

CONHECIMENTOS BÁSICOS

Texto para as questões de 1 a 7.

1 Na era da informação e de uma economia cada vez
 mais global, as novas descobertas tecnológicas se superam
 em uma velocidade sem precedentes na história. Nesse
 4 cenário, os desafios e as exigências que o mercado apresenta
 aos profissionais de radiologia e às instituições de saúde
 requerem flexibilidade e capacidade de absorção rápida
 7 das inovações do setor. Assim, o técnico em radiologia deve
 investir no constante aprendizado para o manejo das novas
 tecnologias, levando em consideração a evolução
 10 permanente dos processos na medicina diagnóstica. Nesse
 contexto, a aquisição de *expertise* na radiologia digital é
 fundamental, já que a substituição do filme radiográfico pela
 13 representação computadorizada facilita o trabalho do
 profissional em diversas vertentes, tais como: a possibilidade
 de ajustes (contrastes) ou ampliação de imagens; o
 16 armazenamento das imagens em nuvem, que permite sua
 visualização por meio de qualquer dispositivo com acesso à
 Internet; e o compartilhamento das imagens digitalizadas
 19 entre outros profissionais (mesmo que estejam fora das
 instituições), que facilita o processo de tomada de decisão.
 Além disso, os avanços tecnológicos na área da radiologia
 22 favorecem a redução significativa da dose de exposição dos
 pacientes à radiação, a diminuição de custos, devido à
 eliminação de filmes radiográficos, a diminuição dos danos
 25 socioambientais provocados pelo uso do filme e de
 reveladores químicos e a redução do tempo de espera para a
 emissão de laudos e para a realização de diagnósticos. A
 28 tecnologia permite ainda a elaboração de laudos por
 reconhecimento de voz e a organização automática na
 distribuição de equipamentos e salas ociosas (benefícios dos
 31 sistemas de gestão, geração de laudos, armazenamento e
 compartilhamento de imagens).

Internet: <www.mv.com.br> (com adaptações).

QUESTÃO 1

O principal objetivo do texto é

- (A) criticar os desafios e as exigências que o mercado globalizado impõe aos profissionais da área da saúde.
- (B) informar os profissionais da área da saúde acerca das vantagens oferecidas pelo campo da medicina diagnóstica.
- (C) argumentar em favor de políticas públicas voltadas para a modernização da medicina diagnóstica.
- (D) chamar a atenção do profissional de radiologia para a importância do aprendizado em novas tecnologias no setor.
- (E) denunciar a defasagem tecnológica nas instituições públicas de saúde por falta de investimento governamental.

QUESTÃO 2

Assinale a alternativa em que as palavras destacadas do texto são acentuadas de acordo com a mesma regra de acentuação gráfica.

- (A) “história”, “cenário” e “saúde”
- (B) “exigências”, “técnico” e “além”
- (C) “tecnológicas”, “saúde” e “rápida”
- (D) “é”, “já” e “além”
- (E) “cenário”, “área” e “benefícios”

QUESTÃO 3

Assinale a alternativa correta acerca da pontuação no texto.

- (A) A inserção de uma vírgula imediatamente após o termo “rápida” (linha 6) garantiria a correção gramatical do texto.
- (B) A vírgula empregada após o termo “fundamental” (linha 12) poderia ser correta e coerentemente substituída por ponto final, feitos os devidos ajustes de maiúsculas e minúsculas.
- (C) O ponto e vírgula empregado após os vocábulos “imagens” (linha 15) e “Internet” (linha 18) separa termos coordenados em enumeração.
- (D) Estaria mantida a correção gramatical do texto caso se inserisse uma vírgula imediatamente após o termo “ainda” (linha 28).
- (E) Estariam mantidas a correção gramatical e a coerência do texto caso se suprimissem os parênteses empregados para isolar o segmento “benefícios dos sistemas de gestão, geração de laudos, armazenamento e compartilhamento de imagens” (linhas de 30 a 32).

QUESTÃO 4

No que se refere ao emprego de conectores no texto, assinale a alternativa correta.

- (A) A conjunção “e” (linha 1) está empregada, no período, com sentido adversativo, podendo ser correta e coerentemente substituída por **mas**.
- (B) O vocábulo “Assim” (linha 7) poderia ser coerentemente substituído por **Portanto**.
- (C) A locução “já que” (linha 12) introduz oração que indica circunstância de consequência em relação à anterior.
- (D) O vocábulo “como” (linha 14) está empregado, no período, com valor causal.
- (E) A expressão “Além disso” (linha 21) poderia ser substituída, sem prejuízo da coerência das ideias do texto, por **Contudo**.

QUESTÃO 5

No que diz respeito ao emprego do sinal indicativo de crase no texto, assinale a alternativa correta.

