

Cada um dos itens da prova objetiva está vinculado ao comando que imediatamente o antecede. De acordo com o comando a que cada um deles esteja vinculado, marque, no cartão-resposta, para cada item: o campo designado com o **código C**, caso julgue o item **CERTO**; ou o campo designado com o **código E**, caso julgue o item **ERRADO**.

A ausência de marcação ou a marcação de ambos os campos não serão apenas, ou seja, não receberão pontuação negativa. Para as devidas marcações, use o cartão-resposta, único documento válido para a correção da sua prova objetiva.

CONHECIMENTOS BÁSICOS

Texto para os itens de 1 a 10.

1 Durante anos, a odontologia esteve à margem das políticas públicas de saúde. O acesso dos brasileiros à saúde bucal era extremamente difícil e limitado. A demora na
4 procura de atendimento odontológico, aliada aos poucos serviços nessa área da saúde, fazia que o principal tratamento oferecido pela rede pública fosse a
7 extração dentária, o que perpetuava o caráter mutilador da odontologia e da atuação apenas clínica do cirurgião-dentista.

10 Para mudar esse quadro, em 2003, o Ministério da Saúde lançou a Política Nacional de Saúde Bucal – Programa Brasil Sorridente, que constitui uma série de medidas que
13 visam a garantir ações de promoção e recuperação da saúde bucal dos brasileiros, fundamental para a saúde geral e qualidade de vida da população.

16 Os principais objetivos dessa política pública são a reorganização da prática odontológica e a qualificação das ações e dos serviços de saúde bucal oferecidos, reunindo uma
19 série de ações voltadas para os cidadãos de todas as idades, com ampliação do acesso ao tratamento odontológico gratuito aos brasileiros por meio do Sistema Único de Saúde.

22 As principais linhas de ação do programa são a reorganização da atenção básica em saúde bucal, a ampliação e qualificação da atenção especializada e a viabilização da
25 adição de flúor nas estações de tratamento de águas de abastecimento público.

Internet: <dab.saude.gov.br> (com adaptações).

Considerando os aspectos linguísticos do texto e as ideias nele expressas, julgue os itens de 1 a 10.

- 1 De acordo com o texto, antes de 2003, não havia preocupação governamental com a preservação da saúde bucal da população brasileira e os serviços públicos de atendimento odontológico se restringiam à extração dentária.
- 2 O texto configura-se como dissertativo, sendo seu principal objetivo informar o público acerca de uma política pública de atenção à saúde bucal promovida pelo Ministério da Saúde.

- 3 As palavras “saúde” e “flúor” são acentuadas de acordo com a mesma regra de acentuação gráfica, pois ambas são paroxítonas.
- 4 O emprego do acento grave, indicativo de crase, em “à saúde bucal” (linhas 2 e 3) deve-se à regência do termo “acesso” (linha 2) e à presença de artigo definido feminino.
- 5 Estaria garantida a correção gramatical do texto caso a forma verbal “fazia” (linha 5) estivesse flexionada no plural, em concordância com os dois núcleos do sujeito da oração, ligados pela expressão “aliada a” (linha 4).
- 6 No segmento “o que perpetuava o caráter mutilador da odontologia” (linhas 7 e 8), o vocábulo “que” está empregado como substantivo, determinado pelo artigo definido “o”.
- 7 No trecho “o que perpetuava o caráter mutilador da odontologia e da atuação apenas clínica do cirurgião-dentista” (linhas de 7 a 9), a conjunção “e” liga por coordenação expressões que formam o complemento verbal de “perpetuava”.
- 8 No trecho “uma série de medidas que visam” (linhas 12 e 13), a flexão da forma verbal “visam” indica que o vocábulo “que” está empregado em referência a “medidas”; caso a forma verbal estivesse no singular, não haveria prejuízo para a correção gramatical do texto, visto que a concordância se faria com o termo “série”.
- 9 A função da vírgula empregada após o termo “brasileiros” (linha 14) é separar termos em enumeração.
- 10 O segmento “para a saúde geral e qualidade de vida da população” (linhas 14 e 15) está sintaticamente subordinado ao termo “fundamental” (linha 14).

No que se refere à correspondência oficial, julgue os próximos itens.

