



CÓD: OP-057DZ-22
7908403531288

DPE-SP

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO

450 questões gabaritadas- GABARITANDO

- Oficial de Defensoria Pública

CADERNO DE QUESTÕES

Caderno de Questões

1. Língua Portuguesa.....	5
2. Matemática e Raciocínio Lógico	47
3. Noções de Informática	67
4. Conhecimentos Específicos	109

O primeiro argumento a favor das feiras é que se trata de um método democrático de negociar. O povo vende para o povo. Comprar na feira é praticar o analfabetismo mais gostoso e brasileiro que possa haver. Errar nas contas, no troco, pechinçar, reclamar, divertir-se.

E a delícia completa de poder escolher? O mais caro, o mais barato, o mais verde, o mais doce, o mais fino, o mais viçoso, o mais engraçado, o mais claro, o mais miúdo, a pilha mais alta, o arranjo mais perfeito. E que lindos pregões¹, sonoros, em vozes fortes de tenor e de barítono, que lindos pregões!

Tudo isso em meio de uma ruidosa alegria matinal, livre, lírica, todos falando alto, à vontade, sem inibição nenhuma, o sol nos cabelos e os olhos repousando na abençoada fartura das pilhas coloridas de frutas e a descomedida abundância de verduras frescas, tão verdinhas!

Lugar para ver mulher risonha, de rosto lavado, com os cabelos apanhados de qualquer jeito, nesse gracioso despenteado de que os cabeleireiros todos têm o segredo hoje em dia. Há muita pobre coitada cujo único passeio é ir à feira (às vezes também dão um pulinho até a maternidade). Pois é. Estão falando em acabar com as feiras livres, mas me parece que nós, as donas de casa, ainda não fomos consultadas a respeito e ninguém ignora que somos os ministros das Finanças.

No trecho “Inicia-se agora uma espécie de hiato, a extinção desse comércio livre às segundas-feiras, para descanso da companhia, isto é, dos feirantes, que não estão **pleiteando** descanso nenhum” (1º parágrafo) –, o vocábulo destacado apresenta como sinônimo, no contexto em que se encontra:

- (A) conquistando.
- (B) contraindo.
- (C) demandando.
- (D) desfrutando.
- (E) priorizando.

20: VUNESP - Almo (Piracicaba)/Pref Piracicaba/2022

Assunto: Sinônimos e Antônimos

O rei da boca-livre

– Preste atenção naquele homem.

Tinha pouco mais de 50 anos, altura mediana, atitudes discretas e trajes bem passadinhos. Tipo de pessoa que, mesmo com um guarda-roupa reduzido, não faz feio em reuniões sociais. O referido comia delicadamente um bolinho.

Na direita segurava um copo de uísque.

- Quem é a figura?
- O maior frequentador de coquetéis da cidade. Já investiguei. Ninguém sabe o nome.
- Ora, quem manda os convites deve saber.
- Nunca foi convidado. Lê a notícia dos coquetéis nos jornais. E numa noite de autógrafos ou vernissage*, quem vai barrar a entrada de prováveis compradores?

Estávamos na Livraria Teixeira. O homem de identidade misteriosa armazenara outro uísque numa estante. Colocado num lugar em que o garçom teria obrigatoriamente de passar, abastecia-se também de salgadinhos. Não bebia nem comia afobadamente, portando-se como um verdadeiro cavalheiro.

Não comprou o livro de lançamento, mas o vi cumprimentar o autor à distância revelando infinita admiração.

Semanas depois vou a uma exposição de pinturas e quem estava lá, observando as obras de arte? Ele, claro. O interesse artístico não o impedia de beber uísque e comer deliciosos pasteizinhos.

Desta vez, a bela festinha era em minha homenagem.

Uma entidade cismara de premiar-me pela publicação de um romance. Recebi um objeto pequeno como troféu e um cheque ainda menor. Em compensação, quiseram que eu, diante do fotógrafo, erguesse vitorioso uma taça de champagne.

Pose exibicionista demais. Preferível brindando simplesmente com alguém. Qualquer um. Vamos lá? Vamos.

Tintim. Choque espumante de duas taças. O primeiro tim foi meu. O segundo, olhei atônito. Foi dele, sim dele, o rei da boca-livre! Com um sorriso e uma taça, aproximara-se:

– Não comprei seu livro porque, imagine, recebi dois de presente.

