



Estado de Alagoas  
**MUNICÍPIO DE POÇO DAS TRINCHEIRAS**

**CONCURSO PÚBLICO MUNICIPAL 2013**

PROVA TIPO

**1**

**2013**

**POÇO DAS  
TRINCHEIRAS**

Cargo (Nível Médio):

**CADASTRADOR (Cadastro Único)**

Provas de Português, Raciocínio Lógico, História e Geografia  
de Poço das Trincheiras e Conhecimentos Específicos

**CADERNO DE QUESTÕES**

**INSTRUÇÕES GERAIS**

1. Este **Caderno de Questões** somente deverá ser aberto quando for autorizado pelo Fiscal.
2. **Assine** neste **Caderno de Questões** e **coloque** o número do seu documento de identificação (RG, CNH, CTPS etc.).
3. **Antes de iniciar** a prova, **confira** se o **tipo** da prova do **Caderno de Questões** é o mesmo da **etiqueta da banca** e da **Folha de Respostas** de questões objetivas.
4. Ao ser autorizado o início da prova, verifique se a numeração das questões e a paginação estão corretas. Verifique também se contém **40 (quarenta)** questões objetivas com 5 (cinco) alternativas cada. Caso contrário, comunique imediatamente ao Fiscal.
5. Você dispõe de **02h30 (duas horas e trinta minutos)** para fazer esta prova. Faça-a com tranquilidade, mas **controle seu tempo**. Esse **tempo** inclui a marcação na **Folha de Respostas** de questões objetivas. Você somente poderá sair em definitivo do Local de Prova depois de decorridas **02h (duas horas)** do seu início.
6. Na **Folha de Respostas** de questões objetivas, confira seu **nome**, número do seu **documento de identificação**, **cargo escolhido** e **tipo de prova**.
7. Em hipótese alguma lhe será concedida outra **Folha de Respostas** de questões objetivas.
8. Preencha a **Folha de Respostas** de questões objetivas utilizando caneta esferográfica de tinta azul ou preta. Na **Folha de Respostas** de questões objetivas, preencha completamente o círculo correspondente à alternativa escolhida, conforme modelo: 1 

A	B	C	D	E
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Será atribuído o valor ZERO à questão que contenha na **Folha de Respostas** de questões objetivas: dupla marcação, marcação rasurada ou emendada, não preenchida totalmente ou que não tenha sido transcrita.
10. A correção da prova objetiva será efetuada de forma eletrônica, considerando-se apenas o conteúdo da **Folha de Respostas** de questões objetivas.
11. Caso a Comissão julgue uma questão como sendo nula, os pontos serão atribuídos a todos os candidatos.
12. Não será permitida qualquer espécie de consulta.
13. Ao terminar a prova, **devolva** ao **Fiscal** de Sala este **Caderno de Questões**, juntamente com a **Folha de Respostas** de questões objetivas e **assine a Lista de Presença**.
14. Nas salas que apresentarem apenas 1 (um) fiscal de sala, os 3 (três) últimos candidatos somente poderão ausentar-se do recinto juntos, após a **assinatura da Ata de Encerramento** de provas.

*Boa Prova!*

Nº. do doc. de identificação (RG, CNH etc.):

Assinatura do(a) candidato(a):



## PORTUGUÊS

As questões 1 e 2 referem-se ao texto abaixo.

O modelo educacional que nos formou, com exceções, teve o demérito de bloquear nossa criatividade, na razão direta em que não atendeu aos dois anseios infantis mais saudáveis: o desejo de entender o mundo por meio do exercício da curiosidade, e o desejo de mudar o mundo pela transgressão construtiva.

Vida Simples, p. 19, agosto/2013

1. Em linhas gerais, o texto

- A) afirma que todos os processos educacionais bloquearam a criatividade.
- B) aborda uma perspectiva panorâmica da infância.
- C) reconhece que o nosso modelo educacional enfatizou as formas de ensino baseadas nos caracteres infantis.
- D) chama a atenção para o demérito do nosso modelo educacional que não enfatiza a criatividade.
- E) estabelece uma dualidade entre os modelos educacionais e as formas cotidianas de vida.

