

CONCURSO PÚBLICO
CONSELHO REGIONAL DE CORRETORES DE IMÓVEIS - CRECI/PE

PROFISSIONAL DE SUPORTE TÉCNICO (PST)



- ❖ Ao receber este caderno, **verifique** se:
 - A sua opção de **CARGO** está correta.
 - Contém **40 QUESTÕES** de múltipla escolha, numeradas de **01** a **40** e uma **REDAÇÃO**, discursiva.
 - Caso contrário, solicite ao fiscal da sala outro caderno.

NÃO SERÃO ACEITAS RECLAMAÇÕES POSTERIORES.

INSTRUÇÕES GERAIS

- ❖ Ao ser autorizado o início da prova, verifique se a numeração das questões e a paginação estão corretas.
- ❖ O tempo de duração da totalidade das Provas Objetiva será de **04 (quatro) horas** corridas. Este tempo inclui o necessário para a transferência das respostas do rascunho para o **CARTÃO RESPOSTA**.
- ❖ Ao receber o **CARTÃO RESPOSTA** confira seu nome, número de inscrição e número do documento de identidade.
- ❖ O **CARTÃO RESPOSTAS** NÃO pode ser dobrado, amassado, rasurado, manchado ou conter qualquer registro fora dos locais destinados às respostas.
- ❖ A forma correta de assinalar a alternativa no **CARTÃO RESPOSTA** é preenchendo toda a área reservada à letra correspondente à resposta solicitada de cada questão.
- ❖ Assinale somente uma alternativa em cada questão. Sua resposta não será computada se houver marcação de mais de uma alternativa, questões não assinaladas ou questões rasuradas.
- ❖ Iniciadas as provas, o candidato somente poderá retirar-se da sala após decorridos 60 (sessenta) minutos do tempo da Prova Objetiva e, em hipótese alguma, levará consigo o caderno de provas.
- ❖ O candidato que se retirar do local de provas após decorridos os primeiros 60 (sessenta) minutos do início da prova somente poderá anotar suas opções de respostas em formulário disponibilizado pelo fiscal de sala.
- ❖ Os 03 (três) últimos candidatos deverão permanecer na sala de prova e somente poderão sair juntos do recinto, após a aposição em Ata de suas respectivas assinaturas.
- ❖ Após o término de sua prova, entregue obrigatoriamente ao fiscal, o Caderno de Questões e o **CARTÃO RESPOSTA** devidamente assinados. Havendo algum problema, informe imediatamente ao Aplicador de Provas, para que ele tome as providências necessárias. Caso o candidato não observe as recomendações acima, não lhe caberá qualquer reclamação posterior.
- ❖ Não haverá consulta de gabarito e resultado por telefone.

INSCRIÇÃO

NOME COMPLETO

LÍNGUA PORTUGUESA

TEXTO I

Da violência doméstica à fome: as mulheres são as mais atingidas pelos efeitos da pandemia

Por Paola Carvalho

1	Dados do relatório produzido, a pedido do Banco Mundial, pelo Fórum Brasileiro de Segurança Pública (FBSP) revelou
2	que os casos de feminicídio cresceram 22,2% entre março e abril de 2020, em 12 estados brasileiros, pouco tempo após o início
3	da pandemia. No início de março, o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) divulgou que 30,4% dos homicídios de
4	mulheres ocorrem dentro de casa. Negras são as principais vítimas.
5	O levantamento do IBGE faz parte do estudo "Estatísticas de gênero: indicadores sociais das mulheres no Brasil". Entre
6	pretas e pardas, a violência dentro de casa foi 34,8% maior do que contra as brancas. Quando fora do lar, esse índice salta para
7	impressionantes 121,7%. Mantidas em suas casas pela imposição do isolamento social e exauridas pelo acúmulo de funções
8	(muitas cuidaram dos filhos e de familiares dependentes neste período), elas estão sujeitas a todo tipo de violência – física,
9	psicológica, mental.
10	Informações retiradas da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (Pnad), do IBGE, revelam que há
11	atualmente no país mais de 80 milhões de brasileiros em situação de insegurança alimentar, termo usado para designar quem
12	tem pouco ou nenhum acesso à comida. A redução do auxílio emergencial de R\$ 600 para R\$ 300 no fim do ano passado
13	empurrou 7 milhões de brasileiros para a pobreza extrema (famílias que vivem com menos de R\$154 mensais por pessoa,
14	segundo critérios da Fundação Getúlio Vargas).
15	Em sua maioria, são mulheres – e mulheres negras. Os números não negam. Entre os elegíveis ao auxílio emergencial,
16	elas totalizaram 37,8 milhões contra 30,4 milhões de homens. E, sim, são também as vítimas preferenciais dessa tortura que é a
17	fome. Representam um contingente absolutamente desassistido para o qual faltam políticas públicas e sociais que confirmam o
18	mínimo de dignidade para elas e para seus filhos.
19	Essas vítimas da violência física, todos os dias, enfrentam a dificuldade da fome e de ver seus filhos chorando à frente
20	de panelas e pratos vazios. O auxílio emergencial, como o nome diz, tinha o objetivo de salvaguardar essas mulheres dessa
21	condição de pobreza extrema. Ajudou, muitas vezes de forma pouco equânime, mas foi interrompido antes mesmo de a pandemia
22	acabar – quando, ao contrário, vemos as medidas de isolamento se acirrareem ainda mais no país, numa segunda onda mais
23	violenta e letal do que a primeira.
24	Vagas e postos de trabalho são fechados, agravando a crise à qual os brasileiros estão submetidos. Somente no terceiro
25	trimestre do ano passado, o país registrou 8,5 milhões de mulheres a menos na força de trabalho, em comparação ao mesmo
26	período do ano anterior, segundo o Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (Caged).
27	Vamos lembrar que a renda básica talvez seja o principal ou o único meio para trazer mais equidade e dar um mínimo
28	de dignidade a uma geração que cresce sem comida e sem direitos, num cenário de violência que se perpetua geração após
29	geração.
30	É hora de olharmos verdadeiramente para essa situação. Mulheres de todas as posições sociais e condições olhem para
31	o lado e apurem os ouvidos para escutar o som das panelas vazias que pedem direitos e comida. É por essas mulheres que a
32	campanha #auxilioateofimdapandemia foi criada. Por elas, precisamos resistir a um genocídio progressivo que ceifa vidas,
33	sonhos, projetos. Fica a reflexão neste mês de março, o mês das mulheres.

