



PREFEITURA MUNICIPAL DE JUAZEIRINHO-PB

Concurso Público - 2014

NÍVEL MÉDIO / TÉCNICO

Recepcionista

EXAME GRAFOTÉCNICO

(Transcreva a frase abaixo no local indicado na sua Folha de Respostas)

"A soberania popular será exercida pelo sufrágio universal e pelo voto direto e secreto, com valor igual para todos, e, nos termos da lei, [...]" (CF/88)

Instruções para a realização das provas

- Verifique se este caderno contém **40 (quarenta)** questões de múltipla escolha, sendo Português de **01 a 10**, Informática de **11 a 20**, Noções de Administração Pública de **21 a 25** e Conhecimentos Específicos de **26 a 40**.
- Observe se há falhas ou imperfeições gráficas que causem dúvida. Caso existam, comunique imediatamente ao Fiscal de Sala.
- Verifique se os dados existentes na Folha de Resposta conferem com os dados do Cartão de Inscrição e da etiqueta afixada na sua carteira.
- Esta Prova tem duração de **4 (quatro)** horas, sendo o início às 14h00. Não é permitida a saída do candidato antes de esgotado o tempo mínimo de **2 (duas)** horas.
- **É vetado, durante a prova, o intercâmbio ou empréstimo de material de qualquer natureza entre os candidatos, bem como o uso de celulares, calculadoras e/ou qualquer outro tipo de equipamento eletrônico. A fraude, ou tentativa, a indisciplina e o desrespeito às autoridades encarregadas dos trabalhos são faltas que eliminam o candidato.**
- **Assine**, ao sair da sala, a **Lista de Presença** e entregue o seu Caderno de Prova e a Folha de Respostas, devidamente assinada, ao Fiscal de Sala.

PORTUGUÊS

Texto 01 – Garimpando

Nasci. Com o vazio instalado n'alma, foi assim que nasci: desejando! O desejo é o vazio d'alma em busca de superação. O homem vale pelo que ama. Só depois que ama, aprende a rir e chorar. Não há coisa mais perdida na vida do que chorar mal. Chora em vão quem chora pelo que não valha uma só lágrima. Chora as opções que nunca deveria ter feito. Nas encruzilhadas da vida estou condenado a fazer opções de rumos, de margens que não mais voltam, de caminhos que não se cruzarão mais. Começar a escolher é começar a amar. Alguém me ajudará dizendo uma palavra amiga. Mas, a escolha é minha porque o amor é meu. O risco também. Ninguém ama por procuração. Ninguém amará em meu lugar. [...]

(Francisco Pereira Nóbrega, in: A palavra na construção do homem, João Pessoa, s/d).

1ª QUESTÃO

Do texto, pode-se concluir que a temática tem predominância:

- () No vazio instalado da alma, em busca de superação.
() No valor do amor na vida humana, pois o homem vale pelo que ama.
() Nas opções que o homem tem que tomar na vida.

Analise as proposições e coloque (V) para verdadeiras e (F) para falsas. Escolha a alternativa adequada.

- a) V - V - F.
b) F - V - F.
c) V - F - F.
d) F - F - V.
e) F - V - V.

2ª QUESTÃO

Marque a alternativa em cujo enunciado há aspecto conceitual.

- a) Nas encruzilhadas da vida, estou condenado a fazer opções.
b) Nasci com o vazio instalado n'alma.
c) Não há coisa mais perdida na vida do que chorar mal.
d) O desejo é o vazio d'alma em busca de superação.
e) Alguém me ajudará, dizendo uma palavra amiga.

3ª QUESTÃO

Em “Nasci. Com o vazio instalado n'alma, foi assim que nasci: desejando”.

Marque a alternativa correta, em relação ao que se afirma:

- a) Há um período simples, cuja oração apresenta sujeito inexistente.
b) Há um período composto por duas orações, com sujeitos indeterminados.
c) Há um período composto, com sujeitos ocultos, mas identificáveis pela flexão verbal.
d) Há um período simples, cujo sujeito da oração é “o vazio instalado n'alma”.
e) Há um período composto por três orações, mas sem sujeitos identificáveis.