Considere os trechos do texto.

- Uma entidade **cismara** de premiar-me pela publicação de um romance.
- Pose **exibicionista** demais.
- O segundo, olhei **atônito**. Foi dele, sim dele, o rei da boca-livre!

As expressões destacadas podem ser substituídas, respectivamente e preservando o sentido do texto, por:

- (A) insinuara; presunçosa; confuso.
- (B) decidira; trivial; irritado.
- (C) propusera; austera; ruborizado.
- (D) insistira em; ostentosa; aturdido.
- (E) teimara em; despojada; perplexo.

21: VUNESP - Enf (Piracicaba)/Pref Piracicaba/2022

Assunto: Sinônimos e Antônimos

A Semana de Arte Moderna é, hoje, uma pauta cultural e midiática que rememora a eclosão de cenas de modernismo explícito em fevereiro de 1922 no Theatro Municipal de São Paulo. Neste domingo (13/02), a inauguração da Semana completa cem anos.

A cidade explodia na condição de polo do comércio mundial do café, passando em ritmo acelerado de província à miragem da metrópole.

Nela, o peso tradicional das oligarquias contracenava com a presença de multidões, de imigrantes de variada proveniência e de movimentos operários incipientes mas já organizados, como se viu na greve geral de 1917, cujo impacto paralisou a cidade por vários dias.

A frenética expansão urbana se dava atrelada a interesses privados, sem projeto que não fosse o da aliança do monopólio dos serviços de transporte, de água, de gás e de luz (controlados pela Light) com a especulação imobiliária. O pai de Oswald de Andrade, por exemplo, ficou mais rico do que já era loteando o bairro de Cerqueira César.

A profusão de estilos arquitetônicos importados e misturados dava à paisagem urbana um quê de miscelânea e de pastiche, em um clima de hibridismo polifônico e “ar-lequinal”.

O antropólogo Claude Lévi-Strauss, que foi professor da USP nos seus inícios, nos anos 1930, disse mais tarde que a metrópole dos tristes trópicos ostentava uma vida intelectual novidadeira até o limite da inconsequência mas, no extremo, surpreendente; que ladeava arranha-céus com terrenos baldios e quase selvagens; e que a metamorfose indômita que nela se vivia contribuiu mais, em poucos anos, para a sua própria chegada ao pensamento estruturalista que a longa convivência com as seculares e sedimentadas cidades europeias.

Assinale a alternativa que substitui, correta, respectivamente e sem alteração de sentido, as expressões destacadas nos trechos:

• A **profusão** de estilos arquitetônicos importados e misturados...

• A **frenética** expansão urbana se dava atrelada a interesses privados...

- (A) adoção – pacífica
- (B) proliferação – lenta
- (C) abundância – agitada
- (D) presença – intensa
- (E) imitação – indolente

22: VUNESP - Med (Piracicaba)/Pref Piracicaba/Cardiologista/2022

Assunto: Sinônimos e Antônimos

Grande parte das pessoas produz motivos para queixas por suspeitar algo falso ou por valorizar algo desimportante.

Com frequência a ira vem até nós; com mais frequência nós até ela. Nunca é preciso convidá-la: mesmo quando nos sobrevém, que ela seja rejeitada. Ninguém diz a si mesmo: “Isto que agora me provoca ira, ou eu próprio já fiz ou poderia ter feito”. Ninguém avalia a intenção de quem faz, mas propriamente o que foi feito. No entanto, é aquela que deve ser examinada: se desejou ou se foi acidental, se agiu obrigado ou por engano, se foi levado por ódio ou por uma recompensa, se cedeu ao próprio desejo ou se se prestou ao de outro.

Alguma coisa é fruto da idade de quem agiu mal: outra, de sua condição, de modo que tolerar e aceitar é humano ou útil.

Assinale a alternativa que substitui, de acordo com a norma-padrão, a expressão em destaque no trecho – “Isto que agora me provoca ira...”.

- (A) afeta à
- (B) acarreta em
- (C) suscita
- (D) ocasiona de
- (E) conscientiza com

23: VUNESP - Prof (Campinas)/Pref Campinas/Adjunto II/Língua Portuguesa/2022

Assunto: Sinônimos e Antônimos

Leia o texto para responder à questão.

Tive dois anos e três meses de invencibilidade, comecei até a desconfiar que eu fosse, de alguma forma, especial. Adivinha só: não sou. Aqui estou eu, com o corpo entregue à doença, que me castiga na cama como poucas fizeram antes.

Brincadeiras à parte, desenvolvi sintomas leves da covid, graças às três doses de vacina.

O coronavírus não é o date ideal – muito pelo contrário, cabe-lhe perfeitamente a expressão “antes só do que mal acompanhado”. Enxotá-lo da minha vida não é uma opção, infelizmente.

O jeito é esperá-lo ir embora e, enquanto isso, a sensatez manda respeitá-lo. Mais: há de se negociar uma convivência possível com o intruso. Levando-se em conta que ele sempre tem razão.

O vírus vetou terminantemente o vinho que eu pretendia tomar neste fim de semana. Nossos jantares serão à base de água, muita água.

Febil, tentei convencê-lo de que o fondue seria uma boa ideia, afinal tenho uns queijos bacanudos dando mole na geladeira. Mas o vírus me devolveu à razão. Nada de fondue. Ele exigiu sopa. Sopa o vírus terá.

Trabalhando a ortografia em sala de aula, um docente sugeriu que os alunos reescrevessem as seguintes passagens do texto, substituindo os termos destacados por sinônimos:

• **Enxotá-lo** da minha vida não é uma opção, infelizmente.

• O jeito é esperá-lo ir embora e, enquanto isso, a **sensatez** manda respeitá-lo.

• Mais: há de se **negociar** uma **convivência** possível com o intruso.

• Febil, tentei **convencê-lo** de que o fondue seria uma boa ideia

Acertou a atividade o aluno que apresentou, correta e respectivamente, as seguintes expressões:

- (A) expulsá-lo; circunspeção; combinar; existência próxima; endozí-lo.

6. VUNESP - PROF S (PIRACICABA)/PREF PIRACICABA/EDUCAÇÃO ENSINO FUNDAMENTAL/2021

Assunto: Adição, subtração, multiplicação e divisão de números naturais

De 2020 para 2021, o número de matrículas em uma escola municipal aumentou em 20%. Se em 2021 foram matriculados um total de 1 824 alunos, então é correto afirmar que a diferença entre os números de matriculados em 2021 e em 2020 foi de

- (A) 304 alunos.
- (B) 328 alunos.
- (C) 342 alunos.
- (D) 365 alunos.
- (E) 381 alunos.

7. VUNESP - MOT (PREF GRU)/PREF GRU/2021

Assunto: Adição, subtração, multiplicação e divisão de números naturais

Uma transportadora comprou um lote de caminhões de grande porte e de porte médio, num total de 32 unidades. Nesse lote, o número de caminhões de grande porte supera o número de caminhões de porte médio em 16 unidades. O número de caminhões de grande porte no lote comprado é igual a

- (A) 28.
- (B) 26.
- (C) 24.
- (D) 20.
- (E) 18.

8. VUNESP - PROF (PIRACICABA)/PREF PIRACICABA/EDUCAÇÃO INFANTIL/2022

Assunto: Divisibilidade, números primos, fatores primos, divisor e múltiplo comum (MMC)

Do total de 100 alunos que participarão de uma excursão, 48 têm seis anos de idade, e os demais têm sete anos. Para a excursão, esses alunos serão divididos em grupos, todos eles contendo o mesmo número de alunos, e cada grupo com somente alunos da mesma idade.

Se o número de alunos em cada grupo deve ser o maior possível, então a diferença entre o número de grupos formados com alunos de sete anos e o número de grupos formados com alunos de seis anos é igual a

- (A) 1.
- (B) 2.
- (C) 3.
- (D) 4.
- (E) 5.

9. VUNESP - PROF (CAMPINAS)/PREF CAMPINAS/ADJUNTO II/MATEMÁTICA/2022

Assunto: Divisibilidade, números primos, fatores primos, divisor e múltiplo comum (MMC)

Leia o texto a seguir para responder à questão.

Na montagem dos preparativos para a festa junina de uma escola, um grupo de alunos, sob orientação da professora de matemática, ficou responsável por montar saquinhos com pés de moleque, pirulitos e paçocas. Todos os saquinhos devem ter a mesma quantidade de pés de moleque, o mesmo valendo para pirulitos e paçocas, e essas quantidades devem ser diferentes de zero. Para a montagem, estavam disponíveis 48 pés de moleque, 32 pirulitos e 64 paçocas. A meta do grupo de alunos era de fazer o maior número possível de saquinhos sem que sobrem quaisquer dos doces fora dos saquinhos.