Disponível em: <https://catarinainfo/da-violencia-domestica-a-fome-as-mulheres-sao-as-mais-atingidas-pelos-efeitos-da-pandemia/>

1. A partir da leitura do TEXTO I, podemos afirmar que são fatores que fazem com que as mulheres sejam mais atingidas pelos efeitos da pandemia do que os homens

- I. elas serem maioria entre a população em situação de extrema pobreza, que atende aos critérios para receber o benefício do auxílio emergencial.
- II. elas terem perdido mais vagas de trabalho que os homens durante a pandemia.
- III. elas estarem exauridas pelo acúmulo de funções.

É correto o que se afirma

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

2. De acordo com o TEXTO I, o estudo intitulado "Estatísticas de gênero: indicadores sociais das mulheres no Brasil" demonstra que

- I. mulheres negras sofrem mais violência dentro de casa do que fora.
- II. mulheres brancas são vítimas de violência doméstica com menos frequência que mulheres negras.
- III. as mulheres negras sofrem mais violência que as brancas tanto em casa quanto fora de casa, mas a situação é mais dispar quando se refere à violência fora de casa.

É correto o que se afirma

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

3. A autora do TEXTO I defende que o auxílio emergencial dado pelo governo a famílias em situação de insegurança alimentar seja concedido durante todo o período que durar a pandemia. Neste contexto, de acordo com as ideias defendidas no texto, analise as asserções abaixo e a relação proposta entre elas.

- I. As mulheres, sobretudo as mulheres negras que se encontram entre os elegíveis ao auxílio emergencial, representam um contingente absolutamente desassistido para o qual faltam políticas públicas e sociais que confirmem o mínimo de dignidade.

PORQUE

II. O auxílio emergencial que ajudou a salvaguardar estas mulheres de sua condição de pobreza extrema acabou em um momento em que as medidas de isolamento social se acirraram ainda mais como medidas de enfrentamento a uma segunda onda da pandemia.

A respeito dessas asserções, assinale a alternativa coerente com as ideias apresentadas no texto.

- A) As duas são proposições verdadeiras, e a segunda é uma justificativa correta da primeira.
 B) As duas são proposições verdadeiras, mas a segunda não é uma justificativa correta da primeira.
 C) A primeira é uma proposição verdadeira, e a segunda, falsa.
 D) A primeira é uma proposição falsa, e a segunda, verdadeira.

4. Em relação aos dados do relatório produzido, a pedido do Banco Mundial, pelo Fórum Brasileiro de Segurança Pública (FBSP), citado no TEXTO I, é correto afirmar que

- A) a maioria dos homicídios de mulheres ocorre dentro de casa.
 B) o aumento dos casos de feminicídio, após o início da pandemia, ocorreu em apenas 12 estados brasileiros.
 C) houve um aumento de 22,2% nos casos de feminicídio no Brasil entre março e abril de 2020.
 D) a maioria das mulheres vítimas de homicídio são negras.

5. No trecho “O auxílio emergencial, como o nome diz, tinha o objetivo de **salvaguardar** essas mulheres dessa condição de pobreza extrema.” (l. 20 e 21), o vocábulo em destaque **não** pode ser substituído por

- A) proteger.
 B) defender.
 C) tutelar.
 D) negligenciar.