- 11 Nos memorandos, que constituem correspondência interna nos órgãos públicos, admite-se o emprego de gírias e jargões, desde que característicos da área de atuação do setor ao qual se destine o documento.
- 12 Em ofício encaminhado a ministro de Estado, deve ser empregado o vocativo Vossa Excelência Senhor Ministro.

Texto para os itens de 13 a 20.

1 O raciocínio que postula a prioridade do crescimento
econômico como resposta aos desafios do desenvolvimento
é falacioso, pois, a cada dia, aumentam as dúvidas sobre um
4 modelo de crescimento que beneficia poucos em detrimento
de muitos. Em todas as sociedades, as pessoas se tornam
angustiadas, frustradas e revoltadas diante da falta de
7 perspectivas e da incapacidade dos governos de atender às
suas perspectivas de bem-estar. O Estado perdeu o
monopólio de poder coercitivo para grupos armados
10 envolvidos no tráfico de drogas, de armas ou de jogos ilegais.
Entre os defeitos sociais desses processos destruturadores,
destaca-se a percepção de uma situação de caos, de
13 insegurança, de perda de identidade e, assim, o
enfraquecimento da solidariedade social. Infere-se, portanto,
que o conceito de sustentabilidade não pode ser reduzido ao
16 “esverdeamento”, ao ecologicamente correto e, tampouco,
ao economicamente viável (para quem?). Há uma dimensão
social e ética que deve ser priorizada, assegurando-se os
19 direitos humanos e a justiça social para todos. De pouco
adiantará o crescimento econômico em setores que
consomem matéria-prima e fontes energéticas não
22 renováveis, que poluem o meio ambiente e deixam resíduos
tóxicos de difícil e custoso tratamento. A indagação sobre
“como romper o círculo vicioso” nos leva à dimensão política,
25 pouco explorada, dos processos de transformação.
Desigualdades geram conflitos e violência – sintomas de
sociedades insustentáveis – para conquistar ou distribuir
28 melhor o acesso às posições de mando, ou seja, instaurar um
regime mais democrático e solidário.

Henrique Rattner. **Meio ambiente, saúde e desenvolvimento sustentável.**
Internet: <www.periodicos.uem.br> (com adaptações).

Julgue os itens de 13 a 20 acerca dos sentidos e aspectos
linguísticos do texto.

- 13 Depreende-se da leitura do texto que o Estado brasileiro, em comparação com os demais, enfrenta, com maior dificuldade, os desafios do desenvolvimento gerados pelo crescimento econômico.
- 14 A palavra “falacioso” (linha 3) poderia ser substituída, sem prejuízo do sentido do texto, por **enganoso**.
- 15 À linha 3, estariam mantidas a correção gramatical e a coerência do texto caso a expressão “a cada dia” fosse deslocada, com as vírgulas que a isolam, para imediatamente depois da forma verbal “aumentam”.
- 16 O emprego da preposição ‘de’ em “da incapacidade” (linha 7) deve-se à regência do termo substantivo “falta” (linha 6).
- 17 Estaria garantida a correção gramatical do texto caso a forma verbal “destaca-se” (linha 12) estivesse flexionada no plural, em concordância com as várias situações citadas no período — “de caos, de insegurança, de perda de identidade” (linhas 12 e 13).

- 18 Estaria mantida a coerência das ideias do texto caso o segmento “Infere-se, portanto, que” (linhas 14 e 15) fosse assim reescrito: **Por conseguinte, infere-se que**.
- 19 O período “Há uma dimensão social e ética que deve ser priorizada, assegurando-se os direitos humanos e a justiça social para todos.” (linhas de 17 a 19) poderia ser reescrito, sem prejuízo da correção gramatical ou da coerência textual, da seguinte forma: **Existem uma dimensão social e ética que devem ser priorizadas, para que sejam assegurados à todos os direitos sociais e a justiça social**.
- 20 No trecho “nos leva à dimensão política” (linha 24), a forma pronominal “nos” poderia estar empregada após a forma verbal – **leva-nos à dimensão política** –, sem prejuízo da correção gramatical do texto.

Texto para os itens de 21 a 25.