- (A) A substituição de “as novas descobertas tecnológicas” (linha 2) por **às novas descobertas tecnológicas** manteria a correção gramatical e a coerência do texto.
- (B) O emprego do referido sinal em “às instituições de saúde” (linha 5) é facultativo, podendo, portanto, ser suprimido sem prejuízo da correção gramatical do texto.
- (C) O emprego do referido sinal em “à Internet” (linhas 17 e 18) deve-se à regência do termo “acesso” (linha 17) e à anteposição de artigo definido feminino à palavra “Internet”.
- (D) Na linha 23, o emprego do referido sinal em “à radiação” deve-se à regência do termo “pacientes” e à determinação da palavra “radiação”, precedida de artigo.
- (E) Nas linhas 26 e 27, estaria correto o emprego do referido sinal em “para a emissão de laudos” e em “para a realização de diagnósticos” — **para à emissão de laudos e para à realização de diagnósticos** —, dada a presença da preposição “para” e do artigo “a” nas duas expressões.

QUESTÃO 6

Assinale a alternativa em que a palavra destacada do texto está empregada como adjetivo.

- (A) “constante” (linha 8)
- (B) “vertentes” (linha 14)
- (C) “fora” (linha 19)
- (D) “reveladores” (linha 26)
- (E) “ainda” (linha 28)

QUESTÃO 7

Estariam garantidas a correção gramatical e a coerência do texto caso se substituísse

- (A) “se superam” (linha 2) por **superam-se**.
- (B) “requerem” (linha 6) por **requer**.
- (C) “que” (linha 16) por **onde**.
- (D) “favorecem” (linha 22) por **favoreçam**.
- (E) “significativa” (linha 22) por **inexpressiva**.

QUESTÃO 8

Assinale a alternativa em que é apresentado o vocativo adequado para um ofício encaminhado ao diretor de um departamento de um órgão federal.

- (A) Excelentíssimo Senhor Diretor,
- (B) Vossa Senhoria o Senhor Diretor,
- (C) Eminentíssimo Diretor,
- (D) Senhor Diretor,
- (E) Prezado Diretor,

QUESTÃO 9

Assinale a alternativa em que o trecho apresentado é adequado, no que diz respeito à linguagem e à correção gramatical, para compor um memorando.

- (A) Em resposta à solicitação de Vossa Senhoria, vos encaminho a documentação anexo para as devidas providências.
- (B) Temos a honra de o encaminhar as cópias pedidas dos demonstrativos contábeis para a vossa análise e pronunciamento.
- (C) Informo a Sua Senhoria que recebemos o convite para a abertura da Amostra de Tecnologia Radiológica a qual participará o subdiretor desta unidade.
- (D) Solicitamos a gentileza de Vossa Senhoria pela possibilidade de instalação de dois aparelhos de ar condicionado neste setor que passa muito calor e muito obrigado antecipado.
- (E) Atendendo solicitação dessa Coordenadoria, encaminhamos a relação nominal dos servidores inscritos no Programa Institucional de Atualização em Radiologia.

QUESTÃO 10

Assinale a alternativa em que é apresentado fecho adequado para correspondência oficial entre autoridades brasileiras de mesma hierarquia.

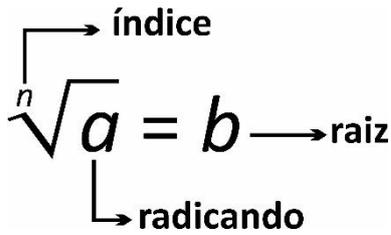
- (A) Gentilmente,
- (B) Atenciosamente,
- (C) Agradecidamente,
- (D) Cordiais saudações,
- (E) Com todo o respeito e a consideração que Vossa Senhoria merece,

QUESTÃO 11

A quantidade de maneiras distintas de se escrever a sigla CONTER, sem que as duas vogais fiquem juntas, é

- (A) inferior a 100.
- (B) superior a 100 e inferior a 200.
- (C) superior a 200 e inferior a 300.
- (D) superior a 300 e inferior a 400.
- (E) superior a 400.

QUESTÃO 12



Internet: <www.somatematica.com.br> (com adaptações).

Supondo que o índice pertença ao conjunto dos números naturais e que o radicando e a raiz pertençam ao conjunto dos números reais, assinale a alternativa correta.

- (A) Para qualquer índice, não haverá possibilidade de o radicando ser negativo.
- (B) Para qualquer índice, o radicando será maior que a raiz.
- (C) Para um índice par, o radicando e a raiz sempre serão positivos.
- (D) Para um índice ímpar, o radicando e a raiz poderão ter sinais diferentes.
- (E) A operação ilustrada pelos parâmetros da figura poderá ser reescrita como $a^n = b$.

QUESTÃO 13

Uma pessoa percorreu uma trilha em 37 minutos.

Considerando-se essa situação hipotética, caso se aumente a velocidade média em 15%, o tempo necessário para percorrer a mesma trilha será

- (A) inferior a 33 minutos.
- (B) superior a 33 minutos e inferior a 36 minutos.
- (C) superior a 36 minutos e inferior a 39 minutos.
- (D) superior a 39 minutos e inferior a 42 minutos.
- (E) superior a 42 minutos.

QUESTÃO 14

Considerando-se que um determinado recipiente tenha capacidade para armazenar 5 L de um produto líquido e que 1 pol corresponda a 2,54 cm, sua capacidade, em pol³, será

- (A) inferior a 100.
- (B) superior a 100 e inferior a 200.
- (C) superior a 200 e inferior a 300.
- (D) superior a 300 e inferior a 400.
- (E) superior a 400.

QUESTÃO 15

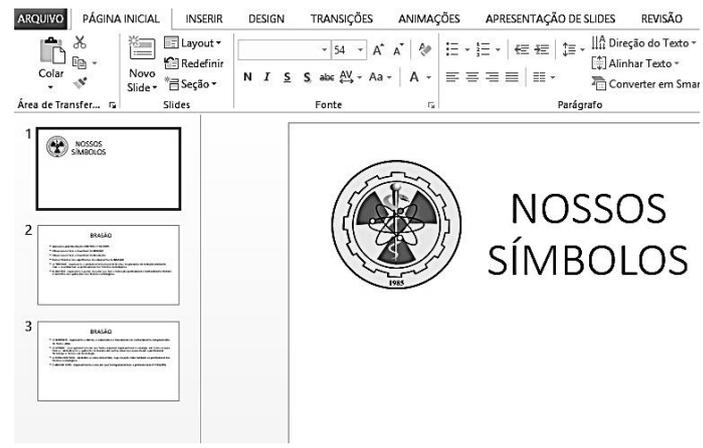
Considere-se o seguinte adágio popular: “Quem tem boca vaia Roma”. Assumindo-se que A seja o conjunto dos que têm boca e que B seja o conjunto dos que vão Roma, assinale a alternativa que apresenta o diagrama lógico que representa esse adágio popular.

- (A)
- (B)
- (C)
- (D)
- (E)

RASCUNHO

Nas questões que avaliem conhecimentos de informática, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que: todos os programas mencionados estejam em configuração-padrão, em português; o *mouse* esteja configurado para pessoas destras; expressões como **clique**, **clique simples** e **clique duplo** referem-se a cliques com o botão esquerdo do *mouse*; teclar corresponda à operação de pressionar uma tecla e, rapidamente, liberá-la, acionando-a apenas uma vez. Considere também que não haja restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

QUESTÃO 18



A figura acima representa parte da tela de uma apresentação do Microsoft PowerPoint 2013. Para excluir o Slide 1, o usuário deverá executar o seguinte procedimento, entre outros:

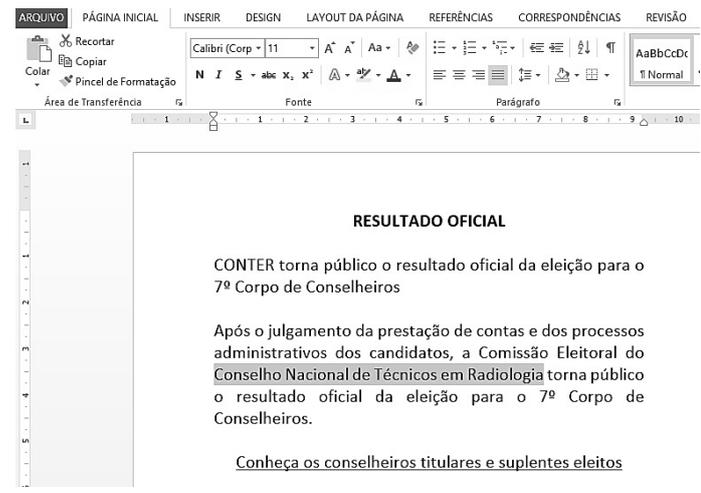
- (A) pressionar as teclas de atalho **Ctrl** + **Del**.
- (B) arrastar a miniatura do Slide 1, com o *mouse*, para o canto inferior direito da tela e, logo em seguida, soltá-la.
- (C) clicar o botão direito do *mouse* sobre a miniatura do Slide 1 e escolher a opção Excluir slide.
- (D) clicar o botão direito do *mouse* sobre a miniatura do Slide 1 e escolher a opção Delete.
- (E) clicar o botão esquerdo do *mouse* sobre a guia Exibição e, posteriormente, clicar o botão **Del**.

QUESTÃO 19

Quanto à personalização do programa de navegação Google Chrome, assinale a alternativa correta.

- (A) A página inicial, que é exibida quando o usuário inicia o navegador, pode ser definida no Chrome.
- (B) A página de inicialização, que é acessada quando se clica em Página Principal, não pode ser definida no Chrome.
- (C) A página inicial e a página de inicialização não podem ser definidas no Google Chrome.
- (D) Página inicial e página de inicialização são a mesma coisa, ou seja, a mesma página, sendo que o termo Página inicial é utilizado nas versões mais antigas do navegador.
- (E) O Chrome permite que sejam definidas tanto a página inicial quanto a de inicialização.

QUESTÃO 16



A figura acima representa parte da tela de edição do Microsoft Word 2013. Ao se pressionar as teclas de atalho **Ctrl** + **V**, considerando-se que a palavra CONTER esteja armazenada na área de transferência e que o trecho "Conselho Nacional de Técnicos em Radiologia" esteja selecionado, será

- (A) emitida uma janela de erro, tendo em vista que, neste editor, não é possível colar sobre um texto selecionado.
- (B) possível aumentar o Zoom da página.
- (C) possível criar uma mala direta.
- (D) realizada a substituição do trecho "Conselho Nacional de Técnicos em Radiologia" pela palavra CONTER.
- (E) aberta uma caixa de diálogo com algumas opções, como, por exemplo, Colar Especial e Colar Somente Texto.

QUESTÃO 17

Um computador qualquer conectado à Internet com um endereço de IP (*Internet Protocol*) é comumente chamado de

- (A) DNS.
- (B) Host.
- (C) IPv6.
- (D) URL.
- (E) VPN.

QUESTÃO 20

No sistema operacional Windows 8, vários ícones estão localizados na barra Charms, encontrada ao se mover o *mouse* para o canto superior direito ou inferior direito da tela. Nessa barra, pode ser encontrado o ícone

- (A) Configurações.
- (B) Redes.
- (C) Teclado.
- (D) Wi-Fi.
- (E) Painel de Controle.

QUESTÃO 21

No sítio de pesquisa Google, o recurso que permite que sejam mostrados os resultados enquanto o usuário digita é conhecido como

- (A) Google Adwords.
- (B) Google Instant.
- (C) Google Maps.
- (D) Pesquisa avançada.
- (E) Pesquisas sequenciais.

QUESTÃO 22

Assinale a alternativa que apresenta os tipos de arquivo (extensões) de imagem utilizados em ambiente Windows.

- (A) xls, gif e bmp
- (B) jpg, gif e ppt
- (C) jpg, gif e doc
- (D) jpg, docx e bmp
- (E) jpg, gif e bmp

QUESTÃO 23

O tipo de *software* de monitoramento cuja principal característica é ser instalado como parte de determinados programas que são distribuídos gratuitamente, exibindo anúncios direcionados ao executar esses programas, é o

- (A) Cavalo de Tróia.
- (B) Keylogger.
- (C) *worm*.
- (D) Adware.
- (E) vírus.

QUESTÃO 24

Assinale a alternativa que apresenta um procedimento de segurança que possa ser adotado pelos funcionários de uma empresa com a finalidade de impedir tentativas de engenharia social.

- (A) Não restringir informações pessoais ou informações sobre a empresa.
- (B) Não deixar anotações expostas, principalmente em papel, contendo senhas ou outras informações confidenciais no local de trabalho. Essas anotações deverão ser escondidas em locais discretos, como, por exemplo, debaixo do teclado ou do monitor.
- (C) Bloquear ou desligar computadores quando estiver longe da sua estação de trabalho.
- (D) Privar-se de reuniões sobre os ataques mais recentes e sobre informações acerca do que fazer para não se tornar a próxima vítima, uma vez que esse tipo de procedimento é estritamente direcionado ao pessoal técnico da área responsável pela segurança da informação da empresa.
- (E) Repassar apenas informações pessoais para qualquer um que deseje conhecer a equipe de trabalho. No entanto, informações financeiras não deverão ser repassadas.

QUESTÃO 25

Caso o usuário deseje realizar a cópia de todos os arquivos disponíveis em seu computador para o dispositivo de *backup*, independentemente de versões anteriores ou de alterações nos arquivos desde a última cópia de segurança, o tipo de *backup* mais indicado será o

- (A) completo.
- (B) incremental.
- (C) diferencial.
- (D) contínuo.
- (E) periódico.

QUESTÃO 26

João presta serviços de natureza temporária, sem retribuição financeira, diretamente a um órgão do poder estatal.

Com base nesse caso hipotético e de acordo com o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal (Decreto n.º 1.1171/1994), é correto afirmar que

- (A) João, por estar ligado diretamente a um órgão do poder estatal, não possa ser submetido ao Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal para fins de apuração do comprometimento ético.
- (B) João, por prestar serviços de natureza temporária, não possa ser considerado como servidor público para fins de apuração do comprometimento ético.
- (C) João, para fins de apuração do comprometimento ético, seja considerado como servidor público.
- (D) a ausência de retribuição financeira impeça que seja aplicado a João o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal.
- (E) o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal possa ser aplicado apenas a servidores públicos efetivos.