6. “Embora tardiamente, ele arrependeu-se da violência praticada contra aquela mulher.” A conjunção em destaque na oração acima expressa uma ideia de

- A) adição.
 B) adversidade.
 C) concessão.
 D) consequência.

7. Analise a concordância verbal e nominal das orações a seguir:

- I. Mais de uma mulher daquela casa perdeu emprego na pandemia.
 II. Haviam muitas mulheres ali reivindicando um prato de comida para alimentar os filhos.
 III. Fome, violência, desemprego, tudo preocupa nesse momento de pandemia.
 IV. Fazem oito meses que ela está desempregada.

As regras de concordância foram corretamente empregadas

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

8. A pontuação do trecho a seguir foi retirada propositalmente:

“Mulheres de todas as posições sociais e condições olhem para o lado e apurem os ouvidos para escutar o som das panelas vazias que pedem direitos e comida.” (l. 30 e 31)

Pontuado, o trecho com pontuação plenamente adequada é:

- A) Mulheres, de todas as posições sociais e condições, olhem para o lado e apurem os ouvidos para escutar o som das panelas vazias, que pedem direitos e comida.
 B) Mulheres de todas as posições sociais e condições, olhem para o lado e apurem os ouvidos para escutar o som das panelas vazias, que pedem direitos e comida.
 C) Mulheres, de todas as posições sociais e condições, olhem para o lado e apurem os ouvidos para escutar, o som das panelas vazias, que pedem direitos e comida.
 D) Mulheres de todas as posições sociais e condições, olhem para o lado e apurem, os ouvidos para escutar, o som das panelas vazias, que pedem direitos e comida.

9. Analise as orações a seguir a respeito do emprego da crase:

- I. Elas lutam lado a lado pelo sustento dos filhos.
 II. As mulheres vítimas da violência estão dispostas à lutar por uma vida digna.
 III. Ela se dirigiu à casa dos pais para pedir ajuda para alimentar os filhos.
 IV. Refiro-me à você, que me ajudou nos momentos mais difíceis, durante a pandemia.

O sinal indicativo da crase foi corretamente empregado

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

10. Assinale a alternativa que apresenta **incorreção** na regência verbal.

- A) Ela ainda não esqueceu dos momentos de aflição vividos na pandemia.
- B) Agradei imensamente às amigas que me ajudaram nesse momento tão difícil.
- C) Durante a pandemia, algumas ONGs assistiram às famílias que eram chefiadas por mulheres.
- D) Elas necessitam ajuda para cessar a violência que sofrem.

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

11. Para determinar a velocidade de um computador é usada uma unidade de medida de frequência chamada Hertz (Hz). Essa unidade mede a quantidade de vezes que um evento se repetirá em um determinado intervalo de tempo, ou seja, é calculada a quantidade de operações que uma máquina pode executar em um segundo.

Observe a tabela abaixo:

Medida	Descrição	Observação
Hz	1	Representa 1 ciclo por segundo
KHz	1.000	Representa mil ciclos por segundo
MHz	1.000.000	Representa um milhão de ciclos por segundo
GHz	1.000.000.000	Representa um bilhão de ciclos por segundo

A cada ciclo, o processador tem capacidade para executar duas tarefas. Isso fará com que a capacidade do Clock tenha que ser duplicada para termos a capacidade de operações, ou tarefas, que um processador poderá executar. Desta forma, um computador ou notebook equipado com um processador Core 2 Due com 2,4 GHz executa

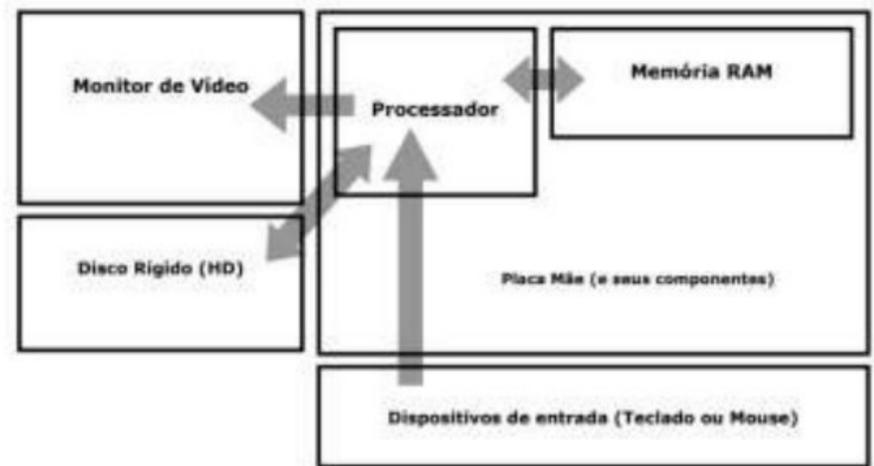
- A) 2,4 bilhões de tarefas por segundo.
- B) 3,6 bilhões de tarefas por segundo.
- C) 4,8 bilhões de tarefas por segundo.
- D) 6 bilhões de tarefas por segundo.

12. A capacidade de armazenamento de computadores (PC e notebook), tablets, smartphones etc. é determinada pela quantidade de Bits (pulso elétrico positivo "1" ou negativo "0") que o dispositivo possui. Um Byte é um conjunto de 8 bits. Um KByte é um conjunto de 1024 Bytes. Um MByte (megabytes) é um conjunto de 1024 KBytes. Um Gbyte (gigabytes) é um conjunto de 1024 MBytes.

Um computador que tem entre suas configurações armazenamento de 500 GBytes possui

- A) $5 \times 2^{10} \times 10^2$ Bytes.
- B) $5 \times 2^{20} \times 10^2$ Bytes.
- C) $5 \times 2^{40} \times 10^2$ Bytes.
- D) $5 \times 2^{30} \times 10^2$ Bytes.

13. Observe o diagrama abaixo e analise as afirmativas:



- I. Monitor de vídeo é um dispositivo de entrada de dados.
- II. Memória RAM também é conhecida como memória volátil.
- III. Disco rígido (HD) é uma unidade de armazenamento.
- IV. Processador também é conhecido como memória ROM.
- V. Placa mãe é uma grande placa de circuitos onde estão encaixados vários componentes, entre eles o processador, memórias, conectores e outros componentes.

É correto afirmar que são verdadeiras

- A) apenas uma sentença.
- B) apenas duas sentenças.
- C) apenas três sentenças.
- D) apenas quatro sentenças.

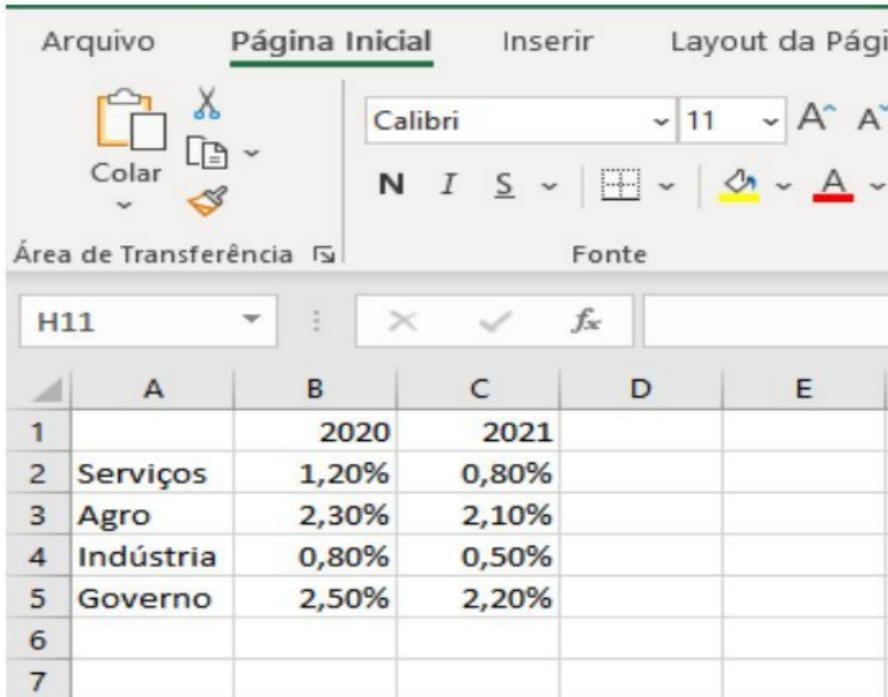
14. Em relação à Internet e suas funcionalidades, assinale a afirmativa **incorreta**.

- A) Browser é um programa utilizado para ler páginas na Internet.
- B) Site é um conjunto de informações em forma de páginas que estão situadas em algum local na internet.
- C) URL (Uniform Resource Location) é o endereço que localiza algum recurso (arquivo, pasta, página) na Internet.
- D) HTTP (Hiper Text Transfer Protocol) é o protocolo de envio de mensagens.

15. São requisitos básicos do sistema para instalação do Windows 10 em um computador, **exceto**

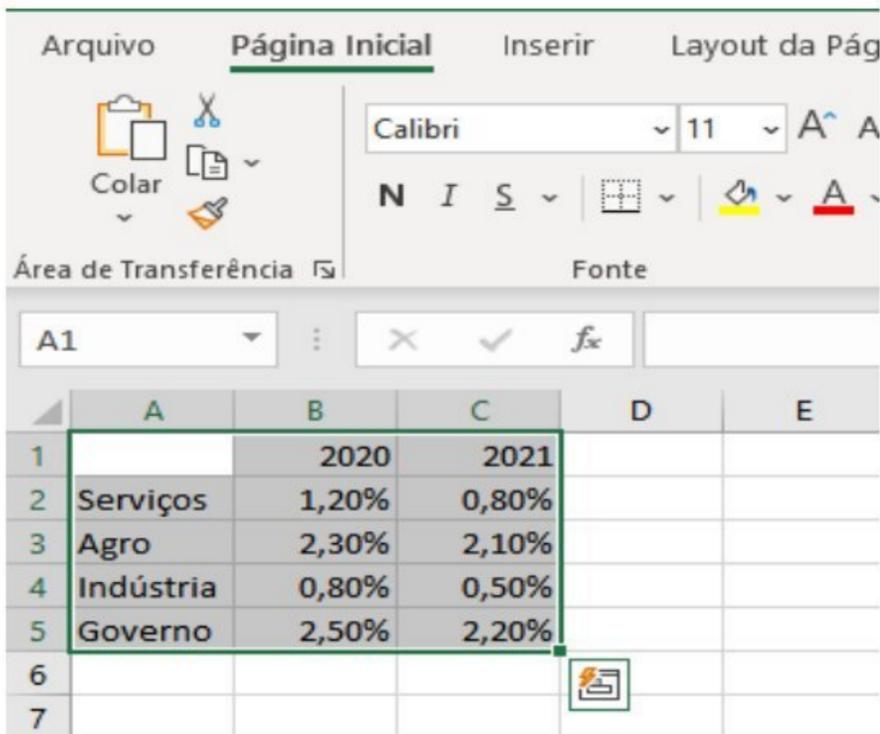
- A) espaço em disco rígido de 16 GB para um sistema operacional de 32 bits ou 32 GB para um de 64 bits.
- B) memória RAM de 2 gigabyte (GB) para 32 bits ou 4 GB para 64 bits.
- C) processador de 1 gigahertz (GHz) ou superior.
- D) resolução de tela 800 x 600.

16. A figura seguinte mostra uma tela de trabalho do aplicativo Excel, do pacote Microsoft Office 2013:



	A	B	C	D	E
1		2020	2021		
2	Serviços	1,20%	0,80%		
3	Agro	2,30%	2,10%		
4	Indústria	0,80%	0,50%		
5	Governo	2,50%	2,20%		
6					
7					

O usuário seleciona os valores na planilha conforme a figura seguinte



	A	B	C	D	E
1		2020	2021		
2	Serviços	1,20%	0,80%		
3	Agro	2,30%	2,10%		
4	Indústria	0,80%	0,50%		
5	Governo	2,50%	2,20%		
6					
7					

e utiliza um atalho para criar um gráfico com barras. O atalho utilizado pelo usuário para obter o gráfico foi

- A) somente a tecla F11.
- B) Alt + F11.
- C) Fn + F11.
- D) Ctrl + F11.

RACIOCÍNIO LÓGICO

17. Dadas as proposições:

- I. Toda mulher é boa cozinheira.
- II. Nenhum homem é bom cozinheiro.
- III. Todos os homens são maus cozinheiros.
- IV. Pelo menos um homem é mau cozinheiro.
- V. Todos os homens são bons cozinheiros.

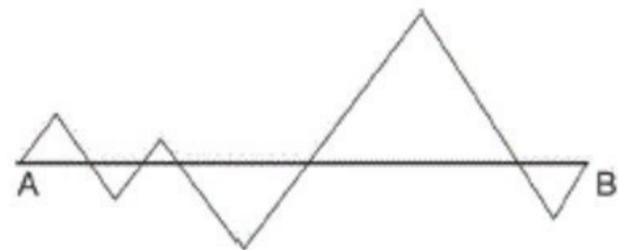
A negação da proposição V é

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

18. Para aumentar a segurança de seus clientes, um banco digital solicita que, no ato do cadastramento em seu app, o usuário crie uma senha de seis dígitos com as seguintes especificações: a senha deve conter pelo menos uma letra maiúscula, pelo menos uma letra minúscula, pelo menos um dígito numérico e um dos seguintes caracteres especiais @ # \$ % & * - + = §. Desta forma, a quantidade máxima que um cliente pode criar de senhas com essas especificações é de

- A) $(10 \times 26 \times 72)^2$
- B) $(10 \times 24 \times 78)^2$
- C) $(10 \times 25 \times 80)^2$
- D) $(10 \times 24 \times 82)^2$

19. Os seis triângulos que aparecem na figura são equiláteros, com base no segmento \overline{AB} que mede 12 cm



O somatório das áreas dos triângulos, em cm^2 , é

- A) $24\sqrt{3}$.
- B) $36\sqrt{3}$.
- C) $28\sqrt{3}$.
- D) $32\sqrt{3}$.