**Escassez de água é novidade no DF, mas atinge
milhões de pessoas no mundo**

Independentemente da classe social, da localidade, da raça, da cor ou do gênero, todo ser humano precisa ter acesso à água potável para sobreviver. E a necessidade de uso desse bem natural, que é limitado, obriga o homem a se desdobrar para encontrar novos modos de abastecer uma população que só cresce. A situação vivida atualmente pelos brasileiros não é um caso isolado. Segundo estudo da *Science Advances*, publicação científica, cerca de quatro bilhões de pessoas sofrem com a escassez de água por pelo menos um mês no ano.

Internet: <www.correiobraziliense.com.br>.

Tendo a temática abordada no texto como referência inicial, julgue os itens subsequentes.

- 21 Mesmo países ricos, como os Estados Unidos, têm sofrido com a falta de água potável.
- 22 No Distrito Federal, a escassez de água a que o texto faz referência relaciona-se com a prolongada estiagem – geralmente de junho a setembro – que a região enfrenta, anualmente, em consequência do clima tropical.
- 23 Transferência de água entre bacias hidrográficas é uma das opções que os governos de diversos países têm para minimizar o problema da escassez hídrica, medida que o Brasil ainda não adotou.
- 24 No mundo, a África equatorial e o Sudeste asiático estão entre as regiões com maior *deficit* hídrico.
- 25 Segundo o texto, o número de pessoas que “sofrem com a escassez de água por pelo menos um mês no ano” é superior à metade da população mundial.

Texto para os itens de 26 a 30.**OMS convoca países a reforçarem prevenção
contra malária e salvarem vidas**

Em um evento em Nairóbi, à véspera do Dia Mundial da Malária, a Organização Mundial da Saúde (OMS) convocou os países a acelerar a ampliação de esforços para prevenir a doença e salvar vidas. Na África Subsaariana, que responde por 90% da carga global de malária, mais de 663 milhões de casos foram evitados desde 2001.

As telas tratadas com inseticidas têm tido maior impacto, representando 69% dos casos evitados por meio de ferramentas de controle. Juntamente com o diagnóstico e o tratamento, a OMS recomenda um pacote de abordagens de prevenção comprovadas para os grupos mais vulneráveis: mulheres grávidas; menores de cinco anos; e lactentes.

“As ferramentas recomendadas pela OMS fizeram uma diferença mensurável na luta global contra a malária, mas precisamos de um impulso muito maior para a prevenção – especialmente na África, que carrega a maior carga da malária”, disse Margaret Chan, diretora-geral da OMS.

Internet: <www.paho.org> (com adaptações).

Tomando o texto como referência inicial, julgue os itens a seguir.

