjunto de assuntos que uma editoria está cobrindo para determinada edição do jornal; é a série de indicações transmitidas ao repórter, não apenas para situá-lo sobre algum tema, mas, principalmente, para orientá-lo sobre os ângulos a explorar na notícia. É uma espécie de início de tudo. O começo do jogo.” (Chinem, 2003, p. 80)

O assessor de imprensa produz sugestões de pauta. Estas podem ser textos já formatados no estilo noticioso ou simplesmente ser relatos resumidos e atrativos com as informações que justificam por que o fato em questão merece espaço na mídia. O importante é que a sugestão seja o mais completa possível, com dados, números, gancho (atualidade no jargão jornalístico), indicação de entrevistados e de personagens etc., para convencer repórteres e editores a executarem a pauta.

“Notícia é todo fato relevante que desperte interesse público, ensinam os manuais de jornalismo. Fora dos manuais, notícia, na verdade, é tudo o que os jornalistas escolhem para oferecer ao público.” (Noblat, 2002, p. 31)

O que repórteres e editores levam em conta na hora de aceitar ou não uma sugestão de pauta? Um fato que combina novidade e interesse público é forte candidato a virar notícia. O julgamento subjetivo do repórter e os interesses do veículo influenciam, mas, se o fato causa impacto direta ou indiretamente no público, é pouco provável que ele não conquiste espaço na mídia. Isso inclui resultados de pesquisas que podem contribuir para o desenvolvimento de novos medicamentos, vacinas e diagnósticos; ofertas de cursos e serviços; estudos que explicam fatores associados à violência etc. Por outro lado, a agenda de compromissos políticos de um diretor e as negociações iniciais para um eventual acordo internacional de cooperação técnico-científica, salvo exceções, não são noticiáveis.

“Também é importante saber identificar o que não é notícia. A tentativa de chamar a atenção de jornalistas para assuntos que não lhe interessam resulta, a longo prazo, no desgaste do assessor e no descrédito da instituição, dificultando a veiculação dos assuntos que realmente são interessantes.” (Manual da Embrapa)

Vale lembrar que o que é notícia para um veículo pode não ser para outro, pois eles têm públicos-alvo diferenciados. Assim, um novo serviço de saúde gratuito tende a interessar mais ao Extra, enquanto a Folha de S. Paulo poderia ter sua atenção despertada pela conclusão da primeira etapa de um projeto inédito de proteômica.

Outro aspecto é que, muitas vezes, os repórteres valorizam notícias negativas. Nos casos de pesquisas da entidade que mostram, por exemplo, as deficiências dos hospitais públicos, a dificuldade de acesso a medicamentos essenciais e a contaminação de frutas por agrotóxicos, o assessor de imprensa deve estar atento para que as notícias contenham as informações corretas e bem contextualizadas, de modo que o trabalho de uma entidade não seja usado deliberadamente para criticar outras instituições públicas ou privadas.

Em outros casos, o repórter pode se dirigir à entidade com uma denúncia de, por exemplo, um lote de vacinas que não passou no controle de qualidade, um atraso na entrega de um laudo ou uma irregularidade em uma licitação. Nessas horas, a atenção do assessor de imprensa deve ser maior ainda, para apurar o fato e oferecer à imprensa as informações necessárias, para evitar especulações prejudiciais à imagem da instituição.

25 Leia o texto 'Pauta e notícia' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. Notícia é todo fato pouco relevante que não desperta interesse público, como se pode perceber a partir da análise dos dados e informações do texto.

II. O texto procura destacar que as entidades querem divulgar seus trabalhos na mídia e os veículos de comunicação procuram notícias interessantes. Esse conjunto de interesses, afirma o texto, é a mola propulsora para a formação de uma importante parceria entre assessores de imprensa, repórteres e editores.

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 'Pauta e notícia' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. O texto leva o leitor a inferir que a tentativa de chamar a atenção de jornalistas para assuntos que não lhes interessam resulta, a longo prazo, no desgaste do assessor e no descrédito da instituição, dificultando a veiculação dos assuntos que realmente são interessantes.

II. Após a análise do texto, é possível concluir que são fortes candidatos a virarem notícias os resultados de pesquisas que podem contribuir para o desenvolvimento de novos medicamentos, vacinas e diagnósticos, por exemplo.

Marque a alternativa CORRETA:

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

27 Leia o texto 'Pauta e notícia' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. Uma das ideias presentes no texto é a de que as sugestões de pauta devem ser as mais completas possíveis, com dados, números e gancho, por exemplo.

II. As informações presentes no texto permitem concluir que o termo pauta refere-se ao resumo textual da notícia principal de um veículo de comunicação e que possui fins publicitários.

Marque a alternativa CORRETA:

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

28 Leia o texto 'Pauta e notícia' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. De acordo com as informações do texto, pode-se inferir que todos os veículos de comunicação costumam possuir uma concepção uniforme e homogênea sobre o que é notícia e o que costuma atrair a atenção do seu público.

II. O texto apresenta ao leitor a ideia de que, se o fato causa impacto direta ou indiretamente no público, é pouco provável que ele não conquiste espaço na mídia.

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.

29 Leia o texto 'Pauta e notícia' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. O texto procura deixar claro para o leitor que a agenda de compromissos políticos de um diretor ou as negociações iniciais para um eventual acordo internacional de cooperação técnico-científica, salvo exceções, não são noticiáveis.

II. A ofertas de cursos e serviços e os estudos que explicam fatores associados à violência não costumam ser candidatos a virarem notícias, conforme se pode inferir a partir dos dados 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.

30 Leia o texto 'Pauta e notícia' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. As informações presentes no texto permitem inferir que é importante o assessor de imprensa saber identificar o que não é notícia, a fim de desgastar a própria imagem perante os veículos de comunicação.

II. Após a análise do texto, é possível inferir que a pauta é uma série de indicações transmitidas ao repórter, não apenas para situá-lo sobre algum tema, mas, principalmente, para orientá-lo sobre os ângulos a explorar na notícia.

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 'Pauta e notícia' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. Fora dos manuais, uma notícia é tudo o que os jornalistas escolhem para oferecer ao público e que possui evidências inverídicas, como se pode concluir a partir da análise das informações do texto.

II. O texto leva o leitor a concluir que as sugestões de pauta podem ser textos já formatados no estilo noticioso ou simplesmente ser relatos resumidos e atrativos com as informações que justificam por que o fato em questão merece espaço na mídia.

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 'Pauta e notícia' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. O texto leva o leitor a entender que o interesse das entidades por divulgar seus trabalhos motiva a parceria entre os assessores de imprensa, que sugerem as pautas, e os repórteres e editores, nas redações, que analisam o material e decidem se ele vai ou não ser veiculado.

II. De acordo com as informações do texto, pode-se concluir que a sugestão de pauta deve ser sucinta, breve, resumida e com poucos detalhes a fim de convencer repórteres e editores a executarem a pauta.

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 33 a 40

O repórter como agente

(Fonte: <https://bit.ly/37g6Yd2>, adaptado)

O repórter está onde o leitor, ouvinte ou espectador não pode estar. Tem uma delegação ou representação tácita que o autoriza a ser o ouvido e o olho remotos do público, selecionar e lhe transmitir o que possa ser interessante. Essa função é exatamente a definida como a de agente inteligente.

O conceito de agente inteligente tem sido desenvolvido na área da ciência da computação e se aplica, em geral, a dispositivos eletrônicos que assumem comportamento inteligente para desenvolver tarefas para as quais os usuários não estão adestrados, que são impossíveis para eles ou lhes ocupariam tempo não disponível. Por exemplo: localizar na Internet sítios sobre um assunto, comparar preços e características técnicas de produtos ou executar séries variáveis de comandos numa operação qualquer, em ambiente não controlado.

Um agente inteligente deve ter autonomia, isto é, operar sem intervenção direta de seu contratante; ter habilidade social, isto é, interagir com outros agentes desenvolvendo, para isso, competência comunicativa; ser reativo, isto é, perceber o meio em que atua e responder em tempo aos padrões de mudança que ocorrem nele; e ser capaz de tomar a iniciativa, comportando-se de modo a cumprir sua tarefa.

Os dispositivos eletrônicos que têm essas capacidades só podem ser descritos em termos de intenção, crenças, deliberações, consciência e habilidades. Seu procedimento pressupõe, a cada instante, uma previsão do que pode acontecer nos instantes seguintes e a escolha de caminhos que julga mais adequados para cumprir uma tarefa. Envolve, ainda, a construção de estratégias e a confiança na própria capacidade de atingir os objetivos para os quais foram programados (se se pensa em termos de programação linear) ou treinados (se se pensa em termos de redes neurais).

Dispositivos eletrônicos e homens são diferentes, o que traz, para estes, muitas vantagens e uma desvantagem importante.

As vantagens são óbvias: seres humanos, como os repórteres, são mais versáteis do que as máquinas atuais. Utilizam línguas naturais, que são muito mais abrangentes, embora, em geral, menos exatas, do que qualquer linguagem artificial; sua autonomia, habilidade social e reação ao meio são mais eficazes.

Já a desvantagem é que, ao contrário de qualquer máquina, agentes humanos, como os repórteres, têm sua própria tendenciosidade. Construíram, ao longo da vida, uma série de crenças e padrões de comportamento que nem sempre se adaptam à tarefa que executam e, principalmente, às intenções daqueles que estão representando, isto é, os leitores.

33 Leia o texto 'O repórter como agente' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. De acordo com as informações do texto, pode-se concluir que um agente inteligente não deve ser capaz de tomar a iniciativa, comportando-se de modo a não cumprir sua tarefa.

II. O texto relaciona a função de repórter com a de um agente inteligente, que o texto qualifica como qualquer indivíduo leigo e com experiência limitada para conduzir o próprio trabalho.



Marque a alternativa CORRETA:

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

34 Leia o texto 'O repórter como agente' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. O texto procura destacar que o conceito de agente inteligente na ciência da computação está relacionado à função de localizar na Internet os sítios sobre um assunto, comparar preços e características técnicas de produtos ou executar séries variáveis de comandos numa operação qualquer, em ambiente não controlado.

II. O texto apresenta ao leitor a ideia de que os dispositivos eletrônicos que têm as capacidades de um agente inteligente só podem ser descritos em termos de intenção, de crenças, de deliberações, de consciência e de habilidades.

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.

35 Leia o texto 'O repórter como agente' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. O procedimento de um agente inteligente pressupõe a construção de estratégias e a confiança na própria capacidade de atingir os objetivos para os quais foram programados ou treinados, conforme sugere o texto.

II. Uma das ideias presentes no texto é a de que os dispositivos eletrônicos e os homens são diferentes, o que traz, para os homens, muitas vantagens e uma desvantagem importante: os humanos têm sua própria tendenciosidade.

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 'O repórter como agente' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. O texto leva o leitor a concluir que uma das vantagens dos humanos sobre os dispositivos eletrônico é que os humanos utilizam línguas naturais, que são muito mais abrangentes, embora, em geral, menos exatas, do que qualquer linguagem artificial.

II. A autonomia, a habilidade social e a reação ao meio são mais eficazes nos dispositivos eletrônicos do que nos humanos, conforme se pode inferir a partir dos dados 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.

37 Leia o texto 'O repórter como agente' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. O texto leva o leitor a inferir que os humanos construíram, ao longo da vida, uma série de crenças e padrões de comportamento que nem sempre se adaptam à tarefa que executam e, principalmente, às intenções daqueles que estão representando, isto é, os leitores.

II. As informações presentes no texto permitem concluir que, ao contrário de qualquer humano, as máquinas e os dispositivos eletrônicos têm sua própria tendenciosidade.

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 'O repórter como agente' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. O texto procura deixar claro para o leitor que o repórter tem uma delegação ou uma representação tácita que o autoriza a ser o ouvido e o olho remotos do público, a selecionar e lhe transmitir o que possa ser interessante.

II. Após a análise do texto, é possível concluir que um agente inteligente deve ter habilidade social, isto é, interagir com outros agentes desenvolvendo, para isso, competência comunicativa.

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 'O repórter como agente' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. Após a análise do texto, é possível inferir que uma das vantagens dos humanos sobre os dispositivos eletrônicos é que os seres humanos, como os repórteres, são mais versáteis do que as máquinas atuais.

II. O texto sugere que o conceito de agente inteligente tem sido desenvolvido na área da ciência da computação e se aplica, em geral, a dispositivos eletrônicos que assumem comportamento inteligente para desenvolver tarefas para as quais os usuários não estão adestrados, que são impossíveis para eles ou lhes ocupariam tempo não disponível.

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 'O repórter como agente' e, em seguida, analise as afirmativas abaixo:

I. As informações presentes no texto permitem inferir que um agente inteligente deve ser proativo, isto é, deve agir após as mudanças que ocorrem no ambiente que o cerca.

II. O texto leva o leitor a entender que o procedimento de um agente inteligente pressupõe, a cada instante, uma previsão do que pode acontecer nos instantes seguintes e a escolha de caminhos que julga mais adequados para cumprir uma tarefa.

Marque a alternativa CORRETA:

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



CONHECIMENTOS GERAIS
Questões de 41 a 50

Texto para as questões de 41 a 43

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Marque a alternativa CORRETA:

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

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

I. O 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 eleitoreiros 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 percebem 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. 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.

Texto para as questões de 44 a 47

TELESCÓPIO ESPACIAL HUBBLE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Marque a alternativa CORRETA:

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

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

I. 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.

46 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.

47 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.

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