20. Uma empresa de tecnologia decidiu ampliar seus produtos e, para tal, precisou conhecer a proficiência (certificação) de seus programadores em relação às linguagens de programação utilizadas na empresa. A pesquisa demonstrou o seguinte resultado, conforme o quadro abaixo:

	Linguagens						
	C	Java	Python	C e Java	C e Python	Python e Java	C, Python e Java
Certificações	70	60	55	37	33	35	25

A diretoria decide que os programadores que possuem certificações exclusivamente em Python e Java ficarão responsáveis pela implementação desses novos produtos. Assim, os programadores que farão parte desse novo produto são exatamente um total de

- A) 12.
- B) 15.
- C) 10.
- D) 20.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21. Sobre o procedimento administrativo, analise as afirmativas a seguir:

- I. O uso do procedimento administrativo é obrigatório somente na Administração Pública direta.
- II. O procedimento administrativo possui foco no ambiente de Administração Pública, contribuindo para a manutenção da ordenança de rotinas.
- III. O procedimento administrativo configura-se como uma garantia da ação administrativa, podendo ser arbitrária e discricionária.

É correto o que se afirma

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

22. O procedimento administrativo pode ser definido como a via formal dos atos em que se realiza a ação administrativa para a realização de um fim. Sobre o tema, assinale a alternativa em que são apresentados corretamente os princípios gerais do procedimento administrativo.

- A) princípio da unidade, princípio da contradição, princípio da imparcialidade e princípio da oficialidade
- B) princípio da unidade, princípio da contradição, princípio da imparcialidade e princípio da discricionariedade
- C) princípio da unidade, princípio da certeza, princípio da imparcialidade e princípio da confidencialidade
- D) princípio da dinamicidade, princípio da contradição, princípio da imparcialidade e princípio da oficialidade

23. De acordo com o Decreto 4.073 de 2002, que regulamenta a Lei 8.159/91, são arquivos públicos os conjuntos de documentos

- I. produzidos e recebidos por órgãos e entidades públicas federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais, em decorrência de suas funções administrativas, legislativas e judiciárias.
- II. produzidos e recebidos por agentes do Poder Público, no exercício de seu cargo ou função ou deles decorrente.
- III. produzidos e recebidos pelas empresas públicas.
- IV. não estão incluídos os documentos produzidos e recebidos pelas sociedades de economia mista.

É correto o que se afirma

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

24. Para organizar seu trabalho, Marcos, Profissional de Suporte Técnico (PST), precisa ter noções de arquivamento muito definidas, colocando-as em prática no seu cotidiano laboral. Desta feita, considerando o exposto na Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, analise as afirmativas a seguir:

- I. Os documentos públicos são identificados como recorrentes, intermediários e permanentes.
- II. A eliminação de documentos produzidos por instituições públicas e de caráter público será realizada mediante autorização da instituição arquivística pública, na sua específica esfera de competência.
- III. A cessação de atividades de instituições públicas e de caráter público implica o recolhimento de sua documentação à instituição arquivística pública ou a sua transferência à instituição sucessora.

É correto o que se afirma

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

25. As funções arquivísticas são executadas no transcorrer das atividades dos arquivistas. Segundo Rousseau e Couture (1998), as funções arquivísticas são:

- A) construção, avaliação, aquisição, prescrição, conservação, classificação e descrição.
- B) produção, avaliação, aquisição, conservação, classificação, descrição e difusão.
- C) produção, avaliação, validação, conservação, classificação, descrição e difusão.
- D) produção, avaliação, aquisição, sistematização, classificação, descrição e difusão.

26. Enquanto Profissional de Suporte Técnico (PST), João adota uma postura altruísta e empática. É considerado como um dos melhores profissionais da área, pois, além da competência técnica, prima pela qualidade no atendimento ao público. Desta feita, João fará a ambientação de seu novo colega na função e não deve orientá-lo a

- A) ser ético, respeitoso e assertivo no atendimento ao público.
- B) adotar argumentação flexível e transmitir segurança nas informações.
- C) ser prestativo, solidário e ágil no atendimento ao público.
- D) fazer o que for necessário para atender ao público com parcialidade e pessoalidade.

27. Assinale a alternativa que corresponde a uma importante característica no exercício profissional.

- A) postura egocêntrica
- B) repasse de informações confidenciais
- C) postura altruísta
- D) vestir-se do seu modo, desconsiderando o ambiente de trabalho

28. A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

- I. O procedimento administrativo é a sucessão ordenada de atos e formalidades sujeitos à formação e manifestação da vontade da Administração Pública ou à sua execução.

ASSIM SENDO

II. O processo administrativo, como o conjunto de documentos em que se traduzem os atos e formalidades, integra o procedimento administrativo.

- A) As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II embasa a I.
 B) As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é um embasamento da I.
 C) A asserção I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
 D) As asserções I e II são proposições falsas.

29. Marcos é um Profissional de Suporte Técnico (PST) e deve atuar conforme orientações especificadas na Norma Regulamentadora (NR) 24, que trata sobre as condições de higiene e conforto nos locais de trabalho. Sobre o tema, analise as afirmativas a seguir:

- I. Marcos deverá observar as condições mínimas de higiene e de conforto a serem implantadas na organização, devendo o dimensionamento de todas as instalações regulamentadas pela referida NR ter como base a média do número de trabalhadores por turno.
 II. No que diz respeito às instalações sanitárias que estão em construção na nova sede da organização, Marcos deve considerar que ela precisa possuir mictórios na proporção de uma unidade para cada 40 (quarenta) trabalhadores ou fração.
 III. As instalações sanitárias devem dispor de água canalizada e esgoto ligados à rede geral ou a outro sistema que não gere risco à saúde e que atenda à regulamentação local.
 IV. Será exigido um lavatório para cada 10 (dez) trabalhadores nas atividades com exposição e manuseio de material infectante, substâncias tóxicas, irritantes, aerodispersóides ou que provoquem a deposição de poeiras, que impregnem a pele e roupas do trabalhador.

É correto o que se afirma

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

30. São considerados comportamentos **ineficazes** e **ineficientes** no que tange ao atendimento ao público

- A) agir com presteza e proatividade.
 B) demonstrar confiança e segurança na informação transmitida.
 C) apresentar posicionamento ético e respeitoso.
 D) atender com intimidade e otimismo.

31. Sobre os componentes sanitários especificados na Norma Regulamentadora 24, é correto afirmar que

- A) os compartimentos destinados às bacias sanitárias devem possuir dimensões de acordo com o código de obras local ou, na ausência desse, deve haver área livre de pelo menos 0,50m (cinquenta centímetros) de diâmetro entre a borda frontal da bacia sanitária e a porta fechada.
 B) somente poderá ser disponibilizado mictório tipo individual, com anteparo.
 C) o lavatório poderá ser tipo individual, calha ou de tampo coletivo com várias cubas, possuindo torneiras, sendo que cada segmento de 0,60m (sessenta centímetros) corresponde a uma unidade para fins de dimensionamento do lavatório.
 D) o lavatório deve ser provido de material ou dispositivo para a limpeza, enxugo ou secagem das mãos, permitindo-se o uso de toalhas coletivas.

32. Sobre as condições de higiene e conforto nos locais de trabalho, estabelecidas na Norma Regulamentadora 24, analise as afirmativas a seguir:

- I. Os compartimentos destinados aos chuveiros devem possuir dimensões de acordo com o código de obras local ou, na ausência desse, no mínimo 0,80m (oitenta centímetros) por 0,80m (oitenta centímetros).
 II. Os vestiários devem ser ventilados para o exterior ou com sistema de exaustão forçada.
 III. É admitido o uso rotativo de armários simples entre usuários, inclusive nos casos em que estes sejam utilizados para a guarda de Equipamentos de Proteção Individual - EPI e de vestimentas expostas a material infectante, substâncias tóxicas, irritantes ou que provoquem sujidade.
 IV. É permitida a divisão dos trabalhadores do turno, em grupos para a tomada de refeições, a fim de organizar o fluxo para o conforto dos usuários do refeitório, garantido o intervalo para alimentação e repouso.

É correto o que se afirma

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

33. As relações humanas no ambiente de trabalho são um importante aliado para o clima organizacional, bem como para uma boa qualidade na prestação dos serviços. Assinale a alternativa em que todos os itens contribuem para o desenvolvimento de relações humanas saudáveis.

- A) Comunicação intrapessoal, boa aparência e ética profissional.
 B) Comunicação não violenta, assertividade e postura empática.
 C) Simpatia, presteza e apatia.
 D) Comunicação interpessoal, egocentrismo e ética.

34. De acordo com as condições de higiene e conforto nos locais de trabalho, estabelecidas na Norma Regulamentadora 24, é correto afirmar que

- A) os recipientes de armazenagem de gás liquefeito de petróleo (GLP), utilizados nas cozinhas, devem ser instalados em área interna, observadas as normas técnicas brasileiras pertinentes.
- B) alojamento é o conjunto de espaços ou edificações, composto de dormitório, instalações sanitárias, refeitório, áreas de vivência e local para lavagem e secagem de roupas, sob responsabilidade do empregador, para hospedagem temporária de trabalhadores, devendo dispor de instalações sanitárias, respeitada a proporção de 01 (uma) instalação sanitária com chuveiro para cada 20 (vinte) trabalhadores hospedados ou fração.
- C) os quartos dos dormitórios devem possuir capacidade máxima para 12 (doze) trabalhadores, promovendo conforto acústico conforme NR17.
- D) o fornecimento de água deve ser feito por meio de bebedouros na proporção de, no mínimo, 1 (um) para cada grupo de 50 (cinquenta) trabalhadores ou fração, ou outro sistema que ofereça as mesmas condições.

35. Sobre as Normas Regulamentadoras (NR) relativas à segurança e medicina do trabalho, assinale a alternativa correta.

- A) O não cumprimento das disposições legais e regulamentares sobre segurança e medicina do trabalho acarretará ao empregador a aplicação das penalidades previstas na legislação pertinente.
- B) São de observância facultativa pelas empresas privadas e públicas e pelos órgãos públicos da administração direta e indireta.
- C) Os órgãos dos Poderes Legislativo e Judiciário, mesmo os que possuam empregados regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, estão isentos do cumprimento das Normas Regulamentadoras.
- D) Não constitui ato faltoso a recusa injustificada do empregado ao cumprimento de suas obrigações com a segurança do trabalho.

36. São comportamentos que contribuem de forma favorável para o desenvolvimento de relações humanas saudáveis:

- I. complacência e simpatia.
- II. flexibilidade e resiliência.
- III. benevolência e empatia.

É correto o que se afirma

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

37. De acordo com Bellotto (1991), os documentos públicos e notariais podem ser classificados em dispositivos, testemunhais e informativos. Assinale a alternativa em que todos os itens são exemplos de documentos testemunhais.

- A) pareceres, votos e despachos interlocutórios
- B) ata, termo e auto de infração
- C) lei, decreto e instrução normativa
- D) estatuto, ordem de serviço e regimento

38. Analise as asserções a seguir e a relação proposta entre elas:

- I. No exercício profissional a ética e a condução de posturas assertivas são de grande relevância para as relações humanas.

ASSIM SENDO

- II. É importante ter ciência sobre os padrões de comportamento e códigos de condutas praticados no ambiente de trabalho.

A respeito dessas asserções, assinale a alternativa correta.

- A) As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é um embasamento da I.
- B) As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é um embasamento da I.
- C) A asserção I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
- D) A asserção I é uma proposição falsa, e a II é uma proposição verdadeira.

39. Sobre o atendimento telefônico, analise as afirmativas a seguir:

- I. O tempo de atendimento telefônico deve ser priorizado, portanto, a agilidade para finalizar a ligação deve ser seguida com máximo rigor.
- II. O ritmo da fala e adequação da linguagem são elementos que auxiliam na comunicação entre emissor e receptor.
- III. Os ruídos na comunicação devem ser evitados.

É correto o que se afirma

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

40. O atendimento ao público é de fundamental importância no ambiente de trabalho, impactando em elementos como eficiência e efetividade. Sobre tais elementos, assinale a alternativa correta.

- A) Efetividade é carregada de subjetividade, pois independe da sensibilidade do atendente.
- B) Eficiência e eficácia não são possíveis de serem objetivadas.
- C) A efetividade contempla o somatório da eficácia e da eficiência.
- D) Elementos como sensibilidade, bom senso e boa vontade do atendente não interferem na efetividade do atendimento.

REDAÇÃO

TEXTO I

ÉTICA

É um conjunto de valores morais e princípios que regem a conduta humana na sociedade. A ética serve para que haja o equilíbrio e o bom funcionamento social, visando uma sociedade igualitária, produtiva e mais saudável. Ela norteia ainda as relações entre o Estado e a população. Neste sentido, a ética está relacionada com o sentimento de justiça social.

(...)

Disponível em: <http://www.crosp.org.br>

TEXTO II

Voluntário de ONG desviou 60 cilindros de oxigênio em Manaus

Um voluntário da ONG SOS Amazônia foi preso nesta semana após desviar mais de 60 cilindros de oxigênio para revenda ilegal no Amazonas, estado que sofreu colapso no sistema de saúde no início do ano. As informações são do programa Fantástico, da TV Globo.

O voluntário João Victor Araújo da Silva transportava cilindros doados a hospitais da região, mas desviava parte dos itens e revendia a preços superfaturados pela internet.

"Ele se infiltrou numa organização sem fins lucrativos que distribui oxigênio às pessoas que mais precisavam nas estruturas hospitalares e lá de dentro começou a desviar oxigênio e revender a preços superfaturados, lucrando com a desgraça dos outros", explicou a delegada Emília Ferraz.

(...)

Disponível em: <https://noticias.uol.com.br>

TEXTO III

PF deflagra Operação Desvid-19 para apurar desvios de recursos públicos para combater a pandemia de Covid-19

A Polícia Federal e a Controladoria Geral da União deflagraram, nesta data (14/10/2020), a Operação Desvid-19, cujo objetivo é a desarticulação de possível esquema criminoso voltado ao desvio de recursos públicos, oriundos de emendas parlamentares. Os valores eram destinados ao combate à pandemia do COVID-19, no âmbito da Secretaria de Estado de Saúde de Roraima.

Policiais federais deram cumprimento a sete mandados de busca e apreensão, na cidade de Boa Vista/RR. Os mandados foram expedidos pelo Supremo Tribunal Federal.

Disponível em: <https://www.gov.br/pf>

PROPOSTA DE REDAÇÃO:

Considerando os textos motivadores acima, redija um texto dissertativo-argumentativo em norma culta escrita da Língua Portuguesa sobre o tema "A sociedade brasileira ante a ética no contexto pandêmico."

Instruções:

O texto deve ser escrito com no mínimo 20 e no máximo 30 linhas.

1	
5	
10	
15	
20	
25	
30	