4ª QUESTÃO

A função de linguagem predominante no texto é:

- a) Emotiva, pois o emissor está centrado em si mesmo, manifestando suas emoções.
b) Metalinguista, tendo em vista que o emissor utiliza o código para explicar o próprio código.
c) Conativa, porque o objetivo do emissor é influenciar o comportamento do receptor.
d) Poética, pois o emissor enfatiza a construção da mensagem, usando linguagem figurada.
e) Referencial, pois expõe uma informação de modo objetivo.

5ª QUESTÃO

Em “Mas, a escolha é minha porque o amor é meu”, pode-se afirmar que o termo MAS é um:

- a) Relator que introduz um segmento e acrescenta uma informação.
b) Marcador que anuncia o desenvolvimento do discurso, indicando uma progressão semântica.
c) Conectivo que introduz um argumento decisivo, apresentado como acréscimo.
d) Laço coesivo que apresenta um valor explicativo e complementar.
e) Elo de coesão que marca oposição entre dois segmentos do texto.

6ª QUESTÃO

Da charge abaixo, é possível afirmar que:

NOVO CÓDIGO FLORESTAL



- I. Há uma crítica contundente ao desmatamento, conforme o novo código florestal.
II. O “silenciamento” e postura do personagem expressam a coerência entre o tema e a imagem do texto.
III. Não há explicitude na mensagem da charge, prejudicada pela ausência de texto verbal.

Analise as proposições e marque a alternativa adequada. Está(ão) correta(s), apenas.

- a) III
b) I e III
c) I
d) I e II
e) II e III

Do fragmento do texto, a seguir, responda às questões 07, 08 e 09.

Preocupadas com o estancamento do fluxo de ideias que comprometia o entendimento geral, as vírgulas se constituíram em grande comissão e foram ter com o ponto que na qualidade de Senhor de todo território da Pontuação pudesse talvez encaminhar uma solução para o problema. [...]

(Fragmento do texto “A revolta das vírgulas e a derrota do ponto” de Aluísio Flores in Oficina de Texto, Vozes, São Paulo: 2000, p. 114)

7ª QUESTÃO

Sobre o estilo do autor é possível afirmar que usa:

- a) Linguagem coloquial, incorporando gírias e expressões populares.
- b) Linguagem figurada, cuja figura de linguagem predominante é a personificação, caracterizando o gênero textual apólogo.
- c) Linguagem científica, com estilo formal próprio dos textos didáticos.
- d) Linguagem rebuscada, com formações discursivas de difícil entendimento.
- e) Linguagem regional com elaboração de variações que se aproximam da oralidade.

8ª QUESTÃO

Em “Preocupadas com o estancamento do fluxo de ideias, as vírgulas se constituíram em grande comissão” [...]

- I. O termo “preocupadas” concorda com o enunciado “estancamento do fluxo das ideias”.
- II. O enunciado da questão apresenta duas informações resultantes da relação de causa e efeito.
- III. A estrutura do enunciado é elaborada de forma indireta, processo típico da linguagem escrita.

Analise as proposições e escolha a alternativa adequada. Está(ão) correta(s), apenas:

- a) I e III
- b) I
- c) II e III
- d) II
- e) III

9ª QUESTÃO

O enunciado “comprometia o entendimento geral” funciona sintaticamente como:

- a) Oração com valor de objeto direto
- b) Adjunto adverbial
- c) Oração intercalada
- d) Expressão denotativa
- e) Oração subordinada adjetiva

10ª QUESTÃO

Da leitura da charge abaixo, é possível afirmar:



- I. A linguagem dos personagens é formal, característica da coloquialidade.
- II. O termo “senhora” no texto funciona como pronome de tratamento.
- III. O termo “crack” foi entendido de forma equivocada, ocasionando o fenômeno da ambiguidade.

Analise as proposições e escolha a alternativa adequada. Está(ão) correta(s), apenas:

- a) III
- b) I
- c) I e III
- d) II
- e) II e III

INFORMÁTICA

11ª QUESTÃO

Sobre conceitos e recursos da Internet, julgue os itens a seguir:

- I. Na Internet, vários computadores e dispositivos estão conectados em uma rede mundial que utiliza protocolos de comunicação que permitem o tráfego de informações de diversos tipos.
- II. A internet carrega uma ampla variedade de recursos e serviços, incluindo os documentos interligados por meio de hiperligações da World Wide Web (Rede de Alcance Mundial).
- III. A internet possui uma infraestrutura que não suporta serviços de correio eletrônico.
- IV. Na Internet, não existem meios para enviar informações de maneira confidencial. Ou seja, toda informação pode ser visualizada por qualquer indivíduo.

Estão corretos apenas o(s) item(ns):

- a) I – II
- b) I – IV
- c) II – IV
- d) II – III
- e) I – III

12ª QUESTÃO

O Microsoft Office é um pacote de aplicativos para escritório que contém programas como processador de texto, planilha de cálculo, banco de dados, apresentação gráfica e gerenciador de tarefas, de e-mails e contatos. Marque a alternativa que corresponde ao processador de texto da linha Office 2010:

- a) NotePad
- b) Word
- c) LibreOffice Writer
- d) WordPad
- e) Excel

13ª QUESTÃO

No Microsoft Office Excel 2013, a figura abaixo representa qual funcionalidade?



- a) Classificar e filtrar
- b) Formatar como tabela
- c) Estilo de célula
- d) Formatação condicional
- e) Inserir tabela

14ª QUESTÃO

Assinale a alternativa abaixo que representa a funcionalidade do botão ilustrado abaixo no Microsoft Office 2013:



- a) Aumentar recuo
- b) Mesclar e centralizar
- c) Quebrar texto automaticamente
- d) Diminuir recuo
- e) Alinhar embaixo

15ª QUESTÃO

Marque a alternativa que corresponde ao componente de hardware que realiza cálculos matemáticos em um computador:

- a) Monitor
- b) Barramento do sistema
- c) Pendriver
- d) Disquete
- e) Microprocessador

16ª QUESTÃO

Sobre os componentes básicos de um computador, assinale a alternativa que não faz parte obrigatoriamente de um computador típico.

- a) Unidade de aritmética e lógica
- b) Unidade de controle
- c) Sistema operacional Windows
- d) Memória principal
- e) Dispositivos de entrada e saída

17ª QUESTÃO

O Internet Explorer é um:

- a) Editor de textos
- b) Explorador de arquivos
- c) Browser
- d) Sistema operacional
- e) Explorador de correio eletrônico para a internet

18ª QUESTÃO

No contexto de correio eletrônico, julgue os itens a seguir:

- I. Um e-mail possui três seções principais: cabeçalho, corpo e telefone para contato.
- II. O campo Cc é utilizado para especificar o endereço de um ou mais destinatários que receberão uma cópia do e-mail.
- III. O campo Cco é utilizado quando um usuário deseja encaminhar um e-mail e anexa um destinatário que não deve aparecer na mensagem para as outras pessoas.
- IV. O campo Assunto é o assunto da mensagem e seu preenchimento é obrigatório.

Estão corretos apenas o(s) item(ns):

- a) I – IV
- b) I – II
- c) I – III
- d) II – III
- e) II – IV

19ª QUESTÃO

Sobre operações básicas com janelas no sistema operacional Windows, assinale a alternativa que não representa uma dessas operações.

- a) Restaurar
- b) Maximizar
- c) Minimizar
- d) Arrastar
- e) Fechar

20ª QUESTÃO

Para deletar um arquivo ou pasta permanentemente do disco rígido no sistema operacional Windows 7, o arquivo ou pasta deve ser selecionado com o botão:

- a) esquerdo e pressionar *Delete*
- b) esquerdo e pressionar *Shift + Delete*
- c) direito e selecionar *Excluir*
- d) direito e selecionar *Renomear*
- e) esquerdo e pressionar *Ctrl + Tab*

NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

21ª QUESTÃO

Em relação à organização da Administração Pública, julgue os itens, a seguir.

I. O ordenamento jurídico pátrio adotou o critério formal de Administração Pública, visto que não importa que tipo de atividade é exercida, se de cunho estritamente econômico ou se de cunho administrativo, pois somente é Administração Pública, juridicamente, aquilo que nosso direito assim considera.

