

# ESTADO DE SANTA CATARINA

## MUNICÍPIO DE BOM RETIRO

### EDITAL DE PROCESSO SELETIVO Nº 16/2024

#### JULGAMENTO DOS RECURSOS CONTRA QUESTÕES E GABARITO

O MUNICÍPIO DE BOM RETIRO faz saber a quem possa interessar o JULGAMENTO DOS RECURSOS CONTRA QUESTÕES E GABARITO do EDITAL DE PROCESSO SELETIVO Nº 16/2024, conforme segue:

#### Questão nº 4 – Língua Portuguesa – Nível Médio

**Despacho/Justificativa:** INDEFERIDO. Após análise da questão, verifica-se que:

A alternativa A - Todas as proparoxítonas, sem exceções, devem ser acentuadas, como em Jéssica, próximo e cálculo está INCORRETA, pois há exceções nesta regra. As palavras da Língua Portuguesa de origem estrangeira não são acentuadas, como habitat e performance, por exemplo. Assim, há exceções nesta regra, o que torna a alternativa incorreta.

A alternativa B - Paroxítonas terminadas em R, X, N e L devem ser acentuadas, como em revólver, tórax, pólen e túnel está CORRETA de acordo com a gramática normativa da Língua Portuguesa. No recurso, cita-se as palavras papel e carater (sic) como exemplos de palavras que não se encaixam na regra, porém, caráter é acentuada (vide VOLP) e papel não se trata de uma paroxítona, mas sim de uma oxítona.

A alternativa C - Paroxítonas terminadas em I e IS devem ser acentuadas, como em táxi e lápis está CORRETA de acordo com a gramática normativa da Língua Portuguesa. Como referências, cita-se o site Norma Culta, no qual pode-se consultar tais normativas.

A alternativa D - Oxítonas terminadas em EM e ENS devem ser acentuadas, como em também e parabéns está CORRETA de acordo com a gramática normativa da Língua Portuguesa. Como referências, cita-se o site Norma Culta, no qual pode-se consultar tais normativas.

Assim sendo, a questão está correta e não será cancelada.

Referências:

Site Norma Culta – Disponível em: <<https://www.normaculta.com.br/palavras-paroxitonas/>>. Acesso em: 18 jan. 2025.

Vocabulário Ortográfico da Língua Portuguesa – VOLP. Disponível em: <<https://www.academia.org.br/nossa-lingua/busca-no-vocabulario>>. Acesso em: 18 jan. 2025.

#### Questão nº 10 – Matemática – Nível Superior

**Despacho/Justificativa:** INDEFERIDO. Para resolver a questão, vamos analisar a posição dos ponteiros do relógio quando marcam 15 horas (3 horas da tarde):

Ponteiro das horas: Às 15 horas, o ponteiro das horas estará exatamente na posição correspondente ao número 3 no mostrador do relógio.

Ponteiro dos minutos: Quando o relógio marca uma hora exata (como 15:00), o ponteiro dos minutos estará exatamente no número 12.

Ângulo formado:

O relógio é dividido em 12 seções, cada uma correspondendo a 30 graus ( $360 \text{ graus} \div 12$ ).

Entre o número 12 (ponteiro dos minutos) e o número 3 (ponteiro das horas), há um intervalo de 3 seções.

Portanto, o ângulo formado é 90 graus.

Classificação do ângulo:

Um ângulo de 90 graus é chamado de reto.

Resposta correta:

a) Reto.

#### Questão nº 16 – Informática – Nível Médio

**Despacho/Justificativa:** INDEFERIDO. Vejamos cada alternativa:

## ESTADO DE SANTA CATARINA MUNICÍPIO DE BOM RETIRO

a) Ele se refere exclusivamente a programas que controlam o hardware do computador.

Por que está incorreta? Embora existam programas que controlam diretamente o hardware, como sistemas operacionais e drivers, o conceito de software é muito mais amplo. Ele também inclui softwares de aplicação, como navegadores de internet, editores de texto e jogos, que não se limitam apenas ao controle direto do hardware.

b) Software é todo componente físico de um sistema de computador.

Por que está incorreta? O termo "componente físico" refere-se exclusivamente ao hardware, que abrange peças como o processador, memória RAM, disco rígido, entre outros. O software, por outro lado, é intangível e compreende os programas e dados que operam no hardware.

c) Ele representa o conjunto de instruções e dados que guiam o funcionamento do hardware.

