

Prefeitura Municipal de Piratuba

Processo Seletivo – 01/2026

CADERNO DE PROVA

Organizadora:



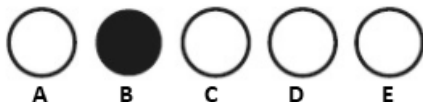
AUXILIAR ADMINISTRATIVO

LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES:

- Durante a realização da prova não será permitido ao candidato, sob pena de exclusão do Processo Seletivo:
 - a) Qualquer espécie de consulta bibliográfica, utilização de livros, manuais ou anotações;
 - b) Comunicação entre candidatos;
 - c) Uso de máquina calculadora;
 - d) Uso de relógio de qualquer tipo;
 - e) Agendas eletrônicas, telefones celulares, smartphones, MP3, notebook, palmtop, tablet, BIP, walkman, gravador ou qualquer outro receptor ou transmissor;
 - f) Uso de óculos escuros, bonés, protetores auriculares e outros acessórios similares;
 - g) Perturbar de qualquer modo a execução dos trabalhos;

- Todas as respostas do Caderno de Prova deverão ser transportadas para o Cartão Resposta;
- Não serão computadas as questões não assinaladas ou que contenham mais de uma resposta, ementa ou rasura;
- O gabarito da letra escolhida deve ser pintado de forma a completar todo o círculo. Exemplo:

Alternativas



- Para a realização da Prova Escrita, o candidato deverá utilizar caneta esferográfica de tubo transparente nas cores azul ou preta;
- Não é permitido ao candidato a permanência no local de prova como também de utilizar os banheiros após a realização da prova, na entrega do caderno de provas e gabarito, o candidato deverá retirar-se do local;

- Ao terminar a prova, o candidato entregará ao fiscal o Caderno de Prova e o Cartão Resposta devidamente preenchido e assinado;
- A Prova escrita terá duração **02h00min (duas horas)**, incluindo o tempo para preenchimento do cartão resposta. A duração mínima para realização da prova é de 30 (trinta) minutos.
- A Prova será composta por **20 questões** de múltipla escolha, sendo cada questão composta de 05 alternativas (a, b, c, d, e), possuindo somente uma alternativa correta;
- Verifique se o Caderno de Provas está completo, sem falhas de impressão e se a quantidade de questões está correta;
- Você deverá transcrever as respostas das questões para o Cartão-Resposta, que será o único documento válido para a correção das provas.
- O preenchimento do Cartão Resposta é de inteira responsabilidade do candidato e não será substituído em caso de erro do candidato.

BOA PROVA!

LÍNGUA PORTUGUESA

Questão 01

Considerando as regras de concordância verbal e nominal da língua portuguesa, analise os trechos a seguir e assinale aquele que apresenta concordância correta.

- (A) Enchentes como as do Rio Grande do Sul e o desmatamento da Amazônia mostram como eventos extremos e degradação ambiental atinge, sobretudo, as populações mais vulneráveis.
- (B) Nesse cenário, obras de arte, sejam pinturas, esculturas, filmes ou canções, aparecem como referências poderosas, capazes de enriquecer o texto e demonstrar uma bagagem cultural que podem impressionar.
- (C) A professora lembra que, embora já tenham surgido temas inesperados em edições anteriores, o comum é que a redação aborde assuntos familiares aos estudantes, sobre os quais eles já tenham conhecimento prévios e leituras realizadas.
- (D) Muitos estudantes com altas habilidades permanecem invisíveis porque as escolas não possuem instrumentos de identificação, profissionais preparados ou propostas pedagógicas adequadas.
- (E) Avanços legislativos recentes indicam novos caminhos, mas a inclusão real dependem de mudanças culturais, formação profissional e eliminação de preconceitos.

Questão 02

"O jovem de hoje está muito conectado com as questões contemporâneas, e temas que vão desde tecnologia até meio ambiente têm sido recorrentes nos principais vestibulares do país."

Considerando o tempo e o modo da forma verbal 'vão' no trecho, assinale a alternativa correta.

- (A) A forma verbal 'vão' está no presente do indicativo, indicando uma ação que ocorre no momento da enunciação.
- (B) A forma verbal 'vão' está no presente do indicativo, empregado para expressar uma abrangência que se estende de 'tecnologia' a 'meio ambiente'.
- (C) A forma verbal 'vão' está no pretérito perfeito do indicativo, indicando que a abrangência dos temas já foi concluída.
- (D)) A forma verbal 'vão' está no presente do subjuntivo, pois integra uma construção que apresenta possibilidade ou hipótese.
- (E) A forma verbal 'vão' está no futuro do presente do indicativo, indicando que os temas serão abordados posteriormente pelos vestibulares.

RACIOCÍNIO LÓGICO

Questão 03

Uma biblioteca escolar organiza três atividades de leitura que se repetem em intervalos regulares: a troca de livros ocorre a cada 6 dias, a roda de leitura a cada 8 dias e a oficina de escrita a cada 12 dias. Em determinada data, as três atividades foram realizadas simultaneamente. Mantidos esses intervalos, após quantos dias as três atividades voltarão a ocorrer no mesmo dia?

- (A) Após 24 dias.
- (B) Após 48 dias.
- (C) Após 18 dias.
- (D) Após 36 dias.
- (E) Após 12 dias.

CONHECIMENTOS GERAIS

Questão 04

Em novembro de 2025, a cidade de Belém, no Pará, recebeu a 30ª Conferência da ONU (COP30), uma importante conferência sobre o clima. Qual é a principal finalidade das conferências chamadas COP?

- (A) Articular países para ampliar medidas de proteção da biodiversidade e dos ecossistemas.
- (B) Reunir governos para definir estratégias conjuntas de transição para fontes renováveis de energia.
- (C) Promover acordos entre países para financiar projetos internacionais de desenvolvimento sustentável.
- (D) Coordenar países na criação de políticas para conservação dos oceanos e recursos marinhos.
- (E) Reunir países para discutir e combinar ações de enfrentamento das mudanças do clima.

Questão 05

A organização político-administrativa de Piratuba (SC) envolveu o desmembramento de suas terras, antes pertencentes a outros municípios. Sobre este tema, analise as assertivas abaixo e classifique cada uma como verdadeira (V) ou falsa (F).

- () A formação territorial de Piratuba envolveu áreas pertencentes a Concórdia.
- () A localidade que formou o município de Piratuba era distrito de Campos Novos.
- () Campos Novos também cedeu parte de seu território para a formação de Piratuba.
- () A região chamada de Vale do Peixe, então pertencente a Concórdia, foi emancipada para formar a cidade de Piratuba.
- () Concórdia cedeu suas terras a Campos Novos, que posteriormente cedeu a Piratuba para a formação da cidade.

A sequência correta, de cima para baixo, é:

- (A) V, V, F, F, V.
- (B) F, V, V, F, F.
- (C) V, V, V, F, F.
- (D) F, F, V, V, F.
- (E) V, F, F, V, V.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Questão 06

Um auxiliar administrativo de uma prefeitura foi encarregado de elaborar uma comunicação oficial destinada aos usuários de determinado serviço público. O documento deveria informar que uma falha identificada no atendimento havia sido solucionada e que o serviço voltaria a funcionar normalmente. Ao revisar a minuta antes de encaminhá-la para assinatura, a chefia observou que o texto apresentado pelo servidor estava excessivamente pessoal e continha expressões que evidenciavam opiniões e sentimentos do próprio redator.

A minuta apresentada pelo servidor continha o seguinte trecho:

"Tenho a satisfação de comunicar que, após muito esforço da nossa equipe, conseguimos finalmente resolver o problema que vinha prejudicando os usuários."