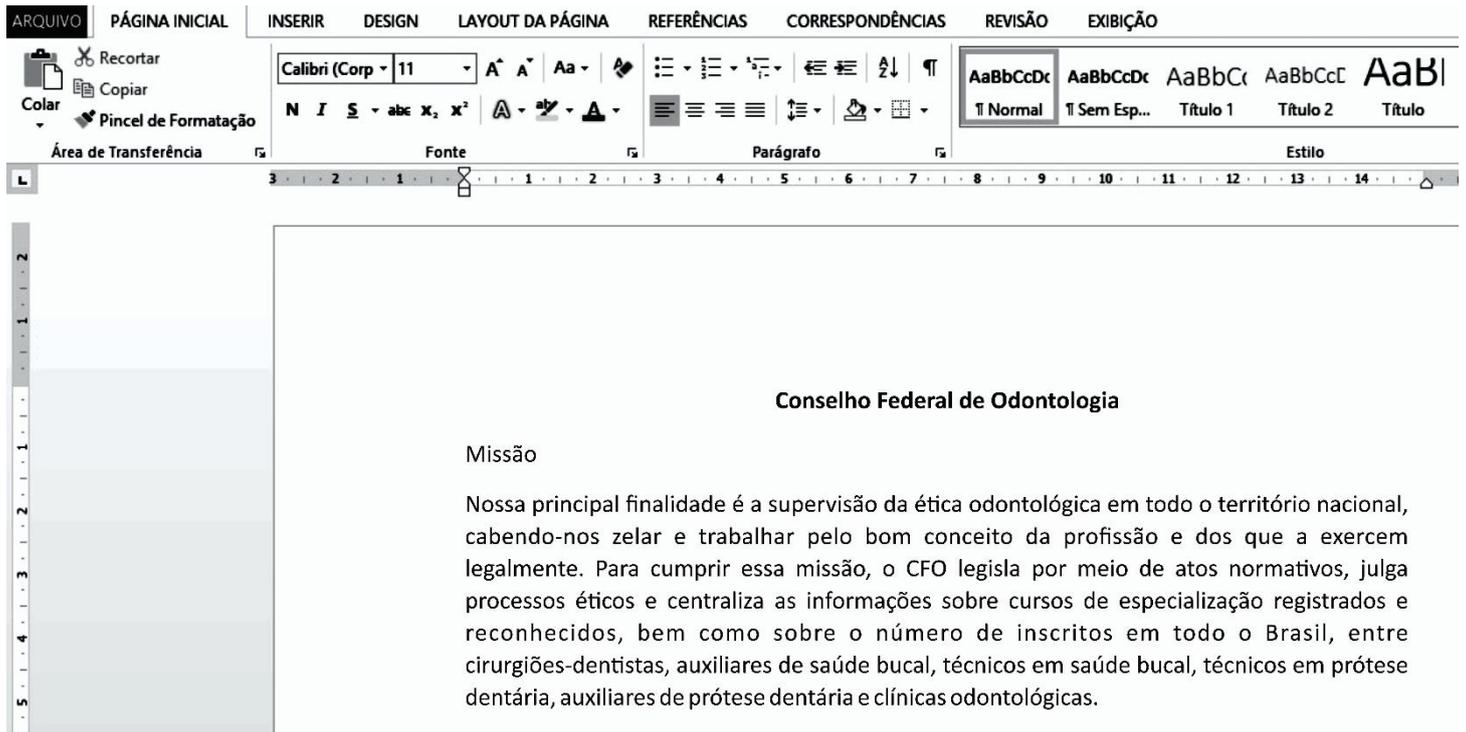
- 26** Em países de clima quente – equatorial ou tropical –, a malária torna-se uma doença inevitável.
- 27** No Brasil, casos de malária são mais recorrentes nos estados do Norte do País.
- 28** Contando com significativa ajuda internacional, o continente africano tem presenciado queda nas taxas de incidência de novos casos e de mortes por malária.
- 29** Não há casos de países pobres que tenham obtido êxito em impedir a ocorrência de novos casos de infecção por malária em seus territórios.
- 30** Apesar da disponibilidade de vacinas contra a malária, seu uso em larga escala implicaria em elevados gastos, com os quais a maioria das nações mais pobres não teria condição de arcar.

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 destros; expressões como **clicar**, **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.

Julgue os itens seguintes quanto ao programa de correio eletrônico MS Outlook 2016 e aos sítios de busca e pesquisa na Internet.

- 31** Uma das facilidades de se usar o Outlook 2016 está no fato de poder criar assinaturas personalizadas para as mensagens de *e-mail*. No entanto, não é possível incluir uma imagem, como, por exemplo, um logotipo de empresa.
- 32** No Outlook 2016, caso o usuário exclua uma mensagem acidentalmente da caixa de correio, geralmente é possível recuperá-la.
- 33** No Google, quando um usuário realizar uma pesquisa usando uma imagem, somente serão mostradas, nos resultados, as imagens que são exatamente iguais à imagem pesquisada.
- 34** Ao se digitar a palavra **Odontojia**, o Google não mostrará resultado algum, pois a palavra apresenta erro de ortografia.

Figura para os itens 35 e 36.



Com referência à figura e às informações acima apresentadas, que versam sobre o programa Microsoft Word 2013, julgue os próximos itens.

- 35** Ao selecionar o termo “Conselho Federal de Odontologia”, título do texto, e, em seguida, clicar o botão , será removida toda a formatação do termo selecionado, mantendo-se apenas o texto normal.
- 36** Nesta versão do Word, os termos PÁGINA INICIAL e Fonte são denominados, respectivamente, de guia e grupo.

Julgue os itens que se seguem acerca de vírus, *worms*, pragas virtuais, aplicativos para segurança da informação e procedimentos de *backup*.

- 37** O Cavalo de Troia é um *malware* que, entre outras ações que desencadeia no computador, acessa os arquivos em *drives* locais e compartilhados e até mesmo age como um servidor.
- 38** A instalação de um *firewall* na rede de uma organização é suficiente para proteger a empresa de ameaças.
- 39** Embora as ferramentas AntiSpam sejam muito eficientes, elas não conseguem realizar uma verificação no conteúdo dos *e-mails*.
- 40** Mesmo tendo realizado um *backup* completo do computador, o usuário não está totalmente salvo de problemas que possam surgir.