Por que está correta? Essa definição abrange perfeitamente o conceito de software, que inclui os programas e instruções (em forma de código) que interagem com o hardware para realizar tarefas específicas. Seja o software de sistema (como sistemas operacionais) ou de aplicação (como um editor de texto), ambos guiam e possibilitam o funcionamento do hardware. Drivers são um tipo específico de software que se encaixam no conceito mais amplo apresentado na alternativa c. No entanto, a definição de software como "o conjunto de instruções e dados que guiam o funcionamento do hardware" não é exclusiva de drivers, abrangendo também sistemas operacionais e outros softwares que comandam e interagem com o hardware. Dessa forma, a alternativa c está tecnicamente correta e alinhada ao enunciado.

d) É sinônimo de sistemas operacionais.

Por que está incorreta? Embora o sistema operacional seja uma parte fundamental do software, ele é apenas um dos tipos existentes. O conceito de software engloba não apenas os sistemas operacionais, mas também programas de aplicação, utilitários, bibliotecas e até mesmo firmware. Portanto, reduzi-lo a "sinônimo de sistemas operacionais" é incorreto.

Conclusão:

A alternativa c é a única que define corretamente o conceito abrangente de software, como o conjunto de instruções e dados que permitem o funcionamento e a interação entre hardware e usuário.

### Questão nº 22 – Assistente Administrativo

**Despacho/Justificativa:** DEFERIDO. GABARITO ALTERADO PARA ALTERNATIVA “B”.

Defere-se com troca de gabarito para B, vejamos. A alternativa b) O organograma é uma ferramenta útil para visualizar a divisão de tarefas e a hierarquia de uma organização é a correta. O organograma, de fato, serve como uma representação gráfica que facilita a compreensão da estrutura organizacional de uma empresa, destacando tanto a divisão de tarefas quanto a hierarquia entre os diferentes setores e cargos. Essa visualização ajuda a identificar as relações de subordinação, a distribuição de responsabilidades e a coordenação entre departamentos, promovendo uma melhor gestão e comunicação interna (DANIEL, 2012).

Refutação das demais alternativas:

A alternativa a) O organograma representa apenas os níveis hierárquicos da empresa, sem considerar as relações de trabalho está incorreta. Embora o organograma destaque a hierarquia, ele também pode representar relações de trabalho e interdependências entre diferentes departamentos ou equipes. Ignorar as relações de trabalho limitaria a eficácia do organograma como uma ferramenta abrangente de gestão organizacional.

A alternativa c) O organograma não deve ser atualizado, já que a estrutura organizacional é sempre a mesma é incorreta. As organizações são dinâmicas e frequentemente passam por mudanças estruturais devido a fatores como expansão, reestruturação ou mudanças estratégicas. Portanto, é essencial que o organograma seja atualizado regularmente para refletir a estrutura atual da empresa, garantindo que todos os membros da organização tenham acesso a informações precisas sobre a hierarquia e a divisão de tarefas (GITMAN; ZUTTER, 2012).

A alternativa d) O organograma pode ser utilizado para identificar apenas os cargos de direção, excluindo os demais níveis também está incorreta. Um organograma eficaz deve incluir todos os

# ESTADO DE SANTA CATARINA

## MUNICÍPIO DE BOM RETIRO

níveis da organização, desde a alta direção até os funcionários de nível operacional. Excluir os demais níveis compromete a transparência e a clareza da estrutura organizacional, dificultando a compreensão das funções e responsabilidades de cada membro da empresa.

### Referências

DANIEL, Ellen. Administração: teoria, processo e prática. 4. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2012.

GITMAN, Lawrence J.; ZUTTER, Chad J. Princípios de Administração Financeira. 13. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2012.

### Questão nº 24 – Assistente Administrativo

**Despacho/Justificativa:** DEFERIDO. GABARITO ALTERADO PARA ALTERNATIVA “C”. Defere-se com troca de gabarito para C, vejamos. A prática considerada INADEQUADA ao atender uma ligação telefônica em nome da empresa é a alternativa c): "Transferir a ligação para outro ramal sem explicar o motivo e sem se despedir do interlocutor."

Justificativa da Alternativa Correta (c):

Transferir uma ligação para outro ramal sem fornecer uma explicação adequada ou sem se despedir de forma cordial é uma prática inadequada por várias razões. Primeiramente, o interlocutor pode se sentir desamparado ou desrespeitado ao não receber uma justificativa para a transferência, o que pode gerar insatisfação e prejudicar a imagem da empresa. Além disso, a falta de despedida adequada pode transmitir uma impressão de falta de profissionalismo e de cuidado com o cliente. Segundo estudos sobre atendimento ao cliente, a comunicação clara e o fechamento adequado das interações são essenciais para garantir a satisfação e a fidelização dos clientes (KOTLER; KELLER, 2012).