Considerando as características da redação oficial e a necessidade de que as comunicações produzidas pela Administração Pública apresentem linguagem adequada à finalidade institucional do documento, assinale a alternativa correta.

- (A) A utilização de linguagem coloquial é recomendável em documentos oficiais dirigidos aos usuários dos serviços públicos, com termos subjetivos para demonstrar cordialidade.
- (B) A redação está inadequada exclusivamente porque documentos oficiais destinados a particulares devem ser elaborados obrigatoriamente na terceira pessoa, sendo vedado o emprego da primeira pessoa.
- (C) A redação está adequada, pois manifestações pessoais do servidor contribuem para valorizar o esforço da equipe e aproximar a Administração dos cidadãos.
- (D) A utilização de expressões subjetivas e pessoais é recomendável nas comunicações oficiais destinadas aos cidadãos, pois torna o texto mais informal e facilita a compreensão da mensagem.
- (E) A redação deve ser aprimorada, pois as comunicações oficiais devem observar, entre outros atributos, impessoalidade, clareza, objetividade, concisão, formalidade e padronização.

Questão 07

Em uma repartição pública municipal, um auxiliar administrativo foi encarregado de revisar uma comunicação oficial que será encaminhada a uma

autoridade. Ao conferir o texto, identificou a utilização de um pronome de tratamento e percebeu que precisava verificar se os verbos e demais termos relacionados ao pronome estavam empregados de acordo com as normas gramaticais aplicáveis às comunicações oficiais.

Considerando as regras de concordância relacionadas aos pronomes de tratamento, assinale a alternativa correta.

- (A) A concordância deve ser realizada preferencialmente na segunda pessoa quando o destinatário for uma autoridade, pois essa forma estabelece uma relação direta entre o servidor e o destinatário.
- (B) A concordância deve ser realizada na terceira pessoa, pois os pronomes de tratamento, embora se refiram à pessoa com quem se fala, exigem verbos e demais elementos na terceira pessoa.
- (C) A concordância deve ser realizada alternadamente na segunda ou na terceira pessoa, conforme o grau de formalidade pretendido pelo servidor responsável pela elaboração da comunicação oficial.
- (D) A concordância deve ser realizada na segunda pessoa, pois o pronome de tratamento se refere diretamente à autoridade destinatária da comunicação e representa uma forma respeitosa de se dirigir a ela.
- (E) A concordância deve ser realizada obrigatoriamente no plural, independentemente do número do destinatário, pois os pronomes de tratamento indicam uma forma especial de respeito e formalidade.

Questão 08

No âmbito da Administração Pública, a gestão de recursos humanos envolve diferentes institutos relacionados à vida funcional dos servidores públicos. Entre esses institutos está a vacância, que representa a desocupação de um cargo público e pode ocorrer em determinadas situações previstas na legislação. É importante, portanto, que o servidor ou candidato conheça a diferença entre os atos relacionados ao ingresso, à ocupação e ao desligamento do cargo.

Considerando esses conceitos, complete corretamente as lacunas da afirmação a seguir:

Entre as hipóteses de vacância de cargo público estão a _____, a _____ e a _____.

Assinale a alternativa que apresenta, correta e respectivamente, três hipóteses de vacância.

- (A) contratação - nomeação - exercício
- (B) posse - exoneração - lotação
- (C) nomeação - promoção - aposentadoria
- (D) exoneração - demissão - aposentadoria
- (E) nomeação - posse - demissão

Questão 09

Durante a organização do fluxo de documentos de uma secretaria municipal, o auxiliar administrativo recebeu um

expediente encaminhado por uma unidade descentralizada do próprio órgão. O documento continha informações destinadas à adoção de providências por outro setor e estava acompanhado de anexos mencionados no texto principal. Ao conferir o material, o servidor verificou que o expediente estava devidamente identificado, mas ainda não havia sido submetido aos procedimentos de controle documental da secretaria.