CONHECIMENTOS COMPLEMENTARES

Acerca da ética no serviço público, julgue os itens seguintes.

- 41** Viola uma regra deontológica prevista no Código de ética do servidor público federal tratar mal uma pessoa que pague seus tributos direta ou indiretamente, significando causar-lhe dano moral.
- 42** A violação aos preceitos do Código de ética no serviço público federal poderá ensejar a aplicação de penalidades, como multa, suspensão e até demissão.
- 43** A Constituição Federal de 1988 (CF) assegura a participação do usuário na Administração Pública direta ou indireta, cabendo à lei disciplinar, entre outros pontos, as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral.
- 44** Não se submetem ao Código de ética do servidor público outros profissionais que atuem na Administração Pública, como, por exemplo, os estagiários e os empregados terceirizados, que não ocupam cargos públicos.
- 45** Os critérios morais subjetivos são determinantes para a aplicação dos preceitos éticos no âmbito do serviço público.

No que se refere à Lei n.º 5.081/1966, que trata do exercício da odontologia, julgue os itens subsecutivos.

- 46** Considere-se que Marcos seja um cirurgião-dentista devidamente registrado no conselho regional e habilitado em analgesia e hipnose. Nesse caso, quando constituírem meios eficazes para o tratamento, Marcos poderá empregar essas técnicas.
- 47** É vedado ao cirurgião-dentista consultar paciente por meio da Internet.
- 48** Os cirurgiões-dentistas não podem prescrever antibiótico.

Com base na Lei n.º 4.324/1964, que trata da instituição do Conselho Federal e dos conselhos regionais de odontologia, julgue os itens de **49** a **51**.

- 49** Os conselhos regionais serão instalados em cada capital de estado e no Distrito Federal, sendo compostos de cinco membros e cinco suplentes, todos cirurgiões-dentistas devidamente legalizados, com mandato de dois anos, escolhidos por meio de voto secreto, por maioria absoluta de votos dos cirurgiões inscritos na respectiva região.
- 50** Suponha-se que Pedro seja formado em odontologia, mas não se encontre devidamente registrado, e tenha distribuído cartões e outros meios de divulgação da atividade de cirurgião-dentista. Nesse caso, mesmo não atuando efetivamente, Pedro já estará sujeito às penalidades do exercício ilegal da profissão.

- 51** Em que pese a Lei n.º 4.324/1964 dispor que o pessoal do Conselho Federal de Odontologia (CFO) deva ser regido pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), o Supremo Tribunal Federal (STF) entende que o regime desses servidores deva ser o estatutário.

À luz do Decreto n.º 68.704/1971, que regulamenta a Lei n.º 4.324/1964, julgue os itens que se seguem.

- 52** Compete ao presidente do CFO sugerir ao presidente da República as mudanças no Decreto n.º 68.704/1971.
- 53** Considere-se que João seja cirurgião-dentista e tenha sido punido, uma única vez, com a penalidade de suspensão temporária do exercício da profissão. Nesse caso, João poderá candidatar-se a membro do conselho regional.

A respeito da Lei n.º 12.527/2011, que trata do acesso à informação, julgue os itens subseqüentes.

- 54** Considere-se que uma empresa de processamento de dados possua contrato com uma autarquia para guarda de dados eletrônicos e que esse contrato já se encontre extinto. Nesse caso, o direito de acesso à informação custodiada por essa empresa não mais existe.
- 55** Os órgãos e as entidades públicas não são obrigados a viabilizar alternativas de encaminhamento de pedidos de acesso por meio de sítios oficiais na Internet.

Com relação à Resolução CFO n.º 63/2005, Consolidação das normas para procedimentos nos conselhos odontológicos, julgue os próximos itens.

- 56** Compete ao cirurgião-dentista manter, entre outros, aparelhos de raios-x para diagnóstico.
- 57** Será anotado no documento de identificação do cirurgião-dentista a punição de suspensão do exercício profissional.
- 58** Na organização dos processos perante o CFO, não poderão ser incluídas folhas em branco e deverão ser inutilizados os espaços em branco porventura existentes, com traços verticais ou carimbo.
- 59** Portaria é o ato por meio do qual a presidência impõe ordens ou estabelece normas de caráter interno.
- 60** Os delegados regionais possuem como atribuição, entre outras, representar o conselho regional na área de sua jurisdição, com delegação de poderes para prática de atos privativos ou não do próprio conselho.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Acerca dos direitos e das garantias fundamentais previstos na CF, julgue os itens seguintes.

- 61** A inviolabilidade do sigilo de correspondência é direito absoluto em favor do cidadão, não sendo possível, por exemplo, que o diretor de um presídio possa interceptar cartas endereçadas aos detentos, mesmo quando houver prática de crime.
- 62** É livre a expressão de atividade artística, independentemente de censura e licença, mas a lei poderá prever a criação de conselhos de fiscalização profissional para qualquer tipo de profissão, inclusive a de músico, por exemplo, de forma a conformar a atividade desse profissional aos princípios e às regras de criação artística previamente estabelecidos ou mesmo à prévia licença para o exercício da profissão.
- 63** Como condição de permanência em seu território, a norma do país de residência de Pedro exige que ele se naturalize. Nessa hipótese, caso Pedro tenha reconhecida a sua nacionalidade pela lei estrangeira, não perderá a nacionalidade brasileira.
- 64** Suponha-se que Maria seja deputada federal, sendo também sobrinha de João, que é governador do mesmo estado de Maria. Nesse caso, Maria poderá candidatar-se à reeleição juntamente com seu tio.
- 65** É livre a associação profissional ou sindical do trabalhador ativo. Sendo assim, o trabalhador aposentado não tem direito de votar ou ser votado nas organizações sindicais.
- 66** O mandado de segurança coletivo poderá ser impetrado por partido político, desde que tenha representação no Congresso Nacional.

A respeito do Poder Legislativo, julgue os itens de **67 a 72**.

- 67** Ao Congresso Nacional compete fixar o subsídio dos deputados federais e senadores, cabendo ao presidente da República sancionar ou não essa proposição legislativa.
- 68** Compete ao Senado Federal aprovar, por voto secreto, após arguição pública, a escolha, dentre outros, do presidente e dos diretores do Banco Central.
- 69** Considere-se que tenha sido expedido diploma de eleito pela Justiça Eleitoral para Pedro como deputado federal, mas ele ainda não tenha sido empossado como tal. Nesse caso, Pedro, que responde à ação criminal na Justiça estadual, somente poderá ser submetido a julgamento perante o STF após sua posse.

- 70** Um senador da República pode, sem perder seu mandato, ocupar cargo de ministro de Estado, governador de Território, secretário de estado, do Distrito Federal, de Território, de prefeitura de capital ou de presidente de autarquia ou fundação pública.
- 71** A perda do mandato de deputado federal por falta de decoro parlamentar será decidida pela maioria absoluta dos respectivos membros, mediante provocação da respectiva Mesa ou de partido político com representação no Congresso Nacional, assegurada a ampla defesa.
- 72** Compete à Câmara dos deputados e ao Senado Federal dispor, mediante decreto legislativo, sobre a remuneração de seus servidores, respectivamente.

No que se refere ao Poder Executivo, julgue os itens que se seguem.

- 73** Uma diferença significativa entre o parlamentarismo clássico, encontrado na Inglaterra, e o semiparlamentarismo ou neoparlamentarismo, como o francês e o português, é que neste o chefe de Estado, além de ser eleito diretamente pelo povo, tem a sua competência ampliada para além de ser um simples chefe de Estado, assumindo algumas atribuições de moderação e até mesmo de interferência no governo.
- 74** Uma das atribuições do presidente da República no Brasil é dispor, mediante decreto, sobre extinção de órgão ou cargos públicos, quando vagos.
- 75** É crime de responsabilidade do presidente da República ato que atente contra o livre exercício do Ministério Público.
- 76** O juízo de admissibilidade do processo de *impeachment* é realizado exclusivamente por dois terços da Câmara dos deputados, quando então o processo deverá ser encaminhado ao Senado, a quem caberá julgar o presidente da República por crime de responsabilidade.
- 77** O presidente da República, uma vez recebida a denúncia por crime comum, ficará suspenso de suas funções. Da mesma forma, conforme o STF, não poderão substituir o presidente suspenso em caráter eventual aqueles que, na linha sucessória, também estejam com denúncia recebida perante o STF.
- 78** De acordo com a CF, ao presidente da República compete aplicar a penalidade de demissão dos servidores públicos federais, podendo delegar essa função aos ministros de Estado e aos presidentes das autarquias federais.