Refutação das Outras Alternativas:

a) "Atender a ligação até o terceiro toque, identificando-se e cumprimentando o interlocutor de forma cordial."

Esta prática é adequada, pois demonstra prontidão e profissionalismo. Atender a ligação rapidamente (geralmente dentro de três toques) mostra respeito pelo tempo do interlocutor. Identificar-se e cumprimentar de forma cordial estabelece um tom positivo para a comunicação, promovendo uma boa impressão inicial da empresa (SILVA, 2018).

b) "Utilizar uma linguagem clara e objetiva, evitando gírias e expressões informais."

Usar uma linguagem clara e objetiva é fundamental para garantir que a mensagem seja compreendida corretamente. Evitar gírias e expressões informais mantém a comunicação profissional e acessível a todos os interlocutores, independentemente de seu nível de familiaridade com a linguagem coloquial. Isso contribui para uma comunicação eficaz e reduz o risco de mal-entendidos (CASTRO, 2020).

d) "Ao final da ligação, agradecer o contato e se despedir de forma educada."

Encerrar a ligação agradecendo o contato e despedindo-se de maneira educada é uma prática adequada que reforça uma experiência positiva para o cliente. Esse fechamento cordial demonstra apreço pelo tempo do interlocutor e contribui para a construção de uma relação de confiança e respeito, elementos essenciais para a fidelização do cliente (MARTINS, 2019).

### Referências

CASTRO, João. Comunicação Empresarial Eficaz. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2020.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. Administração de Marketing. 15. ed. São Paulo: Pearson, 2012.

MARTINS, Ana Paula. Atendimento ao Cliente: Estratégias para a Satisfação e Fidelização. Rio de Janeiro: Elsevier, 2019.

SILVA, Maria Eduarda. Boas Práticas no Atendimento Telefônico. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2018.

### Questão nº 25 – Professor de Educação Fundamental Anos Iniciais

**Despacho/Justificativa:** INDEFERIDO. A alternativa a) **O uso de materiais concretos, organizados em sequência lógica, para que a criança aprenda por meio da manipulação e da**

# ESTADO DE SANTA CATARINA

## MUNICÍPIO DE BOM RETIRO

**autoeducação** está alinhada com os princípios da abordagem montessoriana e, portanto, é correta. Maria Montessori desenvolveu um método educacional que enfatiza a importância de materiais didáticos específicos que são organizados de forma sequencial e lógica, permitindo que as crianças explorem e aprendam de maneira autodirigida. Esses materiais concretos facilitam a compreensão de conceitos abstratos através da manipulação física, promovendo a autoeducação e o desenvolvimento independente. A abordagem montessoriana valoriza o ambiente preparado, onde os materiais são acessíveis e adequados ao estágio de desenvolvimento da criança, incentivando a exploração sensorial e a aprendizagem ativa (MONTESSORI, 1995).

Por outro lado, as demais alternativas não refletem os princípios fundamentais da metodologia montessoriana:

A alternativa **b) A aplicação de tarefas repetitivas sob supervisão constante, assegurando o alcance dos objetivos educacionais** está incorreta. A abordagem montessoriana valoriza a autonomia e a autoaprendizagem, ao invés de tarefas repetitivas supervisionadas constantemente. Montessori defendia que a supervisão excessiva pode restringir a iniciativa e a independência da criança, aspectos cruciais para o desenvolvimento integral (MONTESSORI, 1995).

A alternativa **c) A priorização de atividades coletivas para promover a interação social como o principal mecanismo de aprendizagem** também está incorreta. Embora a interação social seja importante, a metodologia montessoriana foca primordialmente na aprendizagem individual e no ritmo próprio de cada criança. As atividades são projetadas para permitir que cada aluno trabalhe de forma independente, desenvolvendo suas habilidades e interesses pessoais antes de se engajar em atividades coletivas (MONTESSORI, 1995).

Finalmente, a alternativa **d) A ênfase em exercícios motores rigorosos que devem seguir uma instrução detalhada do educador** está incorreta. A pedagogia montessoriana enfatiza o desenvolvimento motor através de atividades práticas e livres, onde a criança pode explorar e aprender de maneira espontânea, sem a imposição de exercícios rigorosos ou instruções detalhadas. A metodologia valoriza a liberdade dentro de limites estabelecidos, permitindo que as crianças desenvolvam habilidades motoras de forma natural e prazerosa (MONTESSORI, 1995).

### Referências

MONTESSORI, Maria. *A Mente Absorvente da Criança*. São Paulo: Martins Fontes, 1995.

Bom Retiro (SC), 20 de janeiro de 2025.

**Helena Schild de Oliveira**  
**Prefeita Municipal**