Atingida a meta, o número de doces por saquinho será igual a

- (A) 4.
- (B) 12.
- (C) 6.
- (D) 9.
- (E) 8.

10. VUNESP - AFISC (PREF SOROCABA)/PREF SOROCABA/2022

Assunto: Divisibilidade, números primos, fatores primos, divisor e múltiplo comum (MMC)

Uma loja comprou um lote com menos de 400 camisetas e irá colocá-las em pilhas, de modo que cada pilha fique com o mesmo número de camisetas. Com o número de camisetas do lote, é possível formar pilhas, todas com 18 camisetas, ou com 20 camisetas, ou com 24 camisetas, e qualquer que seja a opção, todas as camisetas do lote ficarão empilhadas.

O número de camisetas desse lote era

- (A) 360.
- (B) 350.
- (C) 340.
- (D) 330.
- (E) 320.

11. VUNESP - AG FISC (RIB PRETO)/PREF RP/2021

Assunto: Divisibilidade, números primos, fatores primos, divisor e múltiplo comum (MMC)

Em um edifício, há três painéis luminosos compostos por luzes de várias cores, que acendem em sequência, até completar o respectivo ciclo. Sabe-se que o primeiro demora 18 segundos para completar cada ciclo, o segundo completa cada ciclo em 15 segundos, enquanto o terceiro demora 12 segundos para completar cada ciclo. Se os três painéis forem ligados em um mesmo horário e iniciarem os respectivos ciclos simultaneamente, então o início simultâneo dos ciclos dos três painéis ocorrerá a cada

- (A) 3,5 minutos.
- (B) 3 minutos,
- (C) 2,5 minutos.
- (D) 2 minutos.
- (E) 1,5 minuto.

12. VUNESP - ANA (PB SAÚDE)/PB SAÚDE/DEPARTAMENTO PESSOAL/2021

Assunto: Divisibilidade, números primos, fatores primos, divisor e múltiplo comum (MMC)

Em um museu, três visitantes estavam observando a única múmia em exposição até que, às 14h, cada um foi observar alguma outra obra. Esses visitantes continuaram a voltar até a múmia em intervalos de tempo regulares, de maneira que um deles voltava a cada 16 minutos, outro a cada 18 minutos e o terceiro a cada 24 minutos. A primeira vez, após às 14h, que esses três visitantes voltaram ao mesmo tempo até a múmia foi às

- (A) 14h48.
- (B) 15h44.
- (C) 16h24.
- (D) 17h.
- (E) 17h36.

13. VUNESP - TEC (PREF M CRUZES)/PREF MOGI CRUZES/AGRIMENSOR/2021

Assunto: Divisibilidade, números primos, fatores primos, divisor e múltiplo comum (MMC)

Uma região retangular com 2,8 m de largura por 4,8 m de comprimento será totalmente dividida em quadrados iguais e de lados com maior medida possível. Nessas condições, o número total de quadrados será

- (A) 56.
- (B) 70.
- (C) 84.
- (D) 98.
- (E) 112.

14. VUNESP - PROF S (PIRACICABA)/PREF PIRACICABA/EDUCAÇÃO ENSINO FUNDAMENTAL/2021

Assunto: Divisibilidade, números primos, fatores primos, divisor e múltiplo comum (MMC)

Os professores de duas escolas municipais, a Escola A, com 30 docentes, e a Escola B, com 42, participarão de um curso on-line. Para tanto, eles serão divididos em grupos, sendo que cada grupo deverá conter x professores da escola A e y professores da escola B, sendo x e y os menores números possíveis, de forma a cada professor participar de apenas um grupo.

Sendo assim, em cada grupo, o número de professores da Escola B excederá o número de professores da Escola A em

- (A) 5 docentes.
- (B) 4 docentes.
- (C) 3 docentes.
- (D) 2 docentes.
- (E) 1 docente.

15. VUNESP - ANA LEG (ALESP)/ALESP/"SEM ÁREA"/2022

Assunto: Frações e dízimas periódicas

Em uma reunião para deliberar sobre um projeto e com x participantes, sabe-se, de entrada, que $\frac{3}{5}$ dos participantes disseram que eram contrários ao projeto. Dentre aqueles que não são contrários ao projeto, $\frac{1}{4}$ já são a favor e são 30 pessoas. Após a fala do autor do projeto, $\frac{3}{4}$ daqueles que eram inicialmente contrários mudaram de ideia e estão a favor. Metade daqueles que não eram contrários nem a favor, depois da fala do autor, ficaram a favor. Ninguém mais mudou de posição. A diferença entre aqueles que estão a favor e aqueles que não estão a favor é igual a

- (A) 100.
- (B) 110.
- (C) 130.
- (D) 140.
- (E) 120.

16. VUNESP - ANA LEG (ALESP)/ALESP/"SEM ÁREA"/2022

Assunto: Frações e dízimas periódicas

Em uma empresa com 420 funcionários, a razão entre funcionários homens e funcionárias é 1,4. A empresa dispensará 20 funcionários homens e contratará funcionárias, de modo que a razão entre funcionários homens e funcionárias seja igual a 1. Isto feito, o número total de funcionários da empresa aumentará em

- (A) 40.
- (B) 30.
- (C) 20.
- (D) 50.
- (E) 60.

17. VUNESP - ASS ADM (DOCAS PB)/DOCAS PB/2022

Assunto: Frações e dízimas periódicas

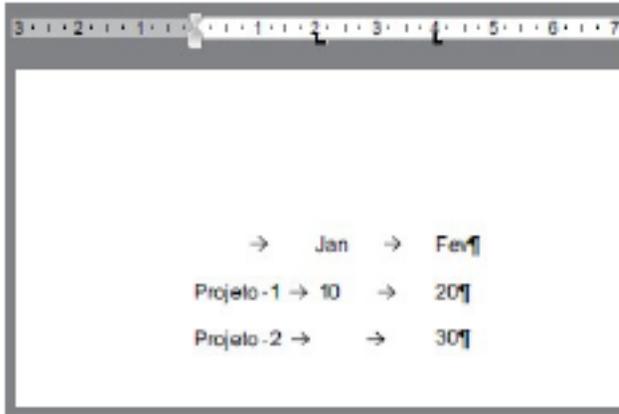
Uma caixa d'água estava com $\frac{7}{8}$ de sua capacidade ocupada, quando foram retirados 2500 L de água de seu interior. Depois disso, a caixa passou a ter $\frac{3}{4}$ de sua capacidade ocupada. O volume de água, em litros, que a caixa ficou, após a retirada, foi de:

- (A) 12 000.
- (B) 13 000.
- (C) 14 000.
- (D) 15 000.
- (E) 16 000.S

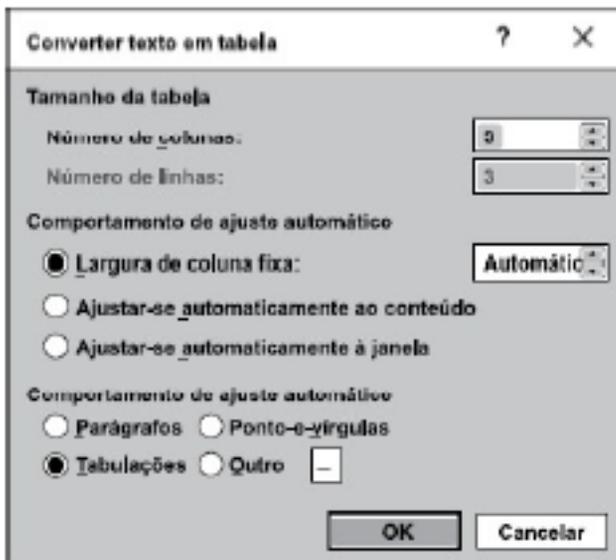
4. VUNESP - ENG (PREF TAUBATÉ)/PREF TAUBATÉ/SEGURANÇA DO TRABALHO/2022

Assunto: Word 2016

Tem-se o seguinte documento, criado no Microsoft Word 2016, em sua configuração original, com as marcas de parágrafo ativadas:



Considerando que o usuário selecionou todo o conteúdo da imagem anterior e, a partir da opção Converter Texto em Tabela, do ícone Tabela, encontrada no grupo Tabelas, guia Inserir, não alterou nenhuma opção e clicou no botão Ok da imagem a seguir, assinale a alternativa que indica qual será o resultado correto da operação.



(A)

	Jan	Fev
Projeto 1	10	20
Projeto 2		30

(B)

	Jan	Fev
Projeto 1	10	20
Projeto 2		30

(C)

	Jan	Fev
Projeto 1	10	20
Projeto 2	30	

(D)

Jan	Fev	
Projeto 1	10	20
Projeto 2		30

(E)

Jan	Fev	
Projeto 1	10	20
Projeto 2	30	

5. VUNESP - TEC LEG (ALESP)/ALESP/"SEM ÁREA"/2022

Assunto: Word 2016

Em um documento vazio, sem qualquer formatação, usando o Microsoft Word 2016 em sua configuração original, um usuário digitou Assembleia. Em seguida pressionou espaço, clicou no ícone Negrito e digitou Legislativa. Pressionou espaço novamente, clicou no ícone Negrito e digitou de. Repetiu a operação pressionando espaço, clicando no ícone Negrito e digitou São. Para finalizar, pressionou espaço mais uma vez, clicou no ícone Negrito e digitou Paulo. Assinale a alternativa que apresenta o resultado correto dessa operação.

- (A) Assembleia Legislativa de São Paulo
- (B) **Assembleia Legislativa de São Paulo**
- (C) Assembleia **Legislativa de São Paulo**
- (D) **Assembleia Legislativa** de São Paulo
- (E) Assembleia **Legislativa** de **São Paulo**

6. VUNESP - TEC LEG (ALESP)/ALESP/"SEM ÁREA"/2022

Assunto: Word 2016

Em um documento vazio, sem qualquer formatação, usando o Microsoft Word 2016 em sua configuração original, um usuário configurou o efeito da fonte de letra conforme apresentado na imagem a seguir, parcialmente exibida.



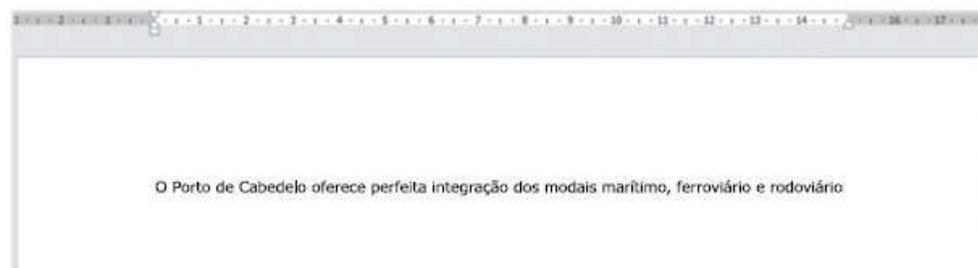
Assim, ao ligar a tecla CapsLock e digitar Assembleia, desligar a tecla CapsLock e digitar Legislativa de, e ligar novamente a tecla CapsLock e digitar São Paulo, o resultado é

- (A) Assembleia LEGISLATIVA DE SÃO PAULO
- (B) ASSEMBLEIA Legislativa de SÃO PAULO
- (C) ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DE SÃO PAULO
- (D) Assembleia Legislativa de São Paulo
- (E) Assembleia Legislativa de SÃO PAULO

7. VUNESP - ADM (DOCAS PB)/DOCAS PB/2022

Assunto: Word 2016

A imagem a seguir apresenta um documento com apenas 1 linha, criada no Microsoft Word 2016, em sua configuração original, usando fonte de letra Arial tamanho 12 e margens padrão da configuração original.



Ao selecionar todo o texto e aumentar o tamanho da fonte de letra para 14,

- (A) o documento passa a ter 2 páginas.
- (B) apenas a margem esquerda é reduzida para manter o texto em 1 linha.
- (C) o documento passa a ter 2 linhas.
- (D) apenas a margem direita é aumentada para manter o texto em 1 linha.
- (E) a margem esquerda é reduzida e a margem direita é aumentada, mantendo assim o texto em 1 linha.

8. VUNESP - ESC POL (PC SP)/PC SP/2022

Assunto: Word 2016

Considere o texto entre aspas a seguir, presente em um documento que está sendo editado no editor de texto MS-Word 2016, em português e em sua configuração padrão.

