



VIGIA



Atenção: Fraudar ou tentar fraudar Certames Públicos é Crime previsto no art. 311-A do Código Penal.

SÁBADO
TARDE

ORIENTAÇÕES IMPORTANTES AO CANDIDATO:

1. Conferência de documentos:

- ✓ Verifique seu nome, número do documento e número de inscrição em todos os materiais entregues.
- ✓ Confira o Caderno de Questões quanto a falhas de impressão ou numeração.

2. Cumprimento das normas:

- ✓ O descumprimento de qualquer regra constante no Edital, Caderno de Questões ou Folha de Respostas poderá acarretar a eliminação do candidato.

3. Folha de Respostas:

- ✓ É o único documento válido para avaliação.
- ✓ Preencha corretamente o campo da assinatura.
- ✓ Assinale apenas uma alternativa por item.
- ✓ Utilize apenas caneta esferográfica azul ou preta.
- ✓ Devolva a Folha de Respostas preenchida e assinada ao fiscal.

4. Divulgação de provas e gabaritos:

- ✓ Estarão disponíveis no site do Instituto IGEDUC (www.igeduc.org.br), conforme o Edital.

5. Condutas proibidas:

- ✓ Manusear o Caderno de Questões antes do horário oficial.
- ✓ Comunicar-se com outros candidatos durante a prova.
- ✓ Usar aparelhos eletrônicos de qualquer tipo.
- ✓ Anotar o gabarito fora da Folha de Respostas.

6. Permanência em sala e saída do local de prova:

- ✓ Observe o tempo mínimo de permanência em sala previsto no Edital.
- ✓ Não se retire do local de prova sem autorização do fiscal.
- ✓ Ao concluir a prova, entregue todos os materiais de aplicação exigidos e siga as orientações da equipe de fiscalização.
- ✓ Certifique-se de assinar os documentos de controle, quando solicitado.

EDITAL 001/2026

CONCURSO PÚBLICO DO
MUNICÍPIO DE ALTOS (PI)



INSTITUTO
igeduc 10 ANOS
CONCURSOS E SELEÇÕES COM INTEGRIDADE



LÍNGUA PORTUGUESA

O texto seguinte servirá de base para responder às questões de 1 a 9.

FALAR SALVA VIDAS

O Setembro Amarelo é uma campanha de conscientização sobre a prevenção do suicídio. O objetivo é informar a população, combater o preconceito e incentivar as pessoas a procurarem ajuda. Falar sobre o assunto, ouvir quem está sofrendo e oferecer apoio pode fazer a diferença.

Alguns fatores estão associados ao aumento do risco de suicídio, como depressão, outros transtornos mentais, uso de álcool e drogas, além de problemas familiares, financeiros ou de relacionamento. Também é importante observar possíveis sinais como isolamento, mudanças de comportamento, abandono de atividades de que a pessoa gostava, tristeza intensa e frases que demonstrem desesperança.

Se você perceber esses sinais em alguém, procure ouvir essa pessoa com respeito, atenção e sem julgamentos. Demonstrar cuidado e incentivar a busca por ajuda profissional pode contribuir para a prevenção do suicídio. Em algumas situações, o acompanhamento psicológico e psiquiátrico é necessário.

Lembre-se de que pedir ajuda é um ato de coragem. Quem estiver passando por um momento difícil pode conversar com familiares, amigos, profissionais de saúde ou com o Centro de Valorização da Vida (CVV), que oferece apoio emocional de forma gratuita, sigilosa e acolhedora. Esse momento pode ser enfrentado com o apoio de familiares, amigos e profissionais.

Por V. B. Felix (2022).

Questão 01

De acordo com o texto "FALAR SALVA VIDAS", o objetivo da campanha Setembro Amarelo é:

- (A) divulgar os serviços prestados pelos profissionais da área da saúde mental.
- (B) informar a população, combater o preconceito e incentivar a busca por ajuda.
- (C) orientar familiares sobre formas de substituir o tratamento especializado.
- (D) realizar campanhas voltadas apenas para pessoas em idade escolar.
- (E) promover palestras exclusivamente para pessoas diagnosticadas com depressão.

Questão 02

De acordo com o texto "FALAR SALVA VIDAS", o Centro de Valorização da Vida (CVV):

- (A) presta atendimento prioritariamente para familiares de pessoas em sofrimento.

- (B) oferece apoio emocional de forma gratuita, sigilosa e acolhedora.
- (C) desenvolve atividades voltadas apenas durante o Setembro Amarelo.
- (D) realiza atendimento preferencialmente para pessoas encaminhadas por serviços de saúde.
- (E) substitui o acompanhamento psicológico e psiquiátrico quando necessário.

Questão 03

Segundo o texto "FALAR SALVA VIDAS", caso uma pessoa apresente sinais de sofrimento emocional, a atitude mais adequada é:

- (A) estimular a pessoa a acreditar que os problemas serão superados sem auxílio com o passar do tempo.
- (B) solicitar que ela enfrente sozinha as dificuldades para fortalecer sua autonomia.
- (C) impedir que ela fale sobre seus sentimentos para evitar maior sofrimento.
- (D) ouvir com respeito, oferecer apoio e incentivar a busca por ajuda profissional.
- (E) evitar conversar sobre o assunto até que ela procure ajuda espontaneamente.

Questão 04

O texto "FALAR SALVA VIDAS" pode ser classificado, principalmente, como um texto que pretende:

- (A) narrar acontecimentos relacionados à origem do Setembro Amarelo.
- (B) descrever os serviços prestados pelos profissionais de saúde.
- (C) relatar a experiência pessoal de pessoas atendidas pelo CVV.
- (D) apresentar resultados estatísticos sobre os casos de suicídio no país.
- (E) informar, conscientizar e incentivar atitudes de acolhimento e prevenção.

Questão 05

O texto "FALAR SALVA VIDAS" informa que alguns fatores podem aumentar o risco de suicídio. Entre eles, está:

- (A) a participação em campanhas de conscientização coletiva.
- (B) o fortalecimento dos vínculos familiares e sociais.
- (C) o acesso a serviços gratuitos de apoio emocional.
- (D) a prática frequente de atividades esportivas e culturais.
- (E) o uso de álcool e drogas.

Questão 06

No trecho "Lembre-se de que PEDIR AJUDA É UM

ATO DE CORAGEM", presente no texto "FALAR SALVA VIDAS", a expressão destacada busca:

- (A) demonstrar que a ajuda profissional resolve diferentes situações de sofrimento emocional.
- (B) afirmar que a coragem é indispensável para enfrentar dificuldades.
- (C) indicar que o sofrimento emocional ocorre apenas em algumas pessoas.
- (D) reforçar a importância de procurar apoio quando necessário.
- (E) explicar que familiares possuem preparo para realizar tratamentos.

Questão 07

Ao afirmar que é importante ficar atento aos sinais apresentados por uma pessoa, o texto "FALAR SALVA VIDAS" procura:

- (A) recomendar que profissionais conduzam prioritariamente a orientação com quem apresenta sinais.
- (B) orientar a realização de diagnósticos por familiares e amigos próximos.
- (C) indicar que mudanças de comportamento confirmam um caso de suicídio.
- (D) incentivar a observação cuidadosa de possíveis situações de sofrimento.
- (E) demonstrar que os sinais apresentados possuem gravidade semelhante.

Questão 08

Em relação ao acompanhamento psicológico e psiquiátrico, o texto "FALAR SALVA VIDAS" afirma que:

- (A) é indicado principalmente para pessoas com depressão.
- (B) é recomendado preferencialmente quando solicitado por familiares próximos.
- (C) substitui a importância do apoio oferecido por amigos e familiares.
- (D) deve ser procurado preferencialmente após campanhas de conscientização.
- (E) pode ser necessário em determinadas situações de sofrimento emocional.

Questão 09

A frase "Esse momento pode ser enfrentado com o apoio de familiares, amigos e profissionais", presente no texto "FALAR SALVA VIDAS", transmite principalmente a ideia de:

- (A) incentivo ao isolamento durante períodos de sofrimento emocional.
- (B) obrigação de procurar exclusivamente atendimento especializado.

- (C) valorização do apoio e da solidariedade entre as pessoas.
- (D) responsabilidade exclusiva da família pela prevenção do suicídio.
- (E) necessidade de esconder os sentimentos diante das dificuldades.

Questão 10

Assinale a alternativa em que todas as palavras estão acentuadas **CORRETAMENTE**, de acordo com as regras de acentuação gráfica da língua portuguesa.

- (A) café, árvore, família.
- (B) fácil, xícara, pônei.
- (C) caderno, lápis, açúcar.
- (D) útil, sábado, difícil.
- (E) México, açúcar, pônei.

MATEMÁTICA

Questão 11

Qual é o valor correspondente a 15% de 240?

- (A) 36
- (B) 45
- (C) 30
- (D) 24
- (E) 40

Questão 12

Uma pessoa comprou um produto por R\$ 78,50 e outro por R\$ 46,80. Qual foi o valor total da compra?

- (A) R\$ 126,20
- (B) R\$ 123,80
- (C) R\$ 124,30
- (D) R\$ 127,30
- (E) R\$ 125,30

Questão 13

Uma estante possui 9 prateleiras, e cada prateleira comporta 28 livros. Quantos livros a estante comporta ao todo?

- (A) 282
- (B) 272
- (C) 262
- (D) 242
- (E) 252

Questão 14

Qual é o resultado da expressão $180 \div 48 \div 6 + 15$?

- (A) 203
- (B) 195

- (C) 187
- (D) 211
- (E) 177

Questão 15

Quantos mililitros correspondem a 2,75 litros?

- (A) 250 mL
- (B) 2.075 mL
- (C) 275 mL
- (D) 2.750 mL
- (E) 27.500 mL

ÉTICA

Questão 16

Sobre situações relacionadas ao conflito de interesses, assinale a alternativa **CORRETA**.

- (A) O conflito de interesses caracteriza-se mediante a prática de infração disciplinar pelo servidor, adquirindo relevância jurídica a partir da constatação de conduta funcional irregular.
- (B) O conflito de interesses ocorre principalmente quando existe divergência de opinião entre servidores de um mesmo setor.
- (C) A existência de vínculo profissional entre servidores configura situação de conflito de interesses, em razão da possibilidade de influência decorrente das relações estabelecidas no ambiente institucional.
- (D) A análise do conflito de interesses concentra-se na posição hierárquica ocupada pelo servidor, considerando a autoridade funcional exercida como elemento determinante para sua configuração.
- (E) O servidor deve atuar de forma a preservar a imparcialidade e evitar circunstâncias que possam comprometer a confiança na Administração Pública.

Questão 17

Sobre a finalidade dos códigos de ética profissional no serviço público, assinale a alternativa **CORRETA**.

- (A) Os códigos de ética têm como principal finalidade disciplinar a estrutura organizacional dos órgãos públicos.
- (B) Os códigos de ética destinam-se à orientação da elaboração de procedimentos técnicos relacionados à prestação dos serviços públicos, estabelecendo parâmetros operacionais para a execução das atividades institucionais.
- (C) Os códigos de ética estabelecem diretrizes de conduta destinadas a orientar o comportamento dos agentes públicos no exercício de suas funções.

- (D) As disposições constantes dos códigos de ética voltam-se à organização das rotinas administrativas desempenhadas pelos servidores, disciplinando aspectos relacionados à gestão interna dos órgãos públicos.
- (E) As normas previstas nos códigos de ética concentram-se na regulamentação das atribuições administrativas inerentes a cada setor da organização pública, disciplinando a distribuição interna de competências funcionais.

Questão 18

Sobre a responsabilidade do servidor público no exercício de suas funções, assinale a alternativa **CORRETA**.

- (A) O servidor responde pelos atos praticados no exercício de suas atribuições, conforme as normas aplicáveis.
- (B) O cumprimento das atribuições funcionais admite flexibilização conforme as características específicas do ambiente de trabalho, considerando as particularidades operacionais existentes no local de exercício.
- (C) A responsabilidade funcional depende da existência de prejuízo financeiro para a Administração Pública.
- (D) A análise da responsabilidade funcional atribui especial relevância ao tempo de serviço do agente público, conferindo reduzido peso aos demais elementos relacionados à conduta, às circunstâncias do ato e ao cumprimento dos deveres funcionais.
- (E) A responsabilidade do servidor relaciona-se principalmente às atividades desempenhadas em cargos de direção.

Questão 19

Sobre a prevenção do assédio no ambiente de trabalho, assinale a alternativa **CORRETA**.

- (A) Situações de desentendimento entre colegas caracterizam, por si, prática de assédio no ambiente de trabalho.
- (B) A prevenção do assédio depende principalmente da adoção de medidas disciplinares após o surgimento de conflitos.
- (C) A promoção do respeito mútuo e de relações profissionais adequadas contribui para a prevenção de práticas de assédio.
- (D) A identificação de práticas de assédio fundamenta-se na percepção manifestada pelos demais servidores envolvidos no ambiente institucional, conferindo reduzida importância aos elementos objetivos, circunstanciais e probatórios relacionados à conduta analisada.
- (E) A configuração de situações de assédio encontra-se associada à existência de relação hierárquica entre os envolvidos, atribuindo menor relevância às demais formas de interação profissional capazes de caracterizar condutas abusivas.

Questão 20

Sobre a atuação ética do servidor público no atendimento ao cidadão, assinale a alternativa **CORRETA**.

- (A) O tratamento dispensado ao cidadão considera a avaliação subjetiva do servidor acerca da relevância da demanda apresentada, admitindo diferenciações conforme sua percepção funcional.
- (B) A prestação do serviço público confere tratamento diferenciado às solicitações apresentadas por pessoas com vínculo de proximidade ou conhecimento prévio com o servidor responsável pelo atendimento.
- (C) A forma de atendimento pode ser ajustada conforme a afinidade entre o servidor e o usuário do serviço.
- (D) A comunicação estabelecida com o público orienta-se pelas preferências pessoais do agente público, considerando sua autonomia individual na condução do atendimento institucional.
- (E) O atendimento deve ser realizado com urbanidade, respeito, imparcialidade e observância das normas aplicáveis.

CONHECIMENTOS PROFISSIONAIS

Questão 21

Sobre a proteção do patrimônio público, assinale a alternativa **CORRETA**.

- (A) A proteção do patrimônio depende prioritariamente da instalação de equipamentos eletrônicos de monitoramento.
- (B) A proteção do patrimônio público envolve ações preventivas destinadas a reduzir riscos e preservar os bens sob responsabilidade da instituição.
- (C) A proteção patrimonial restringe-se à adoção de medidas após a ocorrência de danos materiais.
- (D) A conservação do patrimônio constitui atribuição exclusiva dos setores administrativos da instituição.
- (E) A vigilância patrimonial apresenta finalidade voltada predominantemente ao controle das atividades funcionais dos servidores.

Questão 22

Sobre os primeiros socorros no ambiente de trabalho, assinale a alternativa **CORRETA**.

- (A) A movimentação da vítima constitui procedimento indicado quando facilita o atendimento realizado pelo vigia.
- (B) O atendimento inicial concentra-se na identificação das causas que originaram o acidente.
- (C) A avaliação inicial da segurança do ambiente representa uma das primeiras providências antes da prestação de auxílio à vítima.

- (D) A comunicação aos serviços de emergência pode ocorrer após a adoção das medidas iniciais de atendimento.
- (E) A observação das condições da vítima possui maior relevância quando existem testemunhas da ocorrência.

Questão 23

Sobre a elaboração de registros de ocorrências, assinale a alternativa **CORRETA**.

- (A) A identificação dos envolvidos possui maior importância quando houver prejuízo patrimonial significativo.
- (B) O relato da ocorrência pode incluir conclusões pessoais quando houver coerência com os fatos observados.
- (C) A redação do registro deve priorizar informações resumidas, reduzindo detalhes relacionados ao fato.
- (D) O registro deve apresentar descrição objetiva dos fatos, indicando informações relevantes para a compreensão da ocorrência.
- (E) O registro de ocorrências apresenta maior utilidade quando elaborado após a confirmação das circunstâncias do evento.

Questão 24

Sobre a conduta ética do vigia no exercício de suas atribuições, assinale a alternativa **CORRETA**.

- (A) A divulgação de informações obtidas durante o serviço pode ocorrer quando contribuir para esclarecer dúvidas de terceiros.
- (B) A adoção de procedimentos distintos entre situações semelhantes pode favorecer a eficiência das atividades de vigilância.
- (C) A forma de atendimento ao público pode variar conforme o grau de familiaridade entre o vigia e o usuário.
- (D) A experiência profissional permite flexibilizar determinados procedimentos internos quando o servidor considerar conveniente.
- (E) O desempenho da função requer respeito às normas institucionais, tratamento imparcial e atuação pautada pela responsabilidade profissional.

Questão 25

Sobre os procedimentos de ronda nas instalações sob vigilância, assinale a alternativa **CORRETA**.

- (A) A finalidade principal da ronda consiste em verificar o cumprimento da jornada de trabalho dos servidores.
- (B) As rondas apresentam maior utilidade quando direcionadas prioritariamente às áreas administrativas da instituição.

- (C) A frequência das rondas pode ser definida conforme a movimentação de pessoas observada em cada setor, de modo que quanto menos pessoas estiverem presentes maior deve ser a frequência de rondas.
- (D) A realização de rondas contribui para a identificação de vulnerabilidades, irregularidades e situações que possam comprometer a segurança do local.
- (E) O percurso da ronda deve priorizar os locais com maior circulação, reduzindo a necessidade de inspeção dos demais ambientes.

Questão 26

Durante o desempenho de suas atribuições, o profissional de vigilância deve observar os princípios éticos que regem a Administração Pública e as normas institucionais, atuando com urbanidade, discrição, imparcialidade e estrita observância dos deveres funcionais. À luz desses preceitos, assinale a alternativa **CORRETA**.

- (A) O dever de resguardar o sigilo funcional restringe-se às informações classificadas como sigilosas por ato formal, não abrangendo os demais dados e fatos conhecidos em razão do exercício da função.
- (B) O exercício da atividade de vigilância exige conduta responsável, observância das normas institucionais, preservação do sigilo funcional e tratamento isonômico e imparcial a todas as pessoas.
- (C) O profissional de vigilância poderá divulgar informações obtidas em razão do exercício de suas atribuições sempre que entender que tal conduta atende ao interesse coletivo, ainda que ausente autorização da autoridade competente.
- (D) A experiência acumulada no desempenho da função autoriza a relativização do cumprimento das normas internas, desde que o profissional considere sua conduta mais eficiente para a execução do serviço.
- (E) O atendimento aos usuários poderá ser pautado por critérios subjetivos estabelecidos pelo próprio profissional, desde que não haja manifestação expressa de inconformismo por parte dos interessados.

Questão 27

Sobre a sinalização de áreas de risco, assinale a alternativa **CORRETA**.

- (A) A sinalização de risco possui aplicação limitada às áreas destinadas ao armazenamento de materiais inflamáveis.
- (B) A sinalização das áreas de risco apresenta importância secundária quando há circulação reduzida de pessoas.
- (C) A existência de placas informativas reduz a necessidade de isolamento das áreas que ofereçam risco.

- (D) A sinalização tem por finalidade alertar usuários e trabalhadores sobre condições que possam representar risco à segurança.
- (E) A utilização de sinalização depende da ocorrência de acidentes nas dependências da instituição.

Questão 28

Sobre a operação de sistemas de segurança e alarmes, assinale a alternativa **CORRETA**.

- (A) A conferência do funcionamento dos sistemas de segurança possui relevância reduzida durante a rotina de vigilância.
- (B) Os equipamentos de segurança podem ser operados sem treinamento específico, desde que o profissional possua experiência em vigilância.
- (C) A utilização dos sistemas eletrônicos de segurança torna desnecessária a realização de rondas periódicas nas instalações.
- (D) O acionamento de um alarme indica, por si só, a existência de ocorrência que dispensa qualquer verificação posterior.
- (E) A operação dos sistemas de segurança deve seguir os procedimentos estabelecidos pela instituição e observar as orientações de funcionamento dos equipamentos.

Questão 29

A comunicação de ocorrências no serviço de vigilância, como instrumento destinado a subsidiar a adoção das providências cabíveis e a assegurar a continuidade das ações de segurança, deve observar determinados princípios e procedimentos. Sobre esse tema, qual das alternativas a seguir está **CORRETA**?

- (A) A comunicação formal de ocorrências se equipara e pode ser suprida por registros informais ou comunicações desprovidas de padronização entre os integrantes da equipe de vigilância.
- (B) A comunicação das ocorrências deverá ser realizada de forma clara, objetiva e tempestiva, em estrita observância aos canais de comunicação e aos procedimentos formalmente estabelecidos pela instituição.
- (C) A transmissão das informações deverá fundamentar-se em interpretações, opiniões ou juízos de natureza estritamente pessoal.
- (D) A comunicação das ocorrências constitui dever funcional de caráter temporário, sendo vedado o relato de fatos relevantes para a segurança institucional ou para a adoção das providências administrativas cabíveis.
- (E) O relato das ocorrências depende da confirmação prévia das causas que originaram o fato observado.

Questão 30

Sobre a inspeção preventiva das instalações, assinale a alternativa **CORRETA**.

- (A) A observação das condições físicas das instalações possui relevância secundária para a atividade de vigilância.
- (B) A inspeção preventiva depende da comunicação prévia de irregularidades pelos usuários da edificação.
- (C) A inspeção preventiva permite identificar condições que possam comprometer a segurança das pessoas, das instalações e do patrimônio público.
- (D) A verificação das condições das instalações deve concentrar-se nas áreas de maior circulação de pessoas.
- (E) A inspeção das instalações apresenta utilidade limitada quando o prédio dispõe de sistema eletrônico de monitoramento.

Questão 31

Sobre os procedimentos relacionados ao controle de acesso, assinale a alternativa **CORRETA**.

- (A) O controle de acesso restringe-se aos períodos de atendimento ao público, dispensando procedimentos nos demais horários.
- (B) A autorização de acesso pode ser definida pelo vigia com base em critérios pessoais, desde que não haja reclamações dos usuários.
- (C) A identificação dos visitantes pode ser dispensada quando houver grande fluxo de pessoas nas dependências da instituição.
- (D) O registro de entrada e saída possui finalidade predominantemente administrativa, sem relação com a segurança patrimonial.
- (E) O controle de acesso deve observar os procedimentos institucionais de identificação, autorização e registro da entrada e da saída de pessoas, quando previstos.

Questão 32

Sobre as atividades de vigilância diurna e noturna, assinale a alternativa **CORRETA**.

- (A) A vigilância patrimonial durante o período noturno possui aplicação restrita aos locais sem monitoramento eletrônico.
- (B) O planejamento das atividades de vigilância varia exclusivamente em razão do horário de funcionamento da instituição.
- (C) As rondas realizadas durante o período diurno dispensam a verificação das condições de segurança das instalações.
- (D) As atividades de vigilância exigem atenção contínua às condições de segurança, independentemente do período em que são executadas.
- (E) A vigilância noturna apresenta finalidade voltada prioritariamente ao controle da iluminação das dependências.

Questão 33

Sobre as medidas de prevenção contra incêndios, assinale a alternativa **CORRETA**.

- (A) A inspeção dos equipamentos de combate a incêndio possui maior relevância durante a ocorrência de emergências.
- (B) O planejamento das ações preventivas concentra-se na proteção dos bens materiais existentes no local.
- (C) O conhecimento da localização dos extintores, das rotas de fuga e da sinalização de emergência favorece a resposta inicial diante de um princípio de incêndio.
- (D) A utilização dos equipamentos de combate a incêndio depende prioritariamente da dimensão da edificação.
- (E) A sinalização de emergência destina-se principalmente à organização dos serviços administrativos da instituição.

Questão 34

Sobre a identificação de riscos durante a atividade de vigilância, assinale a alternativa **CORRETA**.

- (A) A identificação de situações suspeitas depende da confirmação de irregularidade pelas autoridades competentes.
- (B) A análise de riscos limita-se às situações que envolvam possibilidade de dano ao patrimônio material.
- (C) A identificação de riscos requer observação contínua das instalações, das pessoas e das condições que possam comprometer a segurança do local.
- (D) A observação preventiva apresenta aplicação restrita aos períodos de maior circulação de pessoas nas dependências.
- (E) A comunicação de situações suspeitas pode ser realizada após a conclusão das atividades de vigilância do turno.

Questão 35

Durante o exercício de suas atribuições, um vigilante presenciou situação potencialmente relevante para a segurança institucional, tornando necessária a lavratura do respectivo registro de ocorrência. Considerando os princípios que regem a elaboração desse documento administrativo, assinale a alternativa **CORRETA**.

- (A) O registro de ocorrências deverá consignar descrição objetiva, cronológica e fiel dos fatos efetivamente observados durante a execução do serviço, de modo a subsidiar a adoção das providências administrativas e operacionais cabíveis.
- (B) A descrição objetiva dos fatos poderá ser substituída pelas conclusões do profissional acerca das prováveis causas da ocorrência, desde que tais conclusões sejam consideradas plausíveis.

- (C) A formalização do registro de ocorrências restringe-se às hipóteses em que os fatos observados tenham ocasionado prejuízo material ao patrimônio da instituição, tais como danos a estruturas físicas, depredação de patrimônio histórico ou destruição de arquivos.
- (D) O registro de ocorrências possui finalidade precipuamente relacionada ao controle da jornada de trabalho, não se destinando à documentação de fatos relevantes para a segurança institucional.
- (E) Na ausência de testemunhas, o registro de ocorrências poderá fundamentar-se predominantemente em opiniões, interpretações ou conjecturas formuladas pelo profissional responsável.

ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Questão 36

Um órgão público realiza uma avaliação interna para melhorar a qualidade do atendimento prestado na recepção, onde o vigia é o primeiro contato do cidadão com a instituição. Considerando o conceito de qualidade no atendimento ao público, assinale a alternativa que a caracteriza:

- (A) Medir a qualidade pela quantidade de pessoas atendidas por hora, desconsiderando a resolução das demandas.
- (B) Padronizar as respostas de modo rígido, sem considerar a necessidade concreta de cada cidadão.
- (C) Atender à demanda do cidadão de forma correta, tempestiva e cortês, buscando a efetiva solução do que foi solicitado.
- (D) Reduzir o tempo gasto em cada atendimento a qualquer custo, ainda que a informação prestada ao cidadão fique incompleta e ele precise retornar outra vez ao órgão para tratar da mesma demanda.
- (E) Transferir ao próprio cidadão a responsabilidade pela solução, limitando-se a repassar formulários.

Questão 37

Um vigia também é responsável por atender o telefone da portaria de um órgão público, prestando informações e registrando recados para outros setores. Sobre as boas práticas do atendimento telefônico, analise as afirmativas a seguir:

- I. Identificar-se e informar o setor logo no início da ligação é boa prática do atendimento telefônico.
- II. Como o telefone não permite contato visual, a confirmação de que o interlocutor entendeu a informação torna-se dispensável.
- III. Registrar e repassar corretamente recados e informações integra a qualidade do atendimento telefônico.

Está CORRETO o que se afirma em:

- (A) II, apenas.

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

Questão 38

Em relação aos direitos básicos ao usuário dos serviços públicos, que o vigia deve conhecer para atender adequadamente o cidadão. Relacione cada direito da Coluna I à situação correspondente na Coluna II.

Coluna I

- Participação no acompanhamento da prestação do serviço.
- Obtenção de informações precisas e de fácil acesso.
- Proteção de suas informações pessoais.

Coluna II

- () O órgão mantém em sigilo os dados pessoais fornecidos pelo cidadão, utilizando-os conforme a finalidade informada.
- () O cidadão recebe orientações claras sobre horários, documentos exigidos e etapas do serviço.
- () O cidadão pode acompanhar e opinar sobre a qualidade do atendimento prestado pelo órgão.

A sequência CORRETA, de cima para baixo, é:

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

Questão 39

Em uma manhã de intenso movimento, o vigia da recepção de um órgão público percebe que a recepcionista responsável pela triagem faltou e que a fila está crescendo. Um cidadão pergunta uma informação que é de competência de outro setor, e um colega da portaria demonstra estar sobrecarregado com o controle de acesso. Com base no caso apresentado e nos princípios do trabalho em equipe no atendimento, assinale a alternativa CORRETA:

- (A) Comunicar-se com os colegas para redistribuir tarefas, repassar as informações corretas e apoiar o fluxo de atendimento, mantendo o foco na necessidade do cidadão.
- (B) Resolver os conflitos internos discutindo abertamente as falhas dos colegas diante dos cidadãos presentes.
- (C) Priorizar a própria rapidez individual, repassando informações ao cidadão sem confirmá-las com os setores competentes.
- (D) Assumir sozinho as tarefas da colega ausente sem comunicar a chefia, para não expor a falha da equipe naquele dia.

- (E) Restringir-se estritamente às suas atribuições formais e ignorar a sobrecarga enfrentada pelos colegas naquele momento, sob o entendimento de que colaborar com outros setores não é tarefa que caiba ao vigia.

Questão 40

Um vigia atua no controle de acesso de um órgão público e é responsável por orientar o fluxo do atendimento prioritário. Sobre esse atendimento, analise as afirmativas a seguir:

I. A pessoa com deficiência tem direito a atendimento prioritário nas instituições e nos serviços de atendimento ao público.

II. O atendimento prioritário assegurado à pessoa com deficiência estende-se, em regra, ao seu acompanhante ou atendente pessoal.

III. Idosos, gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo ficam fora do conceito de pessoa com mobilidade reduzida, por não possuírem deficiência.

Assinale a alternativa CORRETA:

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

Questão 41

Avalie a relação entre as duas asserções a seguir:

I. O agente público que atua no atendimento deve acolher a reclamação apresentada pelo cidadão e encaminhá-la à ouvidoria, ainda que discorde do seu conteúdo.

PORQUE

II. A legislação estabelece que as manifestações dos usuários devem ser encaminhadas à unidade de ouvidoria competente, observados os procedimentos aplicáveis, não devendo o agente público recusar indevidamente o seu recebimento.

A respeito dessas asserções, assinale a alternativa CORRETA:

- (A) As duas asserções são proposições verdadeiras, e a segunda justifica a primeira.
- (B) As duas asserções são proposições verdadeiras, mas a segunda não justifica a primeira.
- (C) A primeira asserção é uma proposição verdadeira, e a segunda, falsa.
- (D) As duas asserções são proposições falsas.
- (E) A primeira asserção é uma proposição falsa, e a segunda, verdadeira.

Questão 42

No exercício do controle de acesso e do atendimento ao público, o vigia de um órgão público concretiza, em suas atitudes cotidianas, princípios da administração pública. Relacione cada princípio da Coluna I à conduta correspondente na Coluna II.

Coluna I

- 1. Impessoalidade.
- 2. Publicidade.
- 3. Moralidade.

Coluna II

() O vigia atende os cidadãos na ordem de chegada, sem privilegiar amigos ou conhecidos.

() O vigia presta informações verdadeiras e age com honestidade, recusando qualquer vantagem indevida.

() O vigia informa ao cidadão os horários e as regras de acesso afixados de forma visível ao público.

A sequência CORRETA, de cima para baixo, é:

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

Questão 43

Em um dia de grande movimento, vários cidadãos aguardam atendimento na portaria de um órgão público, e o vigia percebe que a falta de organização está gerando confusão sobre quem chegou primeiro e quais documentos são necessários. Considerando a gestão do tempo e a organização no atendimento ao público, assinale a conduta adequada do vigia:

- (A) Concentrar-se em um único cidadão até resolver todas as suas demandas, ainda que a fