



Fundação de Apoio ao Desenvolvimento  
da Universidade Estadual de Londrina

# AUTARQUIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE APUCARANA

## CONCURSO PÚBLICO - EDITAL Nº 024/2022

### CARGO: **ASSISTENTE DE ATENDIMENTO** (NÍVEL MÉDIO)

**Língua Portuguesa:** 01 a 05; **Matemática:** 06 a 10; **Informática:** 11 a 15;  
**Conhecimentos Gerais:** 16 a 20; **Conhecimentos Específicos:** 21 a 40.

#### LEIA AS INSTRUÇÕES ABAIXO ANTES DE INICIAR A PROVA

1	Identifique-se na parte inferior da capa deste caderno de questões.
2	A prova terá duração de 4 (quatro) horas, incluindo o tempo de preenchimento do cartão-resposta.
3	Utilize caneta esferográfica azul ou preta no preenchimento do cartão-resposta.
4	O candidato só poderá retirar-se da sala após 1 (uma) hora do início das provas, seja para ir embora ou para utilizar os sanitários.
5	Este caderno de provas contém 40 (quarenta) questões de múltipla escolha (a,b,c,d,e).
6	Cada questão de múltipla escolha apresenta uma única resposta correta.
7	Verifique se o caderno está completo e sem imperfeições gráficas. Se houver algum problema, comunique imediatamente ao fiscal.
8	Durante a aplicação da prova é proibido qualquer tipo de consulta.
9	Este caderno de provas pode ser usado como rascunho, sendo a correção da prova feita única e exclusivamente pela leitura eletrônica dos cartões-resposta.
10	Assine o cartão-resposta no local indicado.
11	Não serão computadas questões não assinaladas no cartão-resposta, ou que contenham mais de uma resposta, emenda ou rasura.
12	Ao término da prova, o cartão-resposta deverá ser devolvido ao fiscal da prova.
13	Depois de entregue o cartão-resposta, não será permitido ao candidato utilizar os sanitários do local de prova.
14	O caderno de prova poderá ser levado somente pelo candidato que se retirar da sala de aplicação de provas no decurso da última hora da realização das mesmas.
15	É obrigatória a saída simultânea dos 3 (três) últimos candidatos, que assinarão a ata de encerramento da aplicação da prova e acompanharão os fiscais à coordenação para lacre do envelope de cartões-resposta.

#### Identificação do candidato

Nome	Nº do Documento

## QUESTÕES DE 01 A 05 - LÍNGUA PORTUGUESA

Considere o texto a seguir, escrito por Rachel de Queiroz, para responder as próximas questões.

*“Ontem, num programa da TV, discutíamos entre escritores e jornalistas o drama do papel em branco na máquina e, diante dele, o pobre de nós, obrigado a espremer o juízo até produzir qualquer coisa que encha as páginas necessárias e possa ir para a impressão. Acho que essa angústia existe desde que o primeiro escriba de cuneiforme, na Mesopotâmia, se afligia por uma ideia a gravar no tijolinho fresco, e depressa, antes que o barro secasse. O curioso é que nem sempre desse esforço de última hora sai um resultado píffio. Às vezes, depois de minutos e minutos de indecisão e bloqueio, brota de repente uma ideia que é um clarão. Quando esse branco se dá na produção de livro, não tem tanta importância. O romance espera, o conto espera. E o poema só nasce na hora que quer. O jornal, que vive à custa do cotidiano e é voraz por fatos atuais e comentários sobre esses fatos, o jornal é que é o grande tirano. Aliás, para fazer justiça, não é propriamente o jornal o nosso tirano. O déspota implacável é mesmo o público, de quem o jornal é apenas o humilde, solícito serviçal. O público é quem dá sentença de vida e morte, o público é que boceja ou aplaude. Nessa trêmula serventia vivemos todos os que dependemos da fera e por isso a bajulamos, hesitamos num fraseado, trocamos um verbo mais incisivo por outro mais ameno... Mas quanto equilíbrio e cuidados são necessários para não se transpor o frágil limite da verdade dos fatos e não se cair no perigoso terreno da invenção! Às vezes basta insinuar que o figurão sorriu antes de dar a sua resposta e se derruba todo um laborioso esforço de credibilidade em hora de crise política”.* (Uma simples folha de papel, Rachel de Queiroz, com adaptações).

01. Em relação à interpretação do texto, pode-se afirmar que, segundo a autora:

- a) houve um debate caloroso num programa de TV, em que os escritores venceram os jornalistas.
- b) na antiga Mesopotâmia, não havia problemas como os que hoje afligem jornalistas e escritores.
- c) sendo o público quem dá sentença de vida ou morte, boceja ou aplaude, ele é mais tirânico do que o jornal.
- d) quando há um “bloqueio” inicial no processo de escrita, torna-se impossível produzir um bom texto.
- e) sofrem mais com o “drama” abordado os escritores de romance ou poesia do que os jornalistas.

02. A palavra “ontem”, que aparece logo no início do texto, pode ser classificada gramaticalmente como um:

- a) adjetivo.
- b) advérbio.
- c) numeral.
- d) preposição
- e) pronome.

03. No trecho “essa angústia existe desde que o primeiro escriba de cuneiforme...”, a palavra “cuneiforme” diz respeito a:

- a) um língua falada na Antiguidade.
- b) uma antiga técnica de escrita.
- c) uma região do Oriente Médio.
- d) mais avançada tecnologia midiática.
- e) um tipo de romance ou poesia popular.

04. No trecho “O curioso é que nem sempre desse esforço de última hora sai um resultado píffio”, o termo “píffio” poderia ser substituído, sem prejuízo ao sentido pretendido pela autora, por:

- a) “aceitável”.
- b) “desprezível”.
- c) “ilustre”.
- d) “notável”.
- e) “pertinente”.

05. Ainda em relação ao “drama” abordado pela autora, marque a alternativa que indica qual seria, na visão dela, o tipo de produção literária mais afetado.

- a) Conto.
- b) Jornal.
- c) Livro.
- d) Poesia.
- e) Romance.

## QUESTÕES DE 06 A 10 - MATEMÁTICA

06. A altura de uma planta tem aumentado 3 cm por dia. No primeiro dia, a planta media 1 cm. Quanto ela medirá no 31º dia?

- a) 89 cm
- b) 90 cm
- c) 91 cm
- d) 92 cm
- e) 95 cm

07. Uma impressora imprime 5 folhas por minuto e demora 2 horas para imprimir um livro. Outra impressora imprime 3 folhas por minuto. Quanto tempo ela demorará para imprimir o mesmo livro?

- a) 1h12min
- b) 1h20min
- c) 2h30min
- d) 3h20min
- e) 3h33min

08. Lançando um dado em formato de hexaedro, numerado de 1 a 6, não viciado, qual a probabilidade de que o número com a face voltada para cima seja primo?

a)  $\frac{1}{6}$

b)  $\frac{1}{3}$

c)  $\frac{1}{2}$

d)  $\frac{2}{3}$

e)  $\frac{5}{6}$

09. O volume de uma fruta é  $128 \text{ cm}^3$ . Josué observou que  $32 \text{ cm}^3$  dessa fruta eram água. Qual a porcentagem de água há nessa fruta?

- a) 25%
- b) 32%
- c) 54%
- d) 81%
- e) 96%

10. Um retângulo tem lados medindo  $x$  e  $x + 1 \text{ cm}$  e área  $6 \text{ cm}^2$ . Qual é a medida do maior lado desse retângulo?

- a) 2 cm
- b) 3 cm
- c) 4 cm
- d) 5 cm
- e) 6 cm

### QUESTÕES DE 11 A 15 - INFORMÁTICA

11. Impressora é um dispositivo de saída que imprime documentos em papel. Isso inclui documentos de texto, imagens ou uma combinação de ambos. Os dois tipos mais comuns de impressoras são jato de tinta e impressoras a laser. Assinale a alternativa que melhor corresponde a um tipo de impressora que além de imprimir também possibilita a digitalização de documentos.

- a) Multifuncional.
- b) Térmica.
- c) Sublimação.
- d) Scanner.
- e) Matricial.

12. O Microsoft Word é um processador de texto produzido pela Microsoft Office. Foi criado por Richard Brodie para computadores IBM PC com o sistema operacional DOS em 1983. Assinale a alternativa que possui, um comando, do Microsoft Word, responsável por desfazer a última ação realizada.

- a) Ctrl + Y
- b) Ctrl + X
- c) Ctrl + P
- d) Ctrl + N
- e) Ctrl + Z

13. O Microsoft Excel é um editor de planilhas produzido pela Microsoft. Este software possui diversas ferramentas para organização e análise de dados, um exemplo disso é uma opção que pode ser utilizada para organizar uma lista de nomes em ordem alfabética, levando em consideração a tabela a seguir:

	A
1	Parana
2	Santa Catarina
3	São Paulo
4	Rio Grande do Sul
5	Espirito Santo
6	

Podemos encontrar a opção que irá organizar os estados do Brasil em ordem alfabética, melhor descrita, na alternativa:

- a) Classificar e Filtrar.
- b) Localizar e Selecionar.
- c) Mesclar e Centralizar.
- d) Imprimir Títulos.
- e) Texto para Colunas.

14. Assinale a alternativa que possui um nome de arquivo que não pode ser utilizado no Sistema Operacional Windows da Microsoft.

- a) inválido{}
- b) inválido[]
- c) válido\*
- d) válido#
- e) válido@

15. São programas de software ou dispositivos de hardware que filtram e examinam as informações provenientes da sua conexão com a Internet.

- a) Browser.
- b) Firewall.
- c) Criptografia.
- d) Antivírus.
- e) Antimalware.

## QUESTÕES DE 16 A 20 - CONHECIMENTOS GERAIS

16. O texto a seguir trata de um aspecto importante da história e da geografia paranaense. Considere-o atentamente, e marque a alternativa que indica do que se trata.

*“Esse solo resulta de milhões de anos de decomposição de rochas basálticas, muito ricas em nutrientes, como o ferro, responsável pela sua coloração peculiar. O seu nome tem origem com imigrantes provenientes da Itália, que vieram ao Brasil para trabalhar em lavouras de café. Esse tipo de solo é encontrado principalmente nos estados do Paraná, São Paulo, Minas Gerais e Mato Grosso do Sul. Dada a sua grande fertilidade, são terras muito valorizadas, e consideradas as mais caras do Brasil”* (Canal Rural, 13/12/14, com adaptações)

- a) Argila.
- b) Estepe.
- c) Massapê.
- d) Salmourão.
- e) Terra roxa.

17. Considere o relato a seguir, a respeito da história do município de Apucarana, e marque a alternativa que preenche CORRETAMENTE a lacuna.

*“Os primeiros sacerdotes que deram assistência religiosa aos apucaranaenses foram os padres Palotinos, que vinham uma vez por mês de Londrina. No dia 8 de dezembro de 1937, foi celebrada a primeira missa onde hoje se encontra o platô, na Praça Rui Barbosa. O altar foi erguido com paus de palmito e sobre ele foi colocado um quadro de \_\_\_\_\_, o que deu origem ao seu nome como padroeira da paróquia, do município e da diocese, após sua criação”.*

- a) Nossa Senhora do Amparo.
- b) Santa Bárbara.
- c) Irmã Dulce.
- d) Santa Cecília.
- e) Nossa Senhora de Lourdes.

18. Considere a descrição a seguir, a respeito de uma relevante atração turística paranaense, e marque a alternativa que indica seu nome.

*“Uma ilha paradisíaca no Atlântico Sul, com as mais belas praias do estado do Paraná, um farol e uma fortaleza ricos em histórias, e incrivelmente localizados nos melhores pontos para registros fotográficos do litoral. Com essa descrição, boa parte dos paranaenses, e muitos turistas do Brasil e do mundo, provavelmente a reconhecem. Localizada na entrada da baía de Paranaguá, em frente aos balneários de Pontal do*

*Paraná, ali se chega de barco e com os pés se explora as areias branco-acinzentadas das trilhas em meio à vegetação nativa, em busca dos pequenos paraísos como a gruta das encantadas, as inúmeras praias e os monumentos históricos”.* (Revista Ecotour, com adaptações).

- a) Ilhabela.
- b) Arquipélago de Abrolhos.
- c) Ilha Grande.
- d) Fernando de Noronha.
- e) Ilha do Mel.

19. Leia a descrição a seguir, a respeito de uma importante personalidade do setor tecnológico, e marque a alternativa que indica de quem se trata.

*“É um empresário americano mundialmente conhecido por fundar a Microsoft, a mais conhecida empresa de software do mundo. É também reconhecidamente um dos pioneiros na revolução do computador voltado para o consumidor comum. Desde a década de 1990, ele é figura constante entre as pessoas mais ricas do mundo, ocupando por diversas vezes a primeira posição. Depois de muito tempo atuando como CEO da Microsoft, ele hoje dedica-se a causas filantrópicas ao lado de sua ex-esposa, Melinda”.* (Suno Research, com adaptações).

- a) Bill Gates.
- b) Jeff Bezos.
- c) Mark Zuckerberg.
- d) Steve Jobs.
- e) Travis Kalanick.

20. Leia atentamente a explicação a seguir e marque a alternativa que indica CORRETAMENTE do que se trata.

*“É o processo de migração de pessoas do campo para a cidade. Muitas causas podem ser associadas a ele, como a modernização da produção agrícola, a concentração fundiária, a busca por melhores condições de vida e melhores empregos, entre outros fatores. Entre as suas consequências estão o esvaziamento das zonas rurais e o crescimento desordenado das cidades. No Brasil, esse processo ganhou força com a industrialização, e se intensificou entre as décadas de 70 e 80, quando mais da metade da população passou a viver nas cidades”.* (BrasilEscola, com adaptações).

- a) Desterritorialização.
- b) Êxodo rural.
- c) Conurbação.
- d) Efeito estufa.
- e) Despatrimonialização.

**QUESTÕES DE 21 A 40 -  
CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

21. A Carta dos Direitos dos Usuários do SUS é uma importante ferramenta para o cidadão conhecer seus direitos. Ela é regida por princípios, estabelece direitos e deveres dos usuários e fixa algumas restrições. Sobre o tema, assinale a alternativa INCORRETA.

- a) Consiste em um princípio da Carta a previsão de que todo cidadão tem direito ao atendimento humanizado, acolhedor e livre de qualquer discriminação.
- b) Os usuários do SUS têm o direito de acompanhante de sua escolha durante todo o período da internação, de acordo com as normas da instituição.
- c) Como corolário da humanização no atendimento de saúde é direito do usuário entrar e circular pelo hospital sem etiquetas de identificação.
- d) O usuário tem o direito de solicitar segunda opinião médica em relação ao seu diagnóstico ou tratamento e, se desejar, substituição do médico responsável pelo seu atendimento, conforme política da instituição.
- e) O usuário tem o dever de zelar e se responsabilizar pelas instalações da Instituição colocadas à sua disposição.

22. A respeito da Autarquia Municipal de Saúde de Apucarana, com base na Lei Municipal 280/2011, assinale a alternativa INCORRETA.

- a) A Autarquia Municipal da Saúde é uma pessoa jurídica de direito público interno.
- b) A Autarquia Municipal de Saúde é autônoma, mas tem que prestar contas ao Chefe do Poder Executivo Municipal.
- c) A Autarquia Municipal de Saúde será administrada pela Diretoria, Conselho Deliberativo, Conselho Curador e Conselho Fiscal.
- d) O cargo de Diretor-Presidente será exercido pelo ocupante do cargo de Secretário Municipal de Saúde.
- e) Ao Vice-Diretor compete planejar, coordenar, controlar e avaliar as atividades vinculadas às finalidades da Autarquia.

23. Ainda com base na Lei Municipal 280/2011, que trata da Autarquia Municipal de Saúde, é CORRETO afirmar que o Conselho Curador é composto por:

- a) Três membros, sendo o Secretário Municipal de Assistência Social, um membro da Autarquia Municipal de Saúde, indicado pelo Diretor-Presidente e um membro da Secretaria da Juventude.
- b) Dois membros, sendo o Secretário Municipal de Saúde e um membro da Secretaria da Juventude.
- c) Dois membros, sendo um membro da Secretaria de Assistência Social, indicado pelo Secretário Municipal de Assistência Social, e um membro da Autarquia Municipal de Saúde, indicado pelo Diretor-Presidente.

d) Três membros, sendo o Secretário Municipal de Saúde, o Secretário Municipal de Assistência Social e o Procurador Geral do Município.

e) Dois membros, sendo o Secretário Municipal de Saúde e um membro da sociedade civil indicado pelo Prefeito.

24. A Lei Complementar nº 1/2011 dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos do Município de Apucarana. Nela, há a previsão de que ao servidor poderão ser concedidas licenças, de acordo com requisitos específicos. Assinale a alternativa que NÃO indica um dos tipos de licença prevista na lei.

- a) Licença por motivo de afastamento do cônjuge.
- b) Licença para atividade política.
- c) Licença para tratar de assuntos particulares.
- d) Licença prêmio.
- e) Licença por merecimento por conduta exemplar.

25. Pode-se afirmar, ainda que sem muita técnica, que a lei orgânica é a “Constituição” da cidade. Nela, estão reguladas as principais atividades político-administrativas do Município, prevendo como serão exercidos os poderes municipais. A respeito do Poder Legislativo, com base na Lei Orgânica do Município de Apucarana, assinale a alternativa CORRETA.

- a) O Poder Legislativo é exercido pela Câmara Municipal e pelo Prefeito, que sanciona os projetos de lei.
- b) Compete privativamente ao Presidente da Câmara Municipal solicitar e encaminhar pedido de intervenção no município, nos casos previstos pela Constituição Federal.
- c) A idade mínima para ser vereador é 21 (vinte e um) anos.
- d) Os Vereadores são invioláveis por suas opiniões, palavras e votos, no exercício do mandato e na circunscrição do Estado.
- e) O Prefeito Municipal, chefe do Poder Executivo, ainda que haja relevante interesse público ou social, não pode convocar extraordinariamente reuniões na Câmara, durante o recesso legislativo, uma vez que tal atribuição é privativa do Presidente da Câmara.

26. Nas organizações públicas e privadas, diversos indicadores institucionais precisam ser vistos com atenção por afetarem diretamente o desempenho dos funcionários na condução de suas funções. Neste contexto, analise os indicadores a seguir:

- I – Melhoria no grau de comunicação.
- II – Melhora no nível de motivação organizacional.
- III – Boa percepção sobre aspectos relativos à qualidade de vida no trabalho.
- IV – Medidas que excluam os colaboradores da tomada de decisão.
- V – Incentivo da competitividade entre funcionários e ao trabalho feito de forma isolada.

A alternativa que traz, de forma CORRETA e COMPLETA, os fatores internos que auxiliam na obtenção de boas relações humanas no ambiente de trabalho é:

- a) apenas as afirmativas I, II e V.
- b) apenas as afirmativas I, II e IV.
- c) apenas as afirmativas I, II e III.
- d) apenas as afirmativas II, III e IV.
- e) apenas as afirmativas I, IV e V.

---

27. Analise os seguintes fatores:

- I – Comportamento ético dentro do ambiente de trabalho.
- II – Postura defensiva ao lidar com outras pessoas.
- III – Morosidade ao se desenvolver uma atividade.
- IV – Objetividade ao se resolver problemas.
- V – Discrição e capacidade de sigilo.

Assinale a alternativa que traz todos os fatores que contribuem positivamente para a promoção de um bom atendimento ao público.

- a) Apenas as afirmativas I e II.
- b) Apenas as afirmativas I e III.
- c) Apenas as afirmativas II, III e IV.
- d) Apenas as afirmativas I, II e III.
- e) Apenas as afirmativas I, IV e V.

---

28. Nas organizações públicas e privadas, a \_\_\_\_\_ tem como finalidade principal criar instrumentos de controle e monitoramento do armazenamento e tráfego de \_\_\_\_\_ nas empresas.

Os termos que respectivamente completam de forma CORRETA as lacunas acima são:

- a) gestão de arquivos / relações humanas.
- b) gestão da qualidade / produtos.
- c) gestão de documentos / processos.
- d) gestão de arquivos / documentos e arquivos.
- e) gestão de processos / relações humanas.

---

29. Quando tratamos de posturas adequadas por parte do servidor público para que o mesmo possa prestar um atendimento de qualidade, qual a única alternativa que traz apenas competências e comportamentos positivos?

- a) Boa comunicação e individualismo.
- b) Empatia e morosidade ao se resolver problemas.
- c) Capacidade de manter sigilo e senso de prioridade.
- d) Capacidade de resolver problemas e fomentar conflitos.
- e) Particularismo e tratamento cordial.

30. Tendo em mente noções básicas de relações humanas no ambiente de trabalho, considere:

- I – Otimização do relacionamento interpessoal.
- II – Melhoria na satisfação com o trabalho desenvolvido.
- III – Sentimento de segurança física e emocional no ambiente de trabalho.
- IV – Políticas que coíbam a inovação organizacional.
- V – Práticas que potencializem a competitividade dentro do ambiente organizacional.

Qual alternativa que traz, de forma CORRETA e COMPLETA, os fatores internos que auxiliam na promoção de um bom ambiente de trabalho e atendimento ao público?

- a) Apenas as afirmativas I, II e V.
- b) Apenas as afirmativas I, II e IV.
- c) Apenas as afirmativas I, II e III.
- d) Apenas as afirmativas II, III e IV.
- e) Apenas as afirmativas III, IV e V.

---

31. Melhorias de processos normalmente são divididas em três fases: Diagnóstico, Análise Estratégica e Análise Operacional.

A fase do diagnóstico corresponde a:

- a) prospecção dos resultados.
- b) colheita dos resultados.
- c) verificação da parte financeira da empresa.
- d) análise dos processos futuros.
- e) verificação inicial da situação existente.

---

32. Entre benefícios de um bom programa de documentação, pode-se destacar todas as alternativas a seguir, EXCETO:

- a) obtenção de um sistema de identificação.
- b) padronização dos métodos de arquivamento.
- c) maior agilidade nas consultas aos documentos.
- d) aumento no grau de duplicidade de documentos importantes.
- e) elaboração de fases organizadas para cada tipo de processo que envolve a gestão de documentos.

---

33. Ao aplicar programas de melhoria em processos, a organização pública pode assumir diversas abordagens, dependendo do que ela pretende priorizar.

A abordagem utilizada nos casos em que o órgão público tenha a intenção de melhorar os processos de atendimento ao público recebe o nome de:

- a) abordagem fundamentada no produto.
- b) abordagem fundamentada no usuário.
- c) abordagem fundamentada na produção.
- d) abordagem fundamentada no valor.
- e) abordagem fundamentada nos processos.

34. Analise com atenção os seguintes indicadores organizacionais:

- I – Redução na incidência de erros.
- II – Desconstrução do processo decisório.
- III – Aumento na eficiência dos processos existentes.
- IV – Melhoria na percepção do grau de qualidade de vida no trabalho.
- V – Maior condição de estabelecer metas dentro de diferentes contextos de tempo.