2. As duas características: “o desejo de entender o mundo por meio do exercício da curiosidade” / “o desejo de mudar o mundo pela transgressão construtiva” constituem

- A) formas pueris de entendimento do mundo.
- B) transgressões da realidade.
- C) interpretações pitorescas da realidade.
- D) ações humanas primitivas para interpretar os fatos cotidianos.
- E) o formato básico das metodologias de ensino.

3. Considerando o trecho abaixo,

“Ouço o murmúrio de todos aqueles que também existem. Sei que vivi isso em algum outro lugar.”

verifica-se que as duas palavras sublinhadas são, respectivamente,

- A) conjunção integrante e pronome demonstrativo.
- B) pronome relativo e conjunção integrante.
- C) preposição e conjunção integrante.
- D) pronome relativo e conjunção subordinativa causal.
- E) conjunção integrante e pronome relativo.

4. Se substituirmos os verbos das frases: “Vejo o mundo ao redor. Vou à janela. Vejo a calma da rua.” por, respectivamente, *assistir*, *chegar* e *obedecer*, o trecho terá a seguinte escrita:

- A) Assisto o mundo ao redor. Chego à janela. Obedeço a calma da rua.
- B) Assisto ao mundo ao redor. Chego a janela. Obedeço à calma da rua.
- C) Assisto ao mundo ao redor. Chego à janela. Obedeço à calma da rua.
- D) Assisto o mundo ao redor. Chego a janela. Obedeço à calma da rua.
- E) Assisto ao mundo ao redor. Chego a janela. Obedeço a calma da rua.

As questões 5 e 6 referem-se ao texto abaixo.

Pensamento vem de fora  
e pensa que vem de dentro,  
pensamento que expectora  
e que no meu peito penso.  
Pensamento a mil por hora,  
tormento a todo momento.  
Por que é que eu penso agora  
sem o meu consentimento?  
Se tudo que comemora  
tem o seu impedimento,  
se tudo aquilo que chora  
cresce com o seu fermento;  
pensamento, dê o fora,  
saía do meu pensamento.  
Pensamento, vá embora,  
desapareça no vento.  
E não jogarei sementes  
em cima do meu cimento.

ANTUNES, Arnaldo. *Tudos*. 4ª ed.  
São Paulo: Iluminuras, 1998.

5. A respeito do poema, assinale a opção que apresenta a afirmação incorreta.

- A) A palavra “fora” no 1º verso do poema (*Pensamento vem de fora*) sugere todas as informações externas ao eu lírico, tudo o que ele vê, lê, escuta.
- B) No 2º verso (*e pensa que vem de dentro*), o vocábulo “dentro” significa, no contexto do poema, as informações elaboradas pelo próprio eu lírico.
- C) O eu lírico constata que aquilo que ele pensa criar, pensar, na realidade é externo a ele.
- D) No 17º verso (*E não jogarei sementes*), o vocábulo “sementes” representa as ideias em estado inicial, aquelas que deveriam desenvolver-se a partir da ação do pensamento do eu lírico.
- E) O “cimento”, a que o eu lírico faz referência no último verso do poema, refere-se à fertilidade do pensamento.

6. No primeiro verso do poema “Pensamento vem de fora”, os vocábulos sublinhados exercem, respectivamente, as mesmas funções sintáticas dos termos assinalados em:

- A) “Por que é que eu penso agora” (7º verso).
- B) “Se tudo que comemora” (9º verso).
- C) “tem o seu impedimento” (10º verso).
- D) “se tudo aquilo que chora” (11º verso).
- E) “pensamento, dê o fora” (13º verso).

As questões 7 a 9 referem-se ao texto abaixo.

### Solidários na porta

Vivemos a civilização do automóvel, mas atrás do volante de um carro, o homem se comporta como se ainda estivesse nas cavernas. Antes da roda. Luta com seu semelhante pelo espaço na rua como se este fosse o último mamute. Usando as mesmas táticas de intimidação, apenas buzinando em vez de rosnar ou rosnando em vez de morder.

O trânsito em qualquer grande cidade do mundo é uma metáfora para a vida competitiva que a gente leva, cada um dentro do seu próprio pequeno mundo de metal tentando levar vantagem sobre o outro, ou pelo menos tentando não se deixar intimidar. E provando que não há nada menos civilizado que a civilização.