No que diz respeito ao Poder Judiciário, julgue os itens subsequentes.

- 79** Os pagamentos dos débitos das entidades de direito público devem ser feitos por meio de precatório, os quais devem ser apresentados até 1.º de julho para inclusão no orçamento do exercício seguinte. O respectivo pagamento deverá ocorrer até o final do mês de julho, com juros e correção monetária.
- 80** As decisões de mérito proferidas pelo STF produzirão eficácia contra todos e efeito vinculante à Administração Pública direta e indireta nas esferas federal, estadual e municipal.
- 81** Membro do Ministério Público, desde que afastado de suas atribuições, poderá exercer a representação judicial e a consultoria jurídica de entidades públicas.

Com relação à ordem social, julgue os itens de **82 a 90**.

- 82** A seguridade social compreende a previdência, a saúde e a assistência, destacando-se que as duas últimas não estão vinculadas a qualquer tipo de contraprestação por parte de seus usuários.
- 83** Embora seja assegurada a gratuidade do ensino público, o STF autoriza a cobrança, pelas universidades públicas, de taxa de matrícula.
- 84** Os estados e o Distrito Federal podem vincular a fundo estadual de fomento à cultura até cinco décimos por cento de sua receita tributária líquida para financiamento de programas e projetos culturais.
- 85** Com o objetivo de executar projetos de pesquisa, de desenvolvimento científico e tecnológico e de inovação, a União, os estados, o Distrito Federal e os municípios poderão firmar instrumentos de cooperação com entidades públicas e privadas, desde que não haja compartilhamento de recursos humanos, podendo inclusive haver contrapartida financeira.
- 86** Entre outros direitos da pessoa idosa, a CF assegura a gratuidade de transportes coletivos urbanos aos maiores de 65 anos de idade.
- 87** A CF veda a adoção de crianças e adolescentes por estrangeiros.
- 88** Diante da elevação dos índices de crescimento populacional, a CF determina que compete ao Poder Público o planejamento familiar.

- 89** A delimitação dos espaços territoriais protegidos para fins ecológicos pode ser feita por decreto ou por lei, sendo esta imprescindível apenas quando se trate de alteração ou supressão desses espaços.
- 90** A CF determina que compete à lei federal regular as diversões públicas, sendo vedado ao Poder Público informar sobre a natureza delas, as faixas etárias e os locais e horários de sua apresentação, sob pena de violação ao princípio da liberdade de expressão.

No que se refere à qualidade no atendimento ao público, julgue os itens a seguir.

- 91** O atendimento ao público é um dos fatores devido aos quais a Administração Pública é mal falada. Um atendimento fora dos padrões mínimos de cortesia fere o princípio da impessoalidade.
- 92** No atendimento ao público, algumas diretrizes, como, por exemplo, o respeito ao atendimento preferencial por meio da observação e evitando constrangimentos, devem ser respeitadas.
- 93** No caso de indisponibilidade de sistemas e outras ferramentas virtuais, o agente público deverá orientar o cliente ou usuário a aguardar para resolver seu problema somente quando o sistema voltar a funcionar.
- 94** No atendimento telefônico, o agente público deverá dominar as questões mais recorrentes em seu departamento e saber as respostas básicas para essas perguntas a fim de promover qualidade em seu serviço.
- 95** Um servidor público poderá, quando houver possibilidade, promover o atendimento mais rápido a pessoas de seu relacionamento pessoal, cumprindo assim princípios éticos de atendimento.
- 96** Ao informar o usuário de que ele deverá retornar em outra data para finalizar seu processo, o servidor público deverá deixar claro que não há garantia de que o serviço seja finalizado em tempo hábil.
- 97** Atender o público sob o princípio da eficiência é promover o atendimento com domínio de conhecimento sobre a área de atuação e conhecer os caminhos para resolução dos problemas.
- 98** O agente público deverá entreter o usuário a fim de que ele não fique nervoso durante o processo de atendimento. É permitido fazer perguntas pessoais para saber mais a respeito da vida do usuário.