Diante da situação, o servidor deverá adotar a conduta que melhor assegure a rastreabilidade e a continuidade da tramitação do expediente.

Assinale a alternativa correta.

- (A) Reproduzir somente o conteúdo principal do expediente e encaminhar a cópia ao setor responsável, mantendo os anexos sob a guarda da unidade que realizou o recebimento.
- (B) Encaminhar o expediente diretamente à autoridade responsável pela secretaria para que determine sua distribuição, independentemente da unidade indicada como destinatária.
- (C) Encaminhar o expediente ao setor indicado no documento e providenciar posteriormente seu registro, caso a unidade destinatária solicite o controle da movimentação.
- (D) Devolver o expediente à unidade de origem para que esta providencie seu registro, uma vez que documentos internos devem ser protocolados exclusivamente pelo setor que os elaborou.
- (E) Registrar a entrada do expediente conforme os procedimentos adotados pela instituição e encaminhá-lo à unidade competente, preservando sua integridade e os documentos que o acompanham.

Questão 10

Ao avaliar seu programa de gestão documental, uma entidade pública constatou que os documentos estavam sendo transferidos para depósitos intermediários sem critérios uniformes de classificação e que a eliminação ocorria com base exclusiva na percepção dos servidores quanto à frequência de consulta.

Considerando a situação apresentada e os princípios e procedimentos aplicáveis à gestão de documentos na Administração Pública, assinale a alternativa que apresenta a conduta correta para a classificação, avaliação, arquivamento e destinação dos documentos.

- (A) A gestão de documentos compreende operações técnicas relacionadas à produção, classificação, tramitação, uso, arquivamento, avaliação e destinação dos documentos, observadas as regras e instrumentos de gestão documental.
- (B) A avaliação documental deve considerar exclusivamente a frequência de consulta, pois documentos pouco consultados podem ser eliminados independentemente de outros atributos.

(C) A eliminação documental pode ser realizada pela unidade produtora sempre que transcorrido o prazo de utilização administrativa, independentemente de tabela de temporalidade e destinação.

(D) A classificação documental possui finalidade exclusivamente estatística e, por isso, não interfere na definição dos prazos de guarda e da destinação dos documentos.

(E) A transferência para o arquivo intermediário substitui a necessidade de avaliação documental, uma vez que a permanência temporária dos documentos impede qualquer destinação definitiva.

Questão 11

Um servidor do setor administrativo de uma prefeitura recebeu da chefia a tarefa de elaborar uma comunicação destinada a uma autoridade de outro órgão público. O documento deverá apresentar informações sobre uma demanda administrativa de interesse institucional e, ao final, solicitar a adoção de providências que dependem da atuação do órgão destinatário. Durante a elaboração da minuta, o servidor precisa definir o padrão de comunicação adequado e observar a linguagem própria dos documentos oficiais.

A respeito da situação apresentada, analise as asserções a seguir.

I.A comunicação deverá ser elaborada segundo o padrão ofício, observando os atributos próprios da redação oficial, como impessoalidade, clareza, objetividade, concisão, formalidade e padronização.

PORQUE

II.O padrão ofício é adequado à situação apresentada por se tratar de uma comunicação institucional entre órgãos públicos, destinada a transmitir informações administrativas e solicitar providências de forma formal, objetiva e padronizada.

Assinale a alternativa correta.

- (A) As asserções I e II são verdadeiras, mas a II não justifica corretamente a I.
- (B) As asserções I e II são verdadeiras, e a II justifica corretamente a I.
- (C) A asserção I é falsa, e a II é verdadeira.
- (D) A asserção I é verdadeira, e a II é falsa.
- (E) As asserções I e II são falsas.

Questão 12

Durante o exercício de suas atribuições, um servidor público federal foi designado para realizar determinada atividade administrativa que envolvia análise de documentos, registro de informações e encaminhamento dos resultados à unidade responsável. Ao executar a tarefa, identificou divergência em alguns dados e verificou que a continuidade do procedimento sem a devida conferência poderia comprometer a regularidade da atividade.

Considerando os conhecimentos acerca das responsabilidades relacionadas com o exercício das atribuições do cargo, analise as afirmativas a seguir, assinalando V, para verdadeiro ou F, para falso.

() O servidor deve desempenhar as atribuições que lhe forem conferidas com atenção e responsabilidade, observando os procedimentos aplicáveis à atividade.

() Uma vez que a atividade tenha sido formalmente atribuída ao servidor, eventual erro decorrente de sua execução não pode ser relacionado à sua responsabilidade funcional.

() Ao identificar divergência que possa comprometer a regularidade do procedimento, o servidor deve adotar as providências cabíveis no âmbito de suas atribuições e, quando necessário, comunicar a situação à autoridade competente.

() A responsabilidade pelo resultado de uma atividade administrativa é exclusivamente da chefia que determinou sua realização, ainda que o servidor tenha executado diretamente os atos que deram origem ao resultado.

() O cumprimento de uma atribuição funcional não afasta a responsabilidade do servidor pela observância dos procedimentos e dos cuidados necessários à adequada execução da atividade.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta.

- (A) V, V, F, F, V.
- (B) F, V, V, F, F.
- (C) V, F, F, V, V.
- (D) V, F, V, F, V.
- (E) F, F, V, V, F.

Questão 13

Durante a análise de documentos relacionados à execução das despesas de determinado órgão público, um servidor verificou que havia recursos financeiros disponíveis na conta bancária da unidade e, diante disso, defendeu que a Administração poderia autorizar imediatamente qualquer despesa necessária ao funcionamento do órgão. Segundo seu entendimento, a disponibilidade financeira seria suficiente para legitimar a realização do gasto, independentemente de outras verificações.

Considerando as noções de gestão pública e fiscal e os princípios relacionados ao planejamento e à execução das despesas públicas, assinale a alternativa correta.

- (A) A existência de recursos financeiros é suficiente para a realização da despesa quando o valor do gasto estiver dentro dos limites definidos pela unidade administrativa.
- (B) A existência de recursos financeiros permite a realização da despesa, cabendo à Administração verificar posteriormente sua compatibilidade com o planejamento e as normas orçamentárias.

(C) A disponibilidade financeira permite a realização da despesa, desde que o gasto esteja relacionado às atividades ordinárias do órgão.

(D) A disponibilidade financeira constitui requisito suficiente para a realização de despesas de menor valor, enquanto gastos de maior valor dependem de análise orçamentária específica.

(E) A disponibilidade financeira, isoladamente, não autoriza a realização da despesa, que deve observar o planejamento, as autorizações orçamentárias, a legislação aplicável e os demais requisitos administrativos e fiscais.

Questão 14

Em uma unidade administrativa de um órgão público municipal, o auxiliar administrativo é responsável por atividades relacionadas ao recebimento, registro, controle e encaminhamento de correspondências e documentos. Ao longo do expediente, o servidor deve adotar procedimentos que permitam identificar a origem e o destino dos documentos, acompanhar sua tramitação e assegurar que sejam encaminhados às unidades responsáveis.

Considerando as rotinas administrativas relacionadas ao controle de correspondências oficiais, analise as atividades a seguir.

I. Receber e conferir as correspondências destinadas ao órgão, observando os procedimentos estabelecidos para seu recebimento.

II. Registrar a entrada e, quando aplicável, a saída de documentos, de modo a possibilitar o controle de sua movimentação.

III. Encaminhar as correspondências e os documentos recebidos às unidades ou aos servidores responsáveis por seu processamento.

IV. Controlar a distribuição das correspondências, possibilitando o acompanhamento de sua entrega e tramitação dentro do órgão.

Está correto o que se afirma em:

- (A) II e IV.
- (B) II, III e IV.
- (C) I, III e IV.
- (D) I, II, III e IV.
- (E) I, II e III.

Questão 15

Em uma unidade administrativa municipal, um auxiliar administrativo é responsável pelo recebimento e encaminhamento de documentos, atualização de registros, atendimento de usuários e apoio às atividades dos demais servidores. Em determinado momento, recebe um documento destinado a outro setor, verifica que há divergência entre os dados registrados no sistema e aqueles constantes no documento físico e, simultaneamente, é solicitado por um usuário a fornecer

informações sobre um processo que está sob análise de outra unidade.

Considerando as características e a especificidade das atividades pertinentes ao cargo, assinale a alternativa correta.

- (A) O servidor deve corrigir a divergência identificada com base nos documentos disponíveis e encaminhar o processo, comunicando posteriormente a alteração realizada ao setor responsável.
- (B) O servidor deve alterar os dados do sistema para que coincidam com o documento recebido e prestar ao usuário as informações que considerar necessárias à resolução da demanda.
- (C) O servidor deve encaminhar o documento ao setor que considerar mais adequado e solicitar ao usuário que retorne posteriormente para obter informações sobre o andamento do processo.
- (D) O servidor deve reter o documento até solucionar a divergência e fornecer ao usuário informações sobre o processo, ainda que não tenha acesso à decisão da unidade responsável.
- (E) O servidor deve encaminhar o documento ao setor competente, registrar a inconsistência identificada pelos meios adequados e orientar o usuário quanto à unidade responsável pela análise do processo.

Questão 16

Uma secretaria municipal conduz procedimento administrativo cuja instrução depende de informações que estão sob a responsabilidade de outro órgão da Administração Pública. O setor responsável deverá encaminhar uma comunicação formal ao órgão detentor dessas informações, identificando o assunto, apresentando a solicitação e permitindo o adequado registro e acompanhamento da comunicação no âmbito institucional.

Considerando a finalidade dos expedientes utilizados na comunicação administrativa, assinale a alternativa que apresenta o documento ideal e correto à situação.

- (A) Circular, por permitir que uma mesma solicitação seja encaminhada a diferentes unidades administrativas, ainda que possua destinatário institucional específico.
- (B) Ata, por registrar formalmente fatos, ocorrências e deliberações produzidas durante reuniões ou sessões administrativas.
- (C) Ofício, por formalizar a comunicação institucional dirigida a outro órgão público para solicitar informações necessárias à instrução de procedimento administrativo.
- (D) Requerimento, por constituir o instrumento próprio para toda solicitação formal encaminhada de uma unidade administrativa a outra.
- (E) Despacho, por ser o instrumento utilizado para solicitar informações a órgãos externos sempre que a providência estiver relacionada a processo administrativo.

Questão 17

Um auxiliar administrativo elaborou uma planilha eletrônica contendo, na coluna B, os valores mensais de despesas de determinado setor, entre as células B2 e B8. Para obter o total das despesas registradas nesse intervalo, deverá utilizar uma fórmula adequada.

Assinale a alternativa que apresenta uma fórmula correta para essa finalidade.

- (A) =SOMA(B2:B8)
- (B) =VALOR(B2:B8)
- (C) =TOTAL(B2:B8)
- (D) =MÉDIA(B2:B8)
- (E) =CONT.SE(B2:B8)

Questão 18

Uma prefeitura pretende realizar licitação para a aquisição de bens destinados ao atendimento de suas unidades administrativas. Durante a fase de planejamento, a equipe responsável pela contratação verificou que as características e os padrões de desempenho e qualidade dos bens podem ser definidos objetivamente no edital, com base em especificações usuais encontradas no mercado. O objeto não envolve solução técnica ou tecnológica de natureza especial, nem apresenta características que exijam avaliação baseada em critérios predominantemente subjetivos, tratando-se de aquisição de bens e serviços comuns.

Considerando as disposições da Lei nº 14.133/2021 acerca das modalidades de licitação e as características do objeto a ser contratado, assinale a alternativa que indica a modalidade adequada, quando presentes os demais requisitos legais.

- (A) Diálogo competitivo, pois a Administração deve utilizar essa modalidade sempre que houver necessidade de estabelecer previamente as especificações do objeto.
- (B) Concurso, por se tratar de contratação cuja definição do objeto depende de especificações previamente estabelecidas pela Administração.
- (C) Leilão, em razão da possibilidade de utilização de critérios objetivos para a definição das características dos bens pretendidos.
- (D) Pregão, por se tratar de aquisição de bens cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital mediante especificações usuais de mercado.
- (E) Concorrência, exclusivamente, pois a utilização de especificações usuais de mercado não é suficiente para caracterizar a modalidade aplicável à aquisição de bens.

Questão 19

Considerando os princípios de urbanidade, respeito e postura profissional no atendimento ao público, analise as afirmativas a seguir.

I.O servidor deve manter postura respeitosa e equilibrada, ainda que o munícipe manifeste sua insatisfação de maneira exaltada.

II.O servidor deve ouvir a manifestação do munícipe e prestar as informações que estiverem dentro de sua competência, realizando o encaminhamento adequado quando necessário.

III.Para preservar sua autoridade durante o atendimento, o servidor deve responder em tom semelhante ao utilizado pelo munícipe sempre que este elevar a voz.

IV.Diante de uma manifestação de insatisfação, o servidor pode deixar de prestar esclarecimentos e aguardar que o munícipe altere espontaneamente seu comportamento.

V.A postura profissional no atendimento envolve buscar o encaminhamento adequado da demanda, sem prejuízo do respeito e da cordialidade na relação com o usuário do serviço público.

Assinale a alternativa correta.

- (A) Apenas I, III e IV estão corretas.
- (B) Apenas I, II, III e V estão corretas.
- (C) Apenas II, III e V estão corretas.
- (D) I, II, III, IV e V estão corretas.
- (E) Apenas I, II e V estão corretas.

Questão 20

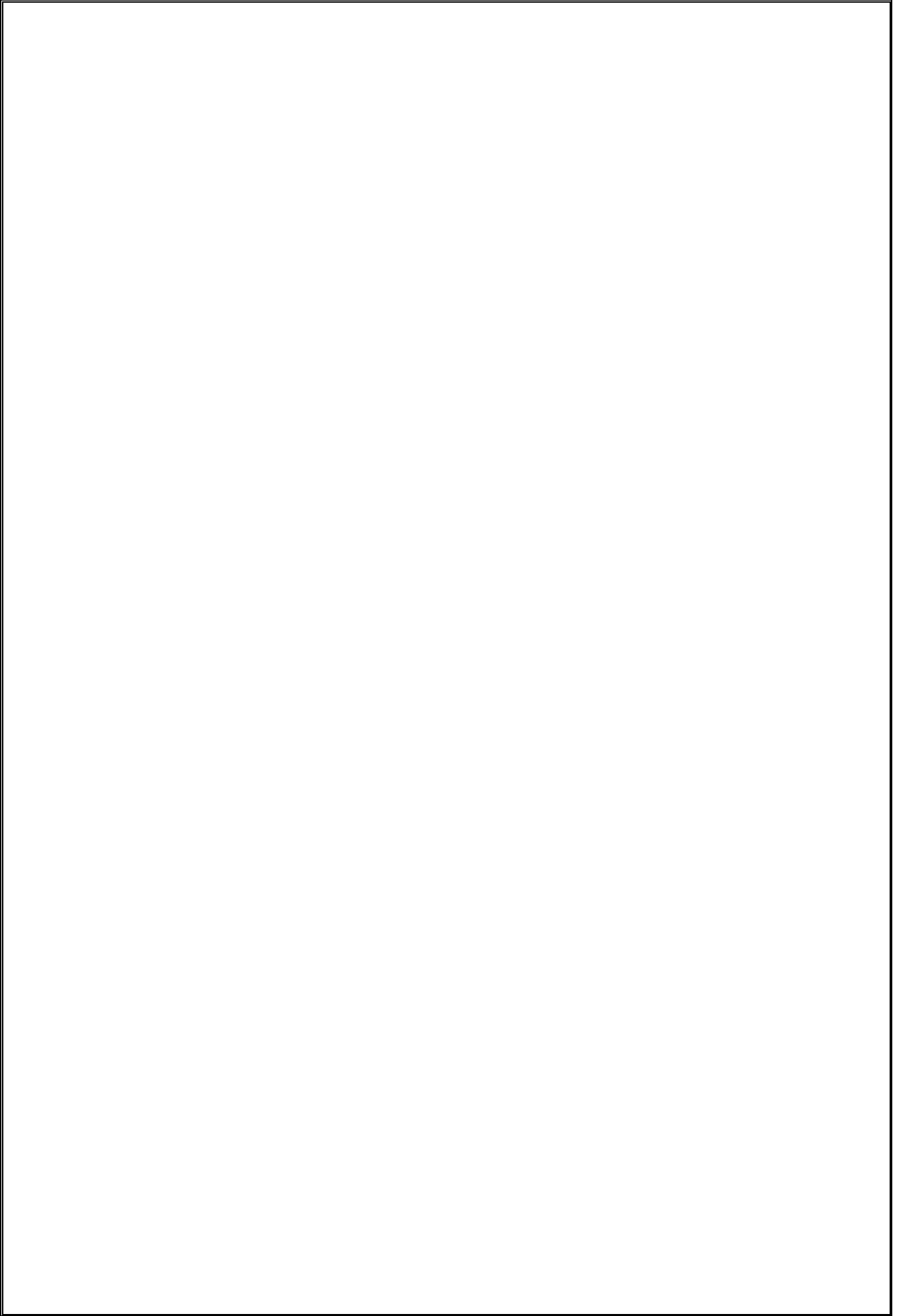
Em uma repartição pública municipal, o auxiliar administrativo exerce, entre outras atribuições, o atendimento inicial aos cidadãos que procuram o órgão para obter informações, apresentar solicitações ou buscar orientação sobre os serviços públicos oferecidos. Em determinado momento, um munícipe comparece ao setor para obter esclarecimentos sobre os procedimentos necessários para solicitar um serviço. Após ouvir atentamente a demanda e verificar as informações disponíveis, o servidor constata que o assunto apresentado não é de competência da unidade em que trabalha, mas de outro setor da própria Administração Municipal.

Considerando como o atendimento ao público deve ser realizado, assinale a alternativa que apresenta a conduta correta nessa situação:

- (A) Informar ao cidadão que o assunto não pertence ao setor e orientá-lo a procurar, por conta própria, a unidade responsável, sem necessidade de fornecer outras informações.
- (B) Encaminhar o cidadão diretamente à autoridade máxima da repartição, independentemente da natureza ou da complexidade da demanda, para que ela determine qual setor deverá atendê-lo.
- (C) Fornecer uma resposta aproximada sobre o procedimento solicitado, ainda que não tenha segurança quanto à informação, procurando evitar que o cidadão tenha de se dirigir a outro setor.

(D) Encaminhar o cidadão ao setor competente, prestando, sempre que possível, orientação clara sobre a unidade responsável e sobre os procedimentos necessários para que sua demanda seja adequadamente atendida.

(E) Solicitar que o cidadão apresente requerimento formal no setor em que foi atendido, ainda que a informação ou orientação possa ser fornecida diretamente pela unidade competente.



RASCUNHO

1		6		11		16	
2		7		12		17	
3		8		13		18	
4		9		14		19	
5		10		15		20	



BOA PROVA!