Mas há uma exceção. Uma pequena clareira de solidariedade no jângal. É a porta aberta. Quando o carro ao seu lado emparelha com o seu e alguém põe a cabeça para fora, você se prepara para o pior. Prepara a resposta. "É a sua!" Mas pode ter uma surpresa.

– Porta aberta!

– O quê?

Você custa a acreditar que nem você nem ninguém da sua família está sendo xingado. Mas não, o inimigo está sinceramente preocupado com a possibilidade da porta se abrir e você cair do carro. A porta aberta determina uma espécie de trégua tácita. Todos a apontam. Vão atrás, buzinando freneticamente, se por acaso você não ouviu o primeiro aviso. "Olha a porta aberta!" É como um código de honra, um intervalo nas hostilidades. Se a porta se abrir e você cair mesmo na rua, aí passam por cima. Mas avisaram.

Quer dizer, ainda não voltamos ao estado animal.

VERÍSSIMO, Luís Fernando. *O suicida e o computador*.  
Porto Alegre. L&PM, 1992. p. 55-56.

7. Assinale a opção que está em desacordo com o texto.

- A) O autor do texto parte da observação do trânsito nas cidades modernas para disso extrair uma reflexão sobre o comportamento humano.
- B) Com a afirmação de que "o trânsito em qualquer grande cidade do mundo é uma metáfora para a vida competitiva que a gente leva", o autor sugere que as pessoas agem, no trânsito, como agem na vida em geral.
- C) O texto é objetivo e serve como estímulo para uma reflexão crítica e bem-humorada sobre a vida social moderna.
- D) O fato observado pelo autor desencadeia emoções, numa associação de ideias bem subjetiva.
- E) O autor, para justificar sua afirmação de que "o trânsito em qualquer grande cidade do mundo é uma metáfora para a vida competitiva que a gente leva", usa o argumento de que os motoristas não se respeitam, estão sempre disputando espaço uns com os outros, querendo levar vantagem sempre que possível.

8. Considerando as afirmações seguintes acerca do primeiro período do texto: "Vivemos a civilização do automóvel, mas atrás do volante de um carro, o homem se comporta como se ainda estivesse nas cavernas",

- I. O 1º período do texto encerra mais de um tipo de oração, sendo a 1ª oração classificada como coordenada sindética adversativa.
- II. A segunda oração do período é coordenada sindética adversativa e é a principal da terceira.
- III. O elemento de coesão "como se", que introduz a terceira oração (*como se ainda estivesse nas cavernas*), pode ser desdobrado em duas noções; a primeira, comparativa e a segunda, condicional.
- IV. Por meio do elemento de coesão "como se", presente na 3ª oração, percebe-se que o termo de comparação é hipotético.

constata-se que está(ão) correta(s)

- A) I, II, III e IV.
- B) II, III e IV, apenas.
- C) II e III, apenas.
- D) II, apenas.
- E) III e IV, apenas.

9. Quanto ao emprego das vírgulas no trecho abaixo,

"Vão atrás, buzinando freneticamente, se por acaso você não ouviu o primeiro aviso". (6º parágrafo)

assinale a opção correta.

- A) Nesse trecho, as vírgulas foram usadas para assinalar orações subordinadas adverbiais em ordem inversa.
- B) Há, no trecho, diversas orações da mesma natureza, ou seja, com a mesma classificação sintática; por isso, as vírgulas foram usadas.
- C) As vírgulas, nesse contexto, intercalam uma oração adverbial reduzida.
- D) As vírgulas, nesse contexto, separam orações explicativas intercaladas.
- E) Há, no trecho, um aposto que denota modo; por isso, as vírgulas foram assinaladas.

10. Na estrofe do poema de Olavo Bilac "Profissão de fé",

Torce, aprimora, alteia, lima  
A frase; e, enfim,  
No verso de ouro engasta a rima,  
Como um rubim

a função da linguagem que se evidencia é

- A) fática.
- B) emotiva.
- C) conativa.
- D) metalinguística.
- E) referencial.

## RACIOCÍNIO LÓGICO

Rascunhos

11. A afirmação “Um \_\_\_\_\_ pode ser representado de forma simbólica por  $P_1 \& P_2 \& P_3 \& \dots \& P_n \rightarrow Q$ , onde  $P_1, P_2, \dots, P_n$  são denominados \_\_\_\_\_ e  $Q$  é denominada \_\_\_\_\_ do argumento.”

- A) Argumento Dedutivo; Premissas; Conclusão.
- B) Predicado; Hipóteses; Premissa.
- C) Argumento Dedutivo; Premissas; Hipótese.
- D) Argumento Indutivo; Variáveis; Conclusão.
- E) Argumento Válido; Premissas; Hipótese.

12. Quais as regras de inferência utilizadas na dedução lógica?

$$\sim P \rightarrow (Q \rightarrow R), \sim P, Q \vdash R$$

- A) Modus Ponens; Modus Ponens
- B) Modus Tollens; Modus Ponens
- C) Modus Ponens; Eliminação da Negação
- D) Eliminação de Implicação; Eliminação de Negação
- E) Eliminação de Negação; Modus Tollens

13. Uma instituição realizou uma pesquisa sobre as necessidades sociais de um determinado município, aplicando um questionário a 3 600 pessoas. No questionário, o entrevistado poderia marcar as opções de educação (E), saúde (S) e transporte (T), podendo, também, assinalar mais de uma opção. A tabela abaixo é o resultado da tabulação dos dados.

	E	S	T	E e S	S e T	E e T	E e S e T
População	800	2 440	2 160	440	1 600	360	200

A partir da análise dos dados, verifica-se que o número de entrevistados que não marcou nenhuma das opções do questionário é

- A) 1 600.
- B) 0.
- C) 400.
- D) 1 200.
- E) 200.

14. A dimensão da tabela-verdade de uma fórmula depende do número de proposições simples que fazem parte desta fórmula. Qual a dimensão de uma tabela-verdade que possui uma fórmula com 20 proposições simples?

- A) 256
- B) 20
- C) 40
- D) 512
- E) 1 024

15. Considere a seguinte tautologia: “Se João ama Maria e Maria é de maior, então eles se casam”. Qual é a forma equivalente de representar esta tautologia?

- A) Se João casar, então ele ama Maria e Maria é de maior.
- B) João casa com Maria se e somente se Maria for de maior.
- C) João ama Maria e Maria é de maior e eles se casam.
- D) João ama Maria ou Maria é de maior ou eles se casam.
- E) João não ama Maria ou Maria é de menor ou eles não se casam.

## HISTÓRIA E GEOGRAFIA DE POÇO DAS TRINCHEIRAS

16. Alagoas é o Estado brasileiro que possui a maior diversificação em folguedos. Na maioria, originários da Península Ibérica ou vindos até nós do continente europeu através de formas portuguesas, misturando-se aqui nas Alagoas às manifestações de origem africana, resultando em novas formas de diversões. Neste contexto histórico, pode-se afirmar que dentre os folguedos do município de Poço das Trincheiras estão

- A) corrida de mourão, coco-de-roda e cavallhada.
- B) quadrilha junina, reisado e pastoril.
- C) vaquejada, zabumba e reisado.
- D) baianas, bumba-meu-boi e coco-de-roda.
- E) coco-de-roda, pastoril e marujada.

17. Em 25 de maio de 2003, por um Decreto do então bispo diocesano de Palmeira dos Índios, foi instituída a Paróquia de São Sebastião do Poço das Trincheiras. No mesmo dia, foi expedida a provisão nomeando como administrador paroquial o padre

- A) Fernando Medeiros.
- B) João Batista Wanderley.
- C) Gilson Farias Barbosa.
- D) Pedro Leão Velloso Filho.
- E) Fernando Lório Rodrigues.

18. As terras que formam o atual município de Poço das Trincheiras pertenciam até 1958 a

- A) Traipu.
- B) Santana do Ipanema.
- C) Maravilha.
- D) Ouro Branco.
- E) Senador Rui Palmeira.

19. O atual município de Poço das Trincheiras foi considerado "cidade fantasma" pelo Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD). Considerando este contexto e a história econômica desse município, é incorreto afirmar que

- A) a cidade não tem dinâmica urbana e continua dependente das relações comerciais e da prestação de serviços com a sua antiga sede.
- B) em Poço das Trincheiras mais de 80% da população vive no campo.
- C) Jorge e Mocó são as únicas comunidades remanescentes de quilombos.
- D) Poço das Trincheiras tem um dos piores Índices de Desenvolvimento Humano (IDH) do Brasil.
- E) quem não trabalha na lavoura, sobrevive de aposentadoria ou de programas sociais da União.

20. Do ponto de vista religioso, a freguesia do atual município de Poço das Trincheiras foi criada pela Lei nº 960, de 18 de julho de 1885, pelo então presidente da Província das Alagoas

- A) Osman Medeiros.
- B) Gilson Farias Barbosa.
- C) Pedro Leão Velloso Filho.
- D) Ronalson Monteiro Wanderley.
- E) Pedro Velloso Wanderley.

21. Com relação aos limites territoriais de Poço das Trincheiras, podemos afirmar que esse município se limita

- I. ao Sul com o município de Maravilha;
- II. a Leste com o município de Santana do Ipanema;
- III. a Oeste com o município de Senador Rui Palmeira;
- IV. ao Norte com o município de Santana do Ipanema.

Dos itens acima, verifica-se que está(ão) correto(s)

- A) I, II, III e IV.
- B) I, apenas.
- C) III e IV, apenas.
- D) II e III, apenas.
- E) I e II, apenas.

22. Dadas as afirmativas sobre a evolução populacional do município de Poço das Trincheiras, em relação à tabela abaixo,

POÇO DAS TRINCHEIRAS – AL	
ANO	HABITANTES
1991	11.489
1996	10.938
2000	13.222
2007	12.205
2010	13.872

- I. Ao comparar o número de habitantes da população nos anos de 2000 e 2007, pode-se afirmar que houve um aumento significativo da população pocense.
- II. As condições de vida na região contribuem para uma maior emigração de sua população.
- III. A alta taxa de mortalidade infantil do município contribuiu para um baixo crescimento populacional nas últimas duas décadas.
- IV. Entre os anos de 1991 e 1996 houve um acentuado processo imigratório para o município de Poço das Trincheiras.

verifica-se que está(ão) correta(s)

- A) I, II, III e IV.
- B) II e III, apenas.
- C) II, apenas.
- D) II, III e IV, apenas.
- E) I, II e IV, apenas.

23. Dadas as proposições seguintes sobre a pecuária no município de Poço das Trincheiras,

- I. O município de Poço das Trincheiras destaca-se na pecuária intensiva.
- II. Poço das Trincheiras é o segundo maior produtor de leite de Alagoas, perdendo apenas para o município de Batalha.
- III. A pecuária extensiva é comum na região devido à condição econômica da maior parte dos produtores.
- IV. A pecuária bovina no município é quantitativamente superior a produção de caprinos.

verifica-se que estão corretas

- A) I e II, apenas.
- B) I, II, III e IV.
- C) I e IV, apenas.
- D) II e III, apenas.
- E) III e IV, apenas.

24. Dadas as afirmativas seguintes sobre as condições sanitárias do município de Poço das Trincheiras,

- I. O município de Poço das Trincheiras é totalmente saneado.
- II. Por falta de instrução, muitos moradores não adotam medidas simples de higiene.
- III. Mais da metade da população pocense é atendida com água encanada em suas residências.

verifica-se que está(ão) correta(s)

- A) I, II e III.
- B) I, apenas.
- C) II e III, apenas.
- D) II, apenas.
- E) I e II, apenas.

25. Dados os itens seguintes sobre o bioma da caatinga, predominante no município de Poço das Trincheiras,

- I. A vegetação é constituída por espécies lenhosas, herbáceas, cactáceas e bromeliáceas.
- II. Dentre os biomas brasileiros, é o menos conhecido cientificamente.
- III. É um dos biomas mais ameaçados, devido ao uso inadequado e insustentável dos seus solos e recursos naturais.
- IV. Esse bioma é pouco importante do ponto de vista biológico por apresentar fauna e flora únicas, formado por uma pequena biodiversidade, pobre em recursos genéticos e de vegetação.

verifica-se que está(ão) correto(s)

- A) I, apenas.
- B) I, II, III e IV.
- C) II, III e IV, apenas.
- D) II e III, apenas.
- E) I, II e III, apenas.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Nas questões a seguir, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que todos os programas mencionados estão em configuração-padrão, em português, que o mouse está configurado para pessoas destros e que expressões como *clicar*, *clique simples* e *clique duplo* referem-se a cliques com o botão esquerdo do mouse. Considere também que não há restrições de proteção e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios e equipamentos mencionados.

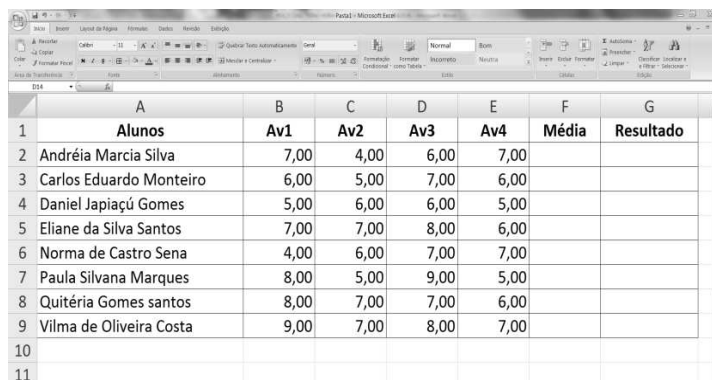
26. No grupo “Tamanho da Célula” de uma tabela, é permitida a definição da largura e da altura da célula. Qual a opção que tem a função de ajustar a célula de acordo com o conteúdo dentro dela?

- A) Largura da célula
- B) Distribuir colunas
- C) AutoAjuste
- D) Distribuir Linhas
- E) Altura

27. Qual das funções disponibilizadas pelo botão Mais >> da guia *Localizar e substituir* do Editor de Texto Microsoft Word permite a localização de palavras que têm a mesma sonoridade, mas escritas diferentes?

- A) Diferenciar maiúscula/minúscula
- B) Semelhantes
- C) Localizar apenas palavras inteiras
- D) Usar caracteres curinga
- E) Todas as formas da palavra

Considere a figura abaixo para responder as questões de 28 a 30.



	A	B	C	D	E	F	G
1	Alunos	Av1	Av2	Av3	Av4	Média	Resultado
2	Andréia Marcia Silva	7,00	4,00	6,00	7,00		
3	Carlos Eduardo Monteiro	6,00	5,00	7,00	6,00		
4	Daniel Japiacú Gomes	5,00	6,00	6,00	5,00		
5	Eliane da Silva Santos	7,00	7,00	8,00	6,00		
6	Norma de Castro Sena	4,00	6,00	7,00	7,00		
7	Paula Silvana Marques	8,00	5,00	9,00	5,00		
8	Quitéria Gomes santos	8,00	7,00	7,00	6,00		
9	Vilma de Oliveira Costa	9,00	7,00	8,00	7,00		
10							
11							

28. Qual a fórmula a ser aplicada à célula F5 para o cálculo da “Média” das notas da Aluna “Andréia Marcia Silva”?

- A) =SOMA(B2:E2)/4
- B) =B2+C2+D2+E4/4
- C) =C2\*C3\*C4
- D) =B2+C2+D2+E4
- E) =(C2+C3+C4)

29. Considerando que a nota mínima para aprovação é 6,00, qual a fórmula a ser aplicada a aluna “Andréia Marcia Silva” na célula G2 da Coluna “Resultado”, que informa a situação: “APROVADA” ou “REPROVADA”?

- A) =(B2-(D2\*(B2/100)”APROVADO”))”REPROVADO”)
- B) =SE(F2>=6;”APROVADO”;”REPROVADO”)
- C) =SE(”APROVADO” ou ”REPROVADO”)
- D) =(F2>6,00=”APROVADO” ou F2<6,00=”REPROVADO”)
- E) =INSERIR ”APROVADO”=F2>6 ou ”REPROVADO”=F2<6)

30. Aplicando na célula D11, a fórmula: =MÍNIMO(B2:E9), o resultado a ser apresentado será

- A) 7.
- B) 8.
- C) 9.
- D) 4.
- E) 6.

31. Na utilização do Sistema Operacional Windows XP, é possível navegar com facilidade entre as unidades de disco e fazer a cópia e movimento de arquivos através do

- A) Windows Media Player.
- B) Painel de Controle.
- C) Menu Iniciar.
- D) Windows Explorer.
- E) Internet Explorer.

32. Enumere a 2ª coluna com os Atalhos de Teclado, elencados na 1ª coluna, aplicado ao Windows XP.

1ª Coluna	2ª Coluna
1. Windows tecla de logotipo	( ) Fechar o item ativo ou sair do programa ativo.
2. Alt+Tab	( ) Salvar o documento ou arquivo atual (funciona na maioria dos programas).
3. Alt+F4	( ) Alternar entre janelas ou programas abertos.
4. Ctrl+S	( ) Abrir o menu Iniciar.
5. Ctrl+A	( ) Selecionar todos os itens em uma janela ou um documento.

Qual a sequência correta, de cima para baixo?

- A) 1 – 2 – 5 – 3 – 4
- B) 2 – 1 – 4 – 5 – 3
- C) 3 – 4 – 2 – 1 – 5
- D) 5 – 2 – 1 – 4 – 3
- E) 4 – 5 – 1 – 2 – 3

33. São características de um bom atendimento, exceto:

- A) Recepcionar – Receber as pessoas, passar uma imagem positiva e prestar um bom serviço.
- B) Atender – Prestar atendimento a uma pessoa e ao mesmo tempo consultar informações referentes a outro atendimento.
- C) Informar – Esclarecer as dúvidas.
- D) Orientar – Indicar opções e ajudar a tomar decisões.
- E) Filtrar – Diagnosticar as necessidades dos públicos.

34. A globalização, os desafios do desenvolvimento tecnológico e cultural e a competição entre as organizações trazem como consequência o interesse pela qualidade de seus produtos e serviços. Esse interesse não se restringe às empresas privadas e se estende, também, ao setor público. Nesse sentido, considera-se que o serviço público para ter qualidade deve seguir os seguintes princípios:

- I. Competência: a comunidade espera que cada pessoa que o atenda tenha informações detalhadas sobre o funcionamento da organização e do setor que ele procurou;
- II. Legitimidade: o usuário deve ser atendido com ética, respeito, imparcialidade, sem discriminações, com justiça e colaboração;
- III. Disponibilidade: o servidor representa, para o usuário, a imagem da organização. Assim, deve haver empenho para que o usuário não se sinta abandonado, desamparado, sem assistência. O atendimento deve ocorrer de forma personalizada, atingindo-se a satisfação do cliente;
- IV. Flexibilidade: o atendente deve procurar identificar claramente as necessidades do usuário e esforçar-se para ajudá-lo, orientá-lo e conduzi-lo a quem possa ajudá-lo adequadamente;
- V. Agilidade: o servidor deve fornecer as informações desejadas o mais rápido possível, escrevendo, quando necessário, enquanto atende, além de atender o máximo de pessoas possíveis ao mesmo tempo.

Dos itens acima, estão corretos apenas

- A) I, III e V.
- B) II, IV e V.
- C) I, II, III e V.
- D) I, II, III e IV.
- E) III, IV e V.

35. Cada vez mais as equipes se tornam a forma básica de trabalho nas organizações do mundo contemporâneo. As evidências sugerem que as equipes são capazes de melhorar o desempenho dos indivíduos quando a tarefa requer múltiplas habilidades, julgamentos e experiências. Estão corretas as seguintes afirmações com relação ao Trabalho em Equipe, exceto:

- A) as equipes têm capacidade para se estruturar, iniciar seu trabalho, redefinir seu foco e se dissolver rapidamente.
- B) o relacionamento interpessoal é um dos aspectos mais importantes que contribuem para a eficácia do trabalho em equipe.
- C) os indivíduos compartilham suas ideias para a melhoria do que fazem e de todos os processos do grupo, respeitando as individualidades e sabendo ouvir.
- D) as equipes de trabalho precisam de um líder formal. Essa liderança tem os propósitos de organizar melhor o desenvolvimento do trabalho, conduzir a equipe para o alcance das metas e intermediar a comunicação com os superiores.
- E) para ser eficaz, uma equipe de trabalho deve ter os papéis de seus membros preestabelecidos, não impondo limites e que restrinja o campo de atuação individual de seus membros.