A única alternativa que traz um fator que NÃO é consequência de um bom programa estruturado de Gestão e Planejamento de Atividades é:

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

35. Em relação à Gestão de Arquivos e Documentos, analise as seguintes proposições:

- I – Preservação adequada de documentos e arquivos importantes.
- II – Otimização do processo de busca por informações relevantes.
- III – Redução do acúmulo de dados físicos.
- IV – Criação de mecanismos que dificultem a consulta de dados.
- V – Aumento do acúmulo de dados digitais.

Qual alternativa apresenta de forma COMPLETA e CORRETA os benefícios obtidos com um programa que lide de forma eficiente com arquivos e documentos em uma organização pública.

- a) apenas as afirmativas II, IV e V.
- b) apenas as afirmativas I, II e III.
- c) apenas as afirmativas I, IV e V.
- d) apenas as afirmativas III, IV e V.
- e) apenas as afirmativas I, III e V.

36. Fundamental em qualquer tipo de organização, \_\_\_\_\_ é a capacidade de atuar de forma conjunta, democrática e organizada com outros membros da organização para executar uma ou mais funções. Esta capacidade é fundamental tanto no que tange ao relacionamento interpessoal no setor quanto no que se refere ao atendimento ao contribuinte.

O termo que preenche CORRETAMENTE a lacuna acima é:

- a) hierarquia.
- b) trabalho centralizado no cargo.
- c) autocracia.
- d) trabalho em equipe.
- e) trabalho isolado no cargo.

37. Considere as seguintes descrições:

- I – Conjunto de normas que fundamenta a consciência profissional de um trabalhador no exercício de sua função.
- II – Fornece imperativos de boa conduta e integridade profissional.
- III – É importante no tratamento do público porque ajuda a passar uma imagem de confiança e credibilidade.
- IV – Auxilia na criação de um ambiente de boas relações humanas no local de trabalho.
- V – Tem como finalidade criar padrões de comportamento que facilitem o controle dos funcionários por parte de seu gestor.

Todas as descrições acima trazem informações corretas sobre o conceito de Ética Profissional, EXCETO:

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

38. Normalmente, as relações humanas no ambiente de trabalho são gerenciadas pelo setor de recursos humanos, que possui diversas práticas para promover o bom funcionamento da organização naquilo que se refere ao elemento humano.

A que o termo “elemento humano” refere-se especificamente?

- a) Apenas clientes da empresa, fornecedores e parceiros externos.
- b) Funcionários que atuam apenas no setor de recursos humanos.
- c) Todos os funcionários da organização, com exceção da alta gerência.
- d) Somente gestores e funcionários em posição de chefia de departamentos.
- e) Todos os funcionários que trabalham na organização.

39. Em situações delicadas que requerem sigilo, tanto para proteger a integridade do contribuinte quando do próprio servidor, qual das atitudes a seguir é mais adequada?

- a) Assumir uma postura de sutileza ao se lidar com o caso, e tratá-lo de forma discreta.
- b) Assumir uma postura de passividade diante do problema, chamando outras pessoas para resolvê-lo.
- c) Assumir imediatamente comportamento defensivo para se proteger.
- d) Assumir comportamento evasivo, fingindo não saber aquilo que foi revelado.
- e) Assumir uma postura proativa e resolver o problema compartilhando-o com seus colegas de trabalho.

40. A boa condução das relações humanas dentro do ambiente de trabalho faz uso de práticas de gestão que melhoram tanto o ambiente interno da organização quanto o atendimento ao público. Neste contexto, todas as alternativas a seguir trazem práticas que contribuem para o bom desenvolvimento das Relações Humanas e atendimento ao público nas organizações, EXCETO:

- a) promoção de um padrão ético de comportamento.
  - b) foco no individualismo e cumprimento de metas pessoais.
  - c) valorização do comprometimento e responsabilidade na condução do trabalho.
  - d) cumprimento de protocolos de segurança e qualidade de vida no trabalho.
  - e) incentivo ao trabalho em equipe como forma de evitar o trabalho isolado no cargo.
- 

## GABARITO

PREENCHA SUAS RESPOSTAS NO QUADRO ABAIXO E DESTAQUE NA LINHA PONTILHADA.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40