II. A Administração Pública, em sentido formal, consiste no conjunto das funções necessárias que costumam ser consideradas próprias da função administrativa, ou seja, consiste na atividade de gestão funcional dos interesses da sociedade, fundada em princípios e regras publicistas próprias.

III. As entidades da Administração Pública indireta, embora não gozem de autonomia política, possuem autonomia administrativa. Significa elucidar que não são hierarquicamente subordinadas ao ente federado instituidor, já que apresenta capacidade para editar regimentos internos dispondo de sua organização, no entanto a lei permite que a pessoa política instituidora exerça o chamado controle finalístico sobre a entidade administrativa a ela vinculada.

IV. Diferentemente da descentralização, no âmbito da desconcentração ocorre o controle hierárquico, tendo em vista que a desconcentração se dá entre duas pessoas jurídicas distintas, podendo, dessarte, se verificar os poderes de comando, fiscalização, revisão, punição, solução de conflitos de competência, delegação e avocação.

Estão certos apenas os itens:

- a) I e III.
- b) I e II.
- c) I e IV.
- d) II e III.
- e) III e IV.

22ª QUESTÃO

O Jurista Celso Antônio Bandeira de Mello apresenta o seguinte conceito para um dos princípios da Administração Pública: “Este princípio enuncia a ideia de que as competências administrativas só podem ser *validamente* exercidas na *extensão e intensidade* correspondentes ao que seja realmente demandado para cumprimento da finalidade de interesse público a que estão atreladas. Segue-se que os atos cujos conteúdos ultrapassem o necessário para alcançar o objetivo que justifica o uso da competência ficam maculados de ilegitimidade, porquanto desbordam do âmbito da competência; ou seja, superam os limites que naquele caso lhes corresponderiam”. **Trata-se do princípio da:**

- a) Legalidade.
- b) Eficiência.
- c) Impessoalidade.
- d) Moralidade.
- e) Proporcionalidade.

23ª QUESTÃO

Em relação aos deveres e poderes administrativos, assinale a opção INCORRETA.

- a) A aplicação de sanções administrativas nem sempre está relacionada ao poder hierárquico, pois algumas sanções administrativas, tais como as aplicadas a um particular que tenha celebrado um contrato administrativo com o poder público e incorra em alguma irregularidade na execução desse contrato, têm fundamento no poder disciplinar, mas não no poder hierárquico.
- b) O dever de probidade exige que o administrador público, no desempenho de suas atividades, atue sempre com ética, honestidade e boa-fé, em consonância com o princípio da moralidade administrativa.
- c) Os princípios implícitos da razoabilidade e da proporcionalidade são eficazes limitações impostas ao poder discricionário da administração, pois, por meio desses princípios, impõem-se limitações à discricionariedade administrativa, ampliando-se os aspectos de controle do ato administrativo realizado pelo Poder Judiciário.
- d) Assim como na edição de um ato discricionário, a Administração Pública exerce o poder discricionário e o poder vinculado; na prática de um ato vinculado, a Administração Pública também tem respaldo no poder vinculado e no poder discricionário.
- e) A aplicação da pena disciplinar tem para o superior hierárquico o caráter de um *poder-dever*, pois nenhuma discricionariedade existe quanto ao dever de punir quem comprovadamente tenha praticado uma infração disciplinar.

24ª QUESTÃO

Em relação aos atos administrativos, analise os itens a seguir e marque com (V) se a assertiva for verdadeira e com (F) se for falsa. Ao final, assinale a opção correspondente.

- () Nos casos em que a motivação do ato administrativo é obrigatória, a sua ausência implica vício do ato relativamente ao elemento forma. Desta forma, caso a lei imponha como condição de validade do ato a motivação, esta passa a integrar o modo obrigatório de exteriorização do ato, e a sua falta será um vício insanável de forma, não passível de convalidação, ou seja, o ato será nulo.
- () Com relação ao conteúdo, os atos administrativos gerais são sempre discricionários, pois o ato não é mera reprodução da lei. Além disto, os atos gerais podem ser revogados a qualquer tempo, mesmo que tenha gerado direito adquirido para alguém.
- () Presunção de legitimidade, imperatividade e autoexecutoriedade são atributos de todos os atos administrativos descritos pelos principais administrativistas pátrios.
- () Ato administrativo simples é o que resulta da manifestação de vontade de um único órgão, unipessoal ou colegiado. Não importa o número de pessoas que participam da formação do ato; o que importa é a vontade unitária que expressam para dar origem, afinal, ao ato colimado pela Administração.

- a) V - V - F - V.
- b) V - V - V - V.
- c) F - F - V - F.
- d) F - F - F - F.
- e) V - F - V - V.

25ª QUESTÃO

Em matéria de espécies de atos administrativos, podemos afirmar que regulamentos e circulares são, respectivamente, exemplos de atos:

- a) Enunciativos e normativos.
- b) Normativos e ordinatórios.
- c) Gerenciais e declaratórios.
- d) De sanção e negociais.
- e) Normativos e declaratórios.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Leia os textos abaixo para responder às questões 26 e 27.

TEXTO 1

Mulher assassinada

Policiais que faziam a ronda no centro da cidade encontraram, na madrugada de ontem, perto da Praça da Sé, o corpo de uma mulher aparentando 30 anos de idade. Segundo depoimento de pessoas que trabalhavam em bares próximos, trata-se de uma prostituta conhecida como Poe Nenê. Ela foi assassinada a golpes de faca. A polícia descarta a hipótese de assalto, pois sua bolsa, com a carteira de dinheiro, foi encontrada junto ao corpo. O caso está sendo investigado pelo delegado do 2º distrito policial.

Jornal da Cidade, 10, set, 2010, p. 6.

TEXT02

Pequena crônica Policial

Jazia no chão, sem vida,
E estava toda pintada!
Nem a morte lhe emprestava
A sua grave beleza...
Com fria curiosidade,
Vinha gente a espiar-lhe a cara,
As fundas marcas da idade,
Das canseiras, da bebida...
[...]
Sem nada saber da vida,
De vícios ou de perigos,
Sem saber de nada...
Com sua trança comprida,
Os seus sonhos de menina,
Os seus sapatos antigos.

QUINTANA, Mário. *Prosa e verso*. São Paulo: Globo, 1978.

26ª QUESTÃO

Os Textos 1 e 2 trazem certas semelhanças entre si. O que há de semelhante nos textos acima?

- a) A forma de abordagem do tema.
- b) A organização da linguagem.
- c) A temática.
- d) O gênero textual.
- e) O posicionamento do narrador diante da matéria narrada.

27ª QUESTÃO

Que aspectos distinguem os Textos 1 e 2, a partir da análise dos mesmos, considerando as funções da linguagem?

- a) Texto 2, função poética, com ênfase na criatividade linguística.
- b) Texto 1, função fática, com ênfase no canal ou no contato.
- c) Texto 2, função referencial, com ênfase na mensagem.
- d) Texto 1, função metalinguística, com ênfase na mensagem.
- e) Texto 1, função emotiva, com ênfase no código.

28ª QUESTÃO

Leia esta história humorística de Rodolfo Ilari:

Adolfo e Berenice foram amantes quase a vida inteira. Fazia mais de trinta anos que estavam amigados. Estão os dois de noite assistindo televisão quando em uma cena de novela aparece uma cerimônia de casamento: noiva, padrinho, marcha nupcial, etc. Emocionada, ela olha para Adolfo e diz:

– Olha meu amor! Que coisa mais linda que é o casamento... Puxa vida, bem que a gente podia se casar, né?
– Xiii... nestas alturas da vida, quem é que vai querer a gente?

Tendo como referência a situação descrita acima, podem-se afirmar corretas as alternativas, EXCETO:

- a) O recurso linguístico que possibilita a criação do humor do texto é a ambiguidade.
- b) O autor usou a linguagem de forma ambígua para causar impacto na produção do sentido
- c) A linguagem do cartum é informal, empregada com descontração, como característica do texto.
- d) A linguagem totalmente formal prejudicou a comunicação entre os interlocutores.
- e) Berenice pretendeu dar a sua fala um sentido de reflexividade, Adolfo interpreta como reciprocidade, daí resulta a ambiguidade que produz uma “falha” na comunicação.

29ª QUESTÃO

Leia este cartum de MAITENA:



A leitura atenta do cartum e a observação de seus detalhes permitem-nos afirmar que:

- a) A “falha” na comunicação aconteceu devido à formalidade da linguagem.
- b) O tom formal da mensagem permite identificar que não há uma relação de intimidade entre emissor e receptor.
- c) Emissor e receptor usaram o mesmo código, o mesmo canal e o mesmo referente, por isso a mensagem foi passada com clareza.
- d) Nesse cartum, emissor e receptor não compartilham do mesmo código, por isso houve falha na comunicação.
- e) O humor do cartum está na resposta da personagem que segura uma xícara de café, para quem a fala não é uma forma de comunicação.

30ª QUESTÃO

Leia o cartaz abaixo:



Fazendo a leitura do texto verbal e não verbal do cartaz, podemos afirmar que:

I. O relacionamento interpessoal saudável no trabalho entre duas ou mais pessoas é alcançado quando as pessoas conhecem a si mesmas, quando são capazes de se colocar no lugar dos outros (demonstram empatia), quando expressam as suas opiniões de forma clara e direta sem ofender o outro, são cordiais e têm um sentido de ética.

II. Conviver com o outro no trabalho é fácil, pois se surgirem no labor pessoas com as quais não se tem afinidade é só ignorá-las.

III. Cada um de nós possui algumas noções sobre o comportamento e as reações de outras pessoas, e até já desenvolveu certa habilidade para lidar com as maneiras diferentes que cada um possui; porém, essas noções são empíricas e nos basearmos apenas no que "achamos" nem sempre é um bom caminho.

Está(ão) correta(s) a(s) afirmativa(s)

- | | |
|--------------------|---------------------|
| a) I, II e III | d) II e III, apenas |
| b) I e III, apenas | e) III, apenas |
| c) II, apenas | |

31ª QUESTÃO

Leia essa situação hipotética:

O governador do Estado da Paraíba faz uma visita à prefeitura de uma cidade com a finalidade de conversar com o prefeito. Ao chegar à sala de espera encontra o(a) recepcionista. Como ele (a) deve atendê-lo?

- a) Com muito carinho e atenção, pois ele é uma autoridade muito importante.
- b) Com a mesma presteza e atenção com que recebe qualquer cidadão.
- c) Com cafezinho e biscoitos que ele(a) conseguiu especialmente para essa ocasião.
- d) Pede que ele entre imediatamente na sala do prefeito, passando na frente das pessoas que ali estavam esperando com a mesma finalidade.
- e) Com indiferença, pois o Governador é do partido contrário ao partido do Prefeito.

32ª QUESTÃO

Imagine que você é recepcionista de uma determinada Prefeitura e faz um atendimento telefônico. O tratamento correto, independente de quem esteja do outro lado da linha é:

- a) "Prefeitura Municipal, em que posso ajudar?"
- b) "Alô!"
- c) "Olá tudo bem? Como vai?" Aqui é da Prefeitura Municipal, com quem deseja falar?"
- d) "Alô, quem fala?"
- e) "Com quem deseja falar?"

33ª QUESTÃO

Leia este texto, especialmente criado para esta questão:

" – Que coisa, né?

– É. Puxa vida!"

– Ora, droga!

– Bolas! – Que troço!

– Coisa de louco!

– É!"

Qual a função da linguagem predominante nesse texto?

- a) Apelativa, pois tem a finalidade de convencimento ou persuasão.
- b) Referencial, pois busca criar efeitos de objetividade.
- c) Metalinguística, porque a mensagem está voltada para a própria linguagem.
- d) Emotiva, porque busca criar efeitos de subjetividade.
- e) Fática, pois foram empregados recursos que buscam garantir a manutenção do contato comunicativo.

34ª QUESTÃO

Um(a) recepcionista, ao receber um grupo de empresários na empresa em que trabalha e pede para falar com o presidente da empresa, deve usar o seguinte tratamento:

- a) "Um momento por favor, Eminências".
- b) "Um momento por favor, Ilustríssimos".
- c) "Um momento por favor, Excelências".
- d) "Um momento por favor, Senhores".
- e) "Um momento por favor, Amigos".

35ª QUESTÃO

No processo de comunicação interpessoal, é a reação do receptor ao ato de comunicação que permite que o emissor saiba se sua mensagem foi ou não compreendida pelo receptor. Esse processo denomina-se:

- a) Racionalização.
- b) Ruído horizontal.
- c) Feedback.
- d) Negação.
- e) Ruído vertical.

36ª QUESTÃO

Um cidadão chega a um órgão público e pede informações. Para que o atendimento seja realizado de maneira eficiente, é importante que o(a) recepcionista:

- a) Diz que desconhece a informação.
- b) Se apresse em falar, mesmo que interrompa a fala do cidadão ou usuário.
- c) Demonstre atitude positiva, mostrando as possibilidades de resolver o problema do cidadão ou usuário, mesmo cheio de dúvidas.
- d) Estabeleça uma relação íntima com o usuário ou cidadão, utilizando palavras como “meu amor” e “minha querida”.
- e) Com dúvidas, peça explicações ao seu superior hierárquico.

37ª QUESTÃO

No texto abaixo, há uma situação hipotética acerca da ética no serviço público.

João Carlos, recepcionista de um órgão público, é um funcionário competente, exerce suas atribuições com agilidade e correção e procura prioritariamente atender aqueles usuários mais necessitados, conforme sua avaliação.

Nessa situação João Carlos apresenta comportamento:

- I. Antiético, pois privilegia o atendimento de uns em detrimento de outros.
- II. Ético, pois privilegiar as pessoas mais necessitadas é uma obrigação do funcionário.
- III. De iniciativa pessoal, portanto, o problema é de João.

Está(ão) correta(s) apenas a(s) situação(ões):

- a) II
- b) II e III
- c) I e II
- d) I
- e) III

38ª QUESTÃO

A recepção é o portal de entrada de qualquer órgão, seja público ou particular, a *apresentação pessoal* sempre interfere na construção da *imagem profissional* que os outros fazem de nós. Por isso o (a) recepcionista deve, EXCETO:

- a) Evitar decotes grandes e transparências no caso de ser mulher, para os homens não usar bermudas ou calça caindo, camisa desabotoada e/ou para fora da calça.
- b) Escolher a roupa indiferentemente para o final de semana, lazer ou usar no trabalho, o importante é estar na moda.
- c) Conservar as mãos e unhas sempre limpas, os dentes bem tratados e escovados.
- d) Evitar esmaltes de cores fortes e usar, com discrição, joias, bijuterias e outros acessórios.
- e) Ter uniforme limpo e bem passado e cuidar para os cabelos estarem sempre penteados e limpos.

39ª QUESTÃO

São deveres fundamentais de Servidor Público de qualquer órgão, EXCETO:

- a) Resolver os casos de condutas antiéticas ou contrárias ao interesse público de seus colegas sem interferência dos seus superiores.
- b) Desempenhar, a tempo, as atribuições do cargo, função ou emprego público de que seja titular.
- c) Ser reto, leal e justo, sempre escolhendo a opção mais vantajosa para o bem comum.
- d) Zelar, no exercício do direito de greve, pelas exigências específicas da defesa da vida e da segurança coletiva.
- e) Resistir a todas as pressões de superiores hierárquicos que visem a obter favores ou vantagens indevidas, mesmo quando parecerem mais vantajosas para o bem comum.

40ª QUESTÃO

Um bom recepcionista é também um bom cidadão. Preocupado com o meio ambiente, deve evitar o desperdício de água e energia. Dos procedimentos abaixo relacionados, podem-se considerar corretos, EXCETO:

- a) Fechar as portas e janelas do ambiente quando o ar condicionado estiver ligado e desligá-lo sempre que o ambiente estiver desocupado por período longo.
- b) Apagar as luzes das dependências quando não estiverem em uso, como sala de reuniões, banheiros, etc.
- c) Ligar o sistema de iluminação onde haja iluminação natural.
- d) Evitar desperdício de água no ambiente de trabalho.
- e) Verificar a localização do uso de iluminação sobre a superfície de trabalho.