**36.** As relações interpessoais desenvolvem-se em decorrência do processo de interação. Dentre as opções, qual o fator que dificulta a comunicação interpessoal?

- A) Cooperação
- B) Dependência
- C) Empatia
- D) Iniciativa
- E) Motivação

**37.** Dados os itens que seguem relativos às técnicas de atendimento ao público no setor público,

- I. Cuidar da imagem global: verbal (o que se diz e a forma como se diz), não verbal (olhar, expressão facial, gestos, postura, linguagem corporal) e visual (roupa).
- II. Desenvolver a simpatia e a delicadeza, comportando-se sempre de forma educada, cumprindo com as regras dos tratamentos verbais.
- III. Não há necessidade de conhecer perfeitamente o produto/serviço e a instituição.
- IV. Deve-se ter cuidado com a linguagem utilizada, evitando usar termos que simbolizem intimidade.
- V. Diferentemente dos funcionários do setor privado, o servidor público não precisa preocupar-se com o tempo de espera para o atendimento ao público externo.

verifica-se que estão corretos apenas

- A) I, II, III e V.
- B) II, III e V.
- C) I, III e IV.
- D) I, II e IV.
- E) III, IV e V.

**38.** O atendimento proveniente do servidor público deve transmitir uma imagem profissional, de eficácia e capacidade de organização. Requer de quem pratica muita responsabilidade e um estado de espírito baseado na competência. Dentre as características referentes ao atendimento, é correto afirmar:

- A) a eficiência do servidor público na realização de suas tarefas caracteriza-se pela qualidade do serviço prestado ao cidadão ou do produto a ele entregue, não importando o tempo que o servidor despendeu para tanto.
- B) a imagem está diretamente ligada ao atendimento, pois é durante o atendimento que o público terá uma boa ou má impressão da instituição. A recepção é o cartão de visitas para o público.
- C) o servidor público mostra eficiência ao realizar simultaneamente a tarefa de atendimento ao cidadão e a consulta ao sistema de dados.
- D) para fazermos o público se sentir a vontade, é normal usarmos as expressões “meu querido”, “ei, amigo”, “meu filho” ou “minha filha”.
- E) para mostrar eficiência, podemos utilizar linguagem técnica, pouco conhecida.

**39.** São características relacionadas à Lei Orgânica Municipal, exceto:

- A) é a norma pela qual se regerá o Município, respeitados os princípios da Constituição Federal e da Constituição do respectivo Estado.
- B) de acordo com Pedro Lenza, as leis orgânicas podem ser consideradas como Constituições Municipais.
- C) não há necessidade de aprovação pelos membros da Câmara Municipal, cabendo a estes então promulgar.
- D) é a lei maior do município. É através dela que os Municípios se organizam, e ela está para o município como a Constituição Federal está para a União.
- E) as leis orgânicas tratam do desenvolvimento dos poderes públicos e dos direitos fundamentais.

**40.** O aprimoramento da qualidade do atendimento ao usuário/público é uma constante preocupação das organizações, pois um serviço inadequado tem consequências indesejáveis. Das afirmativas abaixo,

- I. O serviço no setor público é alicerçado na prestação de informações aos usuários, baseado nos seguintes requisitos de qualidade: segurança, confiabilidade, cortesia, comunicabilidade e adoção de uma linguagem adequada.
- II. A conduta do servidor de passar adiante o problema apresentado pela comunidade, livrando-se da responsabilidade, revela falta de interesse das necessidades daquele que procura o serviço da organização.
- III. Atitudes de civilidade, cortesia e simpatia são desejáveis no atendimento em uma instituição, mas não obrigatórias.
- IV. Para um atendimento de qualidade, deve torná-lo gratificante apenas para quem o executa e manter valorizada a imagem da organização.

verifica-se que são corretas apenas

- A) I e II.
- B) II e III.
- C) I e IV.
- D) II e IV.
- E) III e IV.