Com relação a trabalho em equipe, julgue os próximos itens.

- 99** Para que seja possível cumprir o atendimento com qualidade, o servidor público deverá enxergar no usuário alguém com necessidades e que depende de seus serviços para conseguir o que precisa. Isso se chama empatia.
- 100** Profissionais que atuem em escala de revezamento na área de atendimento devem ter controle sobre as informações dos usuários que passaram pelo seu atendimento e não necessariamente sobre as informações dos usuários atendidos pelo colega da escala.
- 101** Diante de um usuário estressado e nervoso, o agente público deverá se manter calmo e buscar uma solução viável para evitar maiores problemas.
- 102** As organizações, em geral, pedem atendimento telefônico até o terceiro toque e identificação com nome da empresa, nome do setor, nome da pessoa e saudação.
- 103** O fator humano é a base de relacionamento no atendimento ao público. Por essa razão, o agente público não deverá esboçar emoções, simpatia ou interesse pelo usuário.
- 104** Durante o atendimento ao cliente, o mais importante é a correta transmissão da informação aos usuários, porém o agente precisa agir com cortesia e carisma.
- 105** O agente público deverá compartilhar com o usuário informações estratégicas do órgão, em fase de planejamento e tomada de decisão, para ajudá-lo a compreender o processo de atendimento.
- 106** A qualidade do atendimento também se caracteriza pelo nível de receptividade do agente ao atendimento que será realizado. Tom de voz, contato visual e paciência são atributos do nível de um atendimento.

Acerca de postura profissional e relações interpessoais, julgue os itens de **107** a **113**.

- 107** No atendimento telefônico, a capacidade de ouvir o usuário garante o encaminhamento de questões fundamentais, permitindo maior qualidade e eficiência na resolução do problema.
- 108** O atendente deve adequar o tratamento ao usuário de acordo com sua situação ou nível de qualificação, cumprindo o princípio da hierarquia.
- 109** O grande diferencial do atendimento ao público é o atributo humano, ou seja, não praticar um atendimento robótico e prestar um atendimento humanizado ao cliente.

- 110** O agente público tem o dever de cumprir o princípio da legalidade por meio da proteção às normas e apresentando a impossibilidade de buscar alternativas para resolver problemas.
- 111** Ser pontual e organizado é um atributo ético do profissional de atendimento ao cliente que cumpre com seriedade seu trabalho e respeita o usuário.
- 112** A instituição deve garantir o acesso fácil do usuário a ferramentas práticas de solicitação de informações, como, por exemplo, formulário de contato no *site* da empresa ou *e-mail* institucional.
- 113** O atendimento por *e-mail* deve ter um prazo máximo para resposta a fim de promover relacionamento mais próximo entre usuário e instituição e como forma de evitar que o usuário vá à instituição.

A respeito de comunicação, julgue os itens que se seguem.

- 114** A qualidade do atendimento poderá ser avaliada pela eficiência em solucionar questões, pela rapidez nas respostas e pelo ambiente com instalações físicas adequadas para a prática de atendimento.
- 115** Durante o atendimento ao público, o agente deverá deixar o usuário falar à vontade, sem estabelecer um parâmetro na troca de informações.
- 116** No âmbito da comunicação institucional, é importante que a instituição reserve uma área, em sua página oficial, para as FAQ, ou seja, perguntas mais frequentes, a fim de garantir que o usuário tenha acesso mais rápido a informações gerais.
- 117** Um mau serviço de atendimento causa danos imediatos no nível de satisfação do cliente, porém não gera prejuízos à imagem da instituição.
- 118** A correta coordenação de subunidades dentro da organização garante que profissionais com perfil adequado possam atuar no atendimento ao público com domínio dos assuntos específicos dessa área.
- 119** O atendimento ao público padronizado e bem coordenado demonstra ao usuário o respeito do Estado por sua contribuição à manutenção dos serviços à sociedade.
- 120** É muito comum, com o uso de recursos tecnológicos modernos, como, por exemplo, o WhatsApp, que os profissionais de atendimento tentem resolver problemas de mais de um cliente ao mesmo tempo. Isso mostra que o agente está superando as expectativas do usuário.