QUESTÃO 27

De acordo com o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal (Decreto n.º 1.171/1994), é considerado como dever fundamental do servidor público

- (A) ser probo, reto, leal e justo, demonstrando toda a integridade de seu caráter e escolhendo, de acordo com a conveniência, quando estiver diante de duas opções, a melhor e a mais vantajosa para o bem comum.
- (B) retardar eventualmente qualquer prestação de contas, condição essencial da gestão dos bens, direitos e serviços da coletividade a seu cargo.
- (C) ter respeito à hierarquia, com devido temor de representar contra qualquer comprometimento indevido da estrutura em que se funde o poder estatal.
- (D) exercer com estrita moderação as prerrogativas funcionais que lhe sejam atribuídas, abstendo-se de fazê-lo contrariamente aos legítimos interesses dos usuários do serviço público e dos jurisdicionados administrativos.
- (E) abster-se, de forma relativa, de exercer função, poder ou autoridade com finalidade estranha ao interesse público, mesmo que observando as formalidades legais e não cometendo qualquer violação expressa à lei.

QUESTÃO 28

A respeito de ética e moral, assinale a alternativa correta.

- (A) A ética está contida na reflexão e a moral está contida na ação.
- (B) A ética, por ter caráter subjetivo na Administração Pública, deve ser seguida de acordo com ideia, pensamento e interesse individual.
- (C) A ética orienta o homem a realizar a melhor conduta, tendo em vista o interesse individual.
- (D) A moral nem sempre deve estar presente nas ações dos servidores públicos, pois pode atrapalhar a agilidade e a boa prestação dos serviços públicos.
- (E) O servidor público pode desprezar o elemento ético, devendo analisar apenas o que é legal e ilegal.

QUESTÃO 29

Com base no Decreto n.º 1.171/1994, assinale a alternativa correta acerca das comissões de ética.

- (A) Órgão ou entidade que exerça atribuições delegadas pelo Poder Público não precisará criar uma comissão de ética.
- (B) Em todos os órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta, indireta, autárquica e fundacional, deverá ser criada uma comissão de ética.
- (C) Os registros sobre conduta ética fornecidos pela comissão de ética não poderão ser utilizados para instruir e fundamentar promoções ou para procedimentos próprios da carreira do servidor público.
- (D) A pena de censura e sua fundamentação constarão do respectivo parecer, assinado por todos os seus integrantes, independentemente da ciência do faltoso.
- (E) A pena aplicável ao servidor público pela comissão de ética é a de censura e sua fundamentação será dispensada de constar no parecer.

QUESTÃO 30

Conforme o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal (Decreto n.º 1.171/1994), **não** é vedado ao servidor público

- (A) se apresentar habitualmente embriagado fora do serviço.
- (B) usar cargo ou função para obter favorecimento para amigos.
- (C) deixar de utilizar os avanços técnicos e científicos a seu alcance ou de seu conhecimento para atendimento de seu mister.
- (D) fazer uso de informações privilegiadas obtidas no âmbito interno de seu serviço em benefício próprio.
- (E) retirar da repartição pública, legalmente autorizado, documento pertencente ao patrimônio público.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**QUESTÃO 31**

Considerem-se as seguintes circunstâncias aplicáveis à entidade privada:

- I ser entidade sem fins lucrativos;
- II atuar na área de saúde, educação ou assistência social;
- III receber recursos públicos diretamente do orçamento;
- e
- IV estar inscrita no Conselho Nacional de Assistência Social.

Para que uma entidade privada seja submetida às exigências da Lei de Acesso à Informação (Lei n.º 12.527/2011) aplicáveis aos órgãos públicos, ela deverá enquadrar-se simultaneamente nas condições

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

QUESTÃO 32

Na teoria do equilíbrio organizacional, uma das motivações das pessoas refere-se à capacidade de cada indivíduo de ser aquilo que quiser ser. Essa motivação é denominada de

- (A) autenticidade.
- (B) reconhecimento.
- (C) relacionamento.
- (D) estabilidade.
- (E) sobrevivência.

QUESTÃO 33

Assinale a alternativa correta acerca de gestão de pessoas.

- (A) Ocorre de formas diferentes no setor público e no setor privado.
- (B) Ocorre por meio da aplicação de recompensas e punições.
- (C) Deve ser definida pelo setor de recursos humanos.
- (D) Tem por objetivo alcançar as metas da organização.
- (E) É uma associação de habilidades contábeis e financeiras.

QUESTÃO 34

Se o líder de uma organização fixar as técnicas para a execução das tarefas na medida em que se tornarem necessárias, estará exercendo a liderança do tipo

- (A) democrática.
- (B) liberal.
- (C) autocrática.
- (D) visionária.
- (E) situacional.

QUESTÃO 35

Uma das mais importantes ferramentas de gestão de qualidade tem por objetivo mostrar as tendências dos pontos de observação de dados variáveis ou atribuídos em determinado período. Considerando essa informação, assinale a alternativa que apresenta a correta denominação dessa ferramenta.

- (A) *brainstorming*
- (B) fluxograma
- (C) histograma
- (D) diagrama de dispersão
- (E) carta de controle

QUESTÃO 36

Um sistema eficaz de classificação de materiais deve ser abrangente, flexível e prático, mas também deve seguir determinadas etapas que, por sua própria natureza, precisem de ser executadas na ordem correta. Com base nessa informação, assinale a alternativa que apresenta a última etapa a ser executada para a classificação de materiais.

- (A) padronização
- (B) codificação
- (C) normalização
- (D) identificação
- (E) catalogação

QUESTÃO 37

Se uma empresa utilizar um sistema de estoque estruturado para mapear o relacionamento de estoques entre as várias operações dentro da cadeia de suprimentos, então a empresa estará utilizando o sistema

- (A) de um estágio.
- (B) de dois estágios.
- (C) multiestágio.
- (D) multiescalonado.
- (E) alternado.

QUESTÃO 38

O giro do estoque constitui uma das variáveis mais importantes para o controle da armazenagem. Sendo assim, assinale a alternativa que apresenta a fórmula correta para cálculo do giro do estoque.

- (A) valor consumido no período dividido pelo valor inicial do estoque
- (B) valor final do estoque subtraído pelo valor inicial do estoque
- (C) valor do estoque médio do período dividido pelo valor consumido no período
- (D) valor consumido no período dividido pelo valor do estoque médio do período
- (E) valor consumido no período dividido pelo valor final do estoque

QUESTÃO 39

Se um órgão público estabelecer a distribuição de determinado material por meio de processo facultativo, pelo qual se entregue material mediante tabelas de provisão previamente estabelecidas e nas épocas fixadas, independentemente de qualquer solicitação posterior do usuário, ocorrerá o fornecimento por pressão. Considerando essa informação, assinale a alternativa que apresenta os materiais que podem ser objeto dessa modalidade de distribuição.

- (A) combustível e lubrificantes automotivos
- (B) vestuário, uniforme, tecidos e aviamentos
- (C) gêneros alimentícios
- (D) medicamentos de farmácia básica
- (E) livros didáticos

QUESTÃO 40

Assinale a alternativa que apresenta a correta definição de sazonalidade na gestão patrimonial.

- (A) resultado de qualquer acontecimento inesperado que perturbe o desempenho do sistema
- (B) processo metodológico para a determinação de dados futuros com base em modelos estatísticos
- (C) conjunto de estágios que, direta ou indiretamente, afetem o atendimento de um pedido do cliente
- (D) conjunto de flutuações sistemáticas, mas não necessariamente regulares, que ocorram em uma série temporal
- (E) conjunto de atividades desenvolvidas para garantir um fluxo contínuo de materiais

QUESTÃO 41

Os padrões normativos para o atendimento ao público permitem, no mínimo, que sejam cumpridas regras básicas para a manutenção da qualidade no atendimento. O nível dessa qualidade influencia na opinião pública e na forma como a sociedade recebe e concebe o tipo de serviço prestado no âmbito da Administração Pública. No que se refere a esse assunto, assinale a alternativa correta.

- (A) O atendente deverá receber o usuário com cuidado e atenção, mas tendo a consciência de que não sofrerá sanções caso o atendimento não seja feito com os critérios mínimos de qualidade.
- (B) O atendente deverá fazer perguntas de caráter pessoal e íntimo ao cidadão como forma de estabelecer empatia com ele.
- (C) A imagem do servidor não influenciará na opinião que o cidadão irá formar dele em relação a seu atendimento.
- (D) A fim de evitar filas, o servidor deverá acelerar seu atendimento, finalizando-o o mais rápido que puder, para não prejudicar os demais cidadãos.
- (E) Tratar o cidadão com atenção direcionada e demonstrar real interesse em resolver seu problema é uma das razões pelas quais um atendimento pode ser considerado como de qualidade.

QUESTÃO 42

O Arquivo Nacional, criado em 1838, é o órgão central do Sistema de Gestão de Documentos de Arquivos (SIGA) da Administração Pública Federal, integrante da estrutura do Ministério da Justiça. Tem por finalidade implementar e acompanhar a política nacional de arquivos, garantindo pleno acesso à informação e apoiando as decisões governamentais de caráter político-administrativo e o cidadão, na defesa de seus direitos, e incentivar a produção de conhecimento científico e cultural. Com relação à organização e à administração de instituições arquivísticas públicas, assinale a alternativa correta.

- (A) Toda documentação pública e privada compete às instituições arquivísticas federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais.
- (B) Compete ao Arquivo Nacional a gestão e o recolhimento dos documentos produzidos e recebidos pelo Poder Executivo Federal, bem como preservar e facultar o acesso aos documentos sob sua guarda.
- (C) São Arquivos do Distrito Federal o Arquivo Nacional, o Arquivo do Poder Executivo, o Arquivo do Poder Legislativo e o Arquivo do Poder Judiciário.
- (D) Não compete ao Arquivo Nacional a criação de unidades regionais, uma vez que cada unidade federativa terá autonomia para administrar seu arquivo.
- (E) O governo federal definirá os critérios de organização e vinculação dos arquivos estaduais e municipais, bem como a gestão e o acesso aos documentos por meio de decreto presidencial.

QUESTÃO 43

Os arquivos possuem uma importância inestimável para a memória e construção histórica de um país. Dessa forma, deve-se preservar e acondicionar corretamente os documentos ao longo dos anos para que possam servir de consulta conforme a necessidade da Administração Pública e da sociedade. Nesse contexto, acerca das condições ambientais de armazenamento dos documentos, assinale a alternativa correta.

- (A) Um funcionário do órgão deverá monitorar as condições de temperatura e umidade relativa do ar, a cada seis meses, a partir de metodologia a ser definida por especialista.
- (B) Deve-se buscar preferencialmente soluções de custo mais alto direcionadas à obtenção de níveis de temperatura e umidade relativa adequados a fim de promover maior qualidade.
- (C) Índices muito elevados e variações bruscas de temperatura e umidade relativa do ar e falta de ventilação promovem a ocorrência de infestações de insetos e o desenvolvimento de microrganismos.
- (D) As medidas das caixas de arquivos, dos envelopes ou das pastas devem respeitar formatos padronizados e ser exatamente da dimensão dos documentos que irão abrigar.
- (E) Os acervos, como fotografias, filmes e meios magnéticos, não exigem cuidados especiais em seu processo de preservação e armazenamento.

QUESTÃO 44

Uma das maiores queixas com relação ao serviço público no Brasil refere-se à qualidade no atendimento ao público. O atendimento ao público é uma importante ferramenta na rotina de serviços administrativos das esferas governamentais. As pessoas, ao buscarem informação, esperam resolver problemas, que podem ser maiores que o que elas demonstrem ser. No que se refere ao comportamento que deve ser adotado pelo agente público, assinale a alternativa correta.

- (A) Deve-se tratar com cuidado e respeito os usuários dos serviços, aperfeiçoando continuamente o processo de comunicação a fim de atendê-los plenamente.
- (B) A bem da Administração Pública, é facultado ao servidor público omitir informações ao usuário em casos de conflito de interesses.
- (C) O servidor público não tem responsabilidade sobre problemas dos usuários cuja resolução compita diretamente a seu setor, a exemplo da formação de longas filas.
- (D) O atendimento ao público é uma função estressante. Eventualmente conflitos ocorrerão entre o servidor e o usuário. Dessa forma, a alteração de comportamento por parte do servidor é justificável.
- (E) As ausências injustificadas do servidor público a seu local de trabalho não prejudicam diretamente o andamento e o sucesso das atividades de atendimento ao público.

QUESTÃO 45

O profissional de atendimento ao público precisa atender alguns requisitos básicos de relacionamento e comportamento em meio social. Saber conduzir situações de tensão e conflito com equilíbrio e calma é um exemplo de atitude esperada do servidor que precise atender ao público. Nesse contexto, considerando as características do relacionamento interpessoal aplicadas à prática de atendimento ao público, assinale a alternativa correta.

- (A) A empatia é uma das competências mais demandadas no atendimento ao público. Ela significa que o servidor deva ser agradável e sorrir durante seu atendimento a fim de causar uma boa impressão no usuário.
- (B) A cortesia é condição indispensável para o sucesso de um atendimento de excelência. Apesar disso, o servidor não deverá ser simpático demais com o usuário a fim de evitar problemas de interpretação nesse relacionamento.
- (C) Depois de algumas horas atendendo ao público, é justificável que o servidor demonstre irritação, cansaço e contrariedade ao usuário.
- (D) O usuário considera o serviço de atendimento ao público como excelente quando o serviço realizado supera suas expectativas.
- (E) Algumas atitudes importantes para a resolução de problemas dos usuários durante o atendimento são saber ouvir e encaminhar, em qualquer hipótese, para outro setor resolver.

QUESTÃO 46

O atendimento ao público é pautado também pela legislação que protege o direito de algumas pessoas serem atendidas prioritariamente. Apesar do amparo legal, muitas vezes a demora e a formação de longas filas em órgão de atendimento ao público provocam confusão e tensão entre os usuários em geral. Nesse contexto, assinale a alternativa correta a respeito do atendimento prioritário no Brasil.

- (A) A infração à Lei sujeitará o servidor responsável por repartições públicas e instituições financeiras.
- (B) Os logradouros e sanitários públicos, bem como os edifícios de uso público, deverão facilitar o acesso a pessoas com dificuldade de locomoção, porém sem normas previamente estabelecidas.
- (C) É assegurada, em todas as instituições financeiras, a prioridade de atendimento a pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos e deficientes.
- (D) As empresas públicas de transporte e as concessionárias de transporte coletivo não são obrigadas a reservar assentos a idosos, gestantes, lactantes, pessoas com deficiência e pessoas acompanhadas por crianças de colo.
- (E) Pessoas com deficiência, com idade igual ou superior a sessenta anos, gestantes, lactantes, com crianças de colo e obesas terão atendimento prioritário nos termos da Lei.

QUESTÃO 47

A Administração Pública deve manter relação de cordialidade e respeito com o usuário, por isso, em 2009, foi instituída a Carta de Serviços ao Cidadão, por meio do Decreto n.º 6.932/2009, que dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão e ratifica a dispensa do reconhecimento de firma em documentos produzidos no Brasil. Com relação a esse tema, assinale a alternativa correta.

- (A) Entre as diretrizes nas relações entre os órgãos do Poder Executivo Federal e o cidadão, estão compartilhamento de informações nos termos da Lei e presunção de boa-fé.
- (B) Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Federal não poderão exigir do cidadão a apresentação de certidões ou documentos expedidos por outro órgão ou entidade do Poder Executivo Federal em nenhuma hipótese.
- (C) O órgão ou a entidade deverá, quando necessário, juntar aos autos do respectivo processo administrativo versão impressa da certidão. Não serão aceitos documentos obtidos por meio eletrônico.
- (D) No atendimento ao requerimento dos cidadãos, aos órgãos é facultada a padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, guias e outros documentos.
- (E) A Carta de Serviços ao Cidadão deverá trazer informações claras aos cidadãos, exceto quanto à forma de prestação do serviço.

QUESTÃO 48

Para que uma equipe de trabalho funcione plenamente, deve-se considerar o esforço mútuo para que a comunicação seja efetiva e transparente, além de manter o compartilhamento de informações e práticas que aprimorem a qualidade do trabalho de todos os que fazem parte da equipe. No que diz respeito a trabalho em equipe e à comunicação, assinale a alternativa correta.

- (A) Na equipe, todos devem ter plena consciência dos objetivos a serem alcançados, porém fica facultado o domínio de todas as normas do atendimento.
- (B) Para que o trabalho em equipe funcione, pelo menos um dos membros deve possuir uma habilidade inata em relacionamento interpessoal.
- (C) Deve-se respeitar as diferenças individuais com tolerância e obedecendo às normas de trabalho, além de compartilhar informações que possam contribuir para a qualidade na prestação do atendimento de todos.
- (D) Todos sabem que, na área de atendimento ao público, o clima é tenso e, muitas vezes, conflituoso, portanto é possível prever situações de estresse, o que evita problemas internos na equipe.
- (E) Trabalhar em equipe favorece o crescimento proporcional de todos, permitindo que todos se relacionem de maneira equilibrada e harmoniosa.

QUESTÃO 49

Trabalhar em equipe exige um esforço mútuo de todas as pessoas e a compreensão de que nem todos terão o mesmo tempo de resposta para solucionar os problemas do órgão, especialmente em relação ao atendimento ao público. Nesse contexto, assinale a alternativa correta acerca de relacionamento interpessoal.

- (A) Em situações de distorção de informações, o correto é o membro da equipe que se sentir prejudicado solicitar a intervenção da chefia imediata para resolver a situação.
- (B) Para que a equipe se mantenha em harmonia e realizando um trabalho que gere resultados positivos para o cidadão, é necessário que os membros desenvolvam empatia, diálogo aberto e motivação.
- (C) Um dos fatores que contribuem para o crescimento da equipe é o espírito de competitividade, que faz com que todos possam crescer e se desenvolver mais rapidamente.
- (D) Um ambiente adequado ao trabalho em equipe é a instituição que pratique a gestão *top down*, ou seja, com estrutura tradicional hierarquizada.
- (E) A comunicação aberta não é recomendada para ser praticada em trabalhos de equipe no que se refere ao atendimento ao público, uma vez que pode gerar confusão.

QUESTÃO 50

A comunicação é o processo por meio do qual há interação com os outros e com o meio e se desenvolve a capacidade de questionar, argumentar, debater, propor ideias e melhorias e criar novas formas de ver e pensar o mundo. Nas instituições, especialmente as governamentais, essa competência se faz cada vez mais necessária, uma vez que será o meio de alcançar e atender devidamente os cidadãos e a sociedade. Considerando essas informações, assinale a alternativa correta em relação ao papel da comunicação nas instituições públicas.

- (A) Quando o usuário envia uma mensagem por qualquer canal, imediatamente o atendente compreende, sem julgar nem avaliar a mensagem.
- (B) Para melhorar o nível de comunicação entre os colaboradores, recomenda-se aumentar o controle sobre o que é circulado na instituição.
- (C) A comunicação eletrônica tem-se tornado bastante comum, portanto não é necessário acompanhar o andamento de uma mensagem enviada por correio eletrônico.
- (D) A comunicação, para que seja efetiva, exige apenas a transmissão da informação desejada, ainda que o interlocutor não a compreenda.
- (E) O atendimento telefônico é uma das formas de comunicação mais práticas para o cidadão, portanto o servidor deverá manter a escuta ativa a fim de evitar que eventuais ruídos prejudiquem a compreensão da informação.

INSTITUTO
QUADRIX