“Em uma observação mais apurada, percebeu-se que havia evidências claras mostrando que a porta do carro, do lado do passageiro, tinha sido arrombada.” Suponha que a palavra “claras” desse texto tenha sido completamente selecionada, clicando-se com o botão esquerdo do mouse (em sua configuração padrão) no início da palavra, arrastando o mouse até o final da palavra, e soltando esse botão nesse momento. Caso, a seguir, o usuário clique no botão denominado Tachado, do grupo Fonte, guia Página Inicial, a aparência dessa mesma palavra ficará da seguinte forma:

- (A) CLARAS
- (B) **claras**
- (C) claras
- (D) claras
- (E) claras

- (A) patrocinadores de confiança da empresa ou da instituição.
- (B) colaboradores que trabalham na empresa ou na instituição.
- (C) dirigentes de organizações contratadas pela empresa ou instituição.
- (D) consumidores frequentes da empresa ou da instituição.
- (E) visitantes assíduos da empresa ou da instituição.

8. VUNESP - AUX LEG (CMSJC)/CM SJC/2022

Assunto: Qualidade no Atendimento ao Público

A CAC - Central de Atendimento ao Cidadão atende e orienta o cidadão sobre a localização e o andamento de documentos de seu interesse particular ou coletivo em todos os órgãos da Administração Pública

- (A) Estadual.
- (B) Operacional.
- (C) Interdepartamental.
- (D) Empresarial.
- (E) Governamental.

9. VUNESP - AUX LEG (CMSJC)/CM SJC/2022

Assunto: Qualidade no Atendimento ao Público

Estar em frente ao cliente é uma oportunidade única de garantir uma boa imagem da organização e do profissional. Para que essa comunicação presencial seja efetivamente positiva, o profissional deve

- (A) ter um comportamento amistoso e intimista.
- (B) demonstrar alegria e entusiasmo contagiante.
- (C) ser solícito e cooperador.
- (D) agir introspectiva e seriamente.
- (E) parecer curioso e questionador.

10. VUNESP - SESC (PIRACICABA)/PREF PIRACICABA/2022

Assunto: Qualidade no Atendimento ao Público

A excelência no atendimento ao cidadão deve ser uma preocupação dos servidores públicos, principalmente dos secretários de escola, visto que atuam diretamente com as pessoas. Nesse sentido, a alternativa que apresenta uma série de condutas adequadas é:

- (A) ser empático; falar com tom de voz elevado diante de alguma informação importante; sugerir intimidade para facilitar a compreensão da pessoa solicitante.
- (B) manter ambiente com pouca luminosidade; ser cordial; responder com agressividade quando for intimidado.
- (C) utilizar trajes compatíveis com o ambiente profissional; falar com tom de voz normal ao prestar as informações; prestar atenção à fala e à solicitação da pessoa.

- (D) manter ambiente com ruídos; ser rápido nas respostas evitando desperdício de tempo; usar gírias compatíveis com cada tipo de pessoa atendida.
- (E) adotar comportamento humanizado; ser atento aos pedidos da pessoa; registrar e resolver apenas solicitações que julgar importantes.

11. VUNESP - SECE (PRES PRUDENTE)/PREF PRES PRUDENTE/2022

Assunto: Qualidade no Atendimento ao Público

Um atendimento público de qualidade, que, no caso do setor público, está relacionado à qualidade na prestação de serviços públicos à população, é conhecido como atendimento

- (A) criativo e personalizado.
- (B) customizado, pois cada cidadão tem necessidades únicas.
- (C) presencial e humanizado, pois atendimento on-line é impessoal.
- (D) de excelência ao cidadão.
- (E) que atende plenamente às necessidades do cidadão.

12. VUNESP - ESC (CODEN)/CODEN/2021

Assunto: Qualidade no Atendimento ao Público

O servidor público com atitude transparente, que transmite confiança, honestidade e segurança ao prestar informações e orientações ao usuário, dado o conhecimento de suas atividades e atribuições, apresenta a regra do atendimento com excelência denominada

- (A) cordialidade.
- (B) ética.
- (C) empatia.
- (D) proatividade.
- (E) credibilidade.

13. VUNESP - AG (PREF V PAULISTA)/PREF V PAULISTA/ASSISTENTE ADMINISTRATIVO/2021

Assunto: Qualidade no Atendimento ao Público

Com o intuito de evitar conflitos e manter um excelente relacionamento com os clientes externos, bem como com os internos, o Assistente Administrativo deve preocupar-se em

- (A) manter observação atenta para perceber tudo o que acontece à sua volta.
- (B) procurar conviver socialmente com todos, agendando eventos extras com frequência.
- (C) relacionar-se com profissionalismo e cortesia de modo a facilitar o trabalho de todos.
- (D) relatar a seus superiores particularidades detectadas pela sua observação acurada.
- (E) manter conversas frequentes e agradáveis para fazer-se conhecido e presente.

14. VUNESP - AG (PREF V PAULISTA)/PREF V PAULISTA/ASSISTENTE ADMINISTRATIVO/2021

Assunto: Qualidade no Atendimento ao Público

A excelência no atendimento ao público é conquistada quando o indivíduo se coloca no lugar do outro e, com base em suas próprias suposições ou impressões, tenta compreendê-lo. Esse processo de identificação recebe o nome de

- (A) dicotomia.
- (B) autonomia.
- (C) simpatia.
- (D) empatia.
- (E) maestria.

15. VUNESP - AG (PREF V PAULISTA)/PREF V PAULISTA/ASSISTENTE ADMINISTRATIVO/2021

Assunto: Qualidade no Atendimento ao Público

No que diz respeito a atendimento telefônico, caso o interlocutor tenha que aguardar na linha, é essencial que o Assistente Administrativo

- (A) disponibilize uma linha com música para distraí-lo.
- (B) mantenha contato frequente com ele ou a cada 30 segundos.
- (C) o coloque “em espera” até que o solicitante atenda.
- (D) converse animadamente com ele até que a linha desocupe.
- (E) informe que todas as linhas estão ocupadas e peça para que ele ligue mais tarde.

16. VUNESP - AG (PREF V PAULISTA)/PREF V PAULISTA/ASSISTENTE ADMINISTRATIVO/2021

Assunto: Qualidade no Atendimento ao Público

Ao realizar um atendimento presencial e com o intuito de manter sempre um bom relacionamento com o público externo, é de fundamental importância que o Assistente Administrativo se empenhe em

- (A) travar conversas amistosas com os visitantes.
- (B) evidenciar-se positivamente relatando as benfeitorias da instituição.
- (C) confidenciar algumas peculiaridades do seu dia-a-dia.
- (D) atender a todos com atenção, rapidez e cordialidade.
- (E) revelar novidades que estão sendo trabalhadas internamente.

17. VUNESP - ESC (CM POTIM)/CM POTIM/2021

Assunto: Qualidade no Atendimento ao Público

A respeito do mecanismo de atendimento de usuários por telefone, é correto afirmar que:

- (A) o atendimento à chamada telefônica deve ser preferencialmente rápido.

(B) o receptor da ligação não precisa identificar a organização a que pertence, pois quem realizou a ligação sabe identificar para onde ligou.

(C) as informações devem ser prestadas de forma detalhada, não havendo necessidade de que a comunicação seja objetiva.

(D) na hipótese de o servidor público não ser portador da informação solicitada, deve usar, preferencialmente, expressões como “não sabemos”.

(E) o agradecimento ao usuário, pela ligação, somente deverá ser empregado se este fornecer alguma informação relevante ao servidor público.

18. VUNESP - ADV (DOCAS PB)/DOCAS PB/2022

Assunto: Origem, Conceito e Fontes do Direito Administrativo

Assinale a alternativa que relaciona corretamente o conceito com sua explicação.

(A) Função normativa: é o conjunto de atividades e processos vinculados às missões jurisdicionais do Estado, por meio da aplicação concreta do direito para pacificação dos conflitos sociais.

(B) Função jurisdicional: consiste na criação do direito novo por meio do exercício do poder de polícia administrativa do Estado.

(C) Função administrativa: é o conjunto de atividades e ações desempenhadas pelos diversos órgãos estatais no cumprimento, entre outras, das missões de fomento, polícia administrativa e execução dos serviços públicos.

(D) Função política: consiste na criação do direito novo por meio do exercício do poder extroverso estatal.

(E) Função de gestão: consiste na composição pacífica dos litígios sociais, mediante a aplicação concreta da legislação vigente.

19. VUNESP - APREV (PERUÍBEPREV)/PERUÍBEPREV/ADMINISTRATIVO/2022

Assunto: Origem, Conceito e Fontes do Direito Administrativo

Corresponde à atividade que fixa objetivos do Estado ou conduz politicamente os negócios públicos.

É correto afirmar que o enunciado se refere ao conceito de

- (A) Poderes.
- (B) Estado.
- (C) Soberania.
- (D) Autonomia.
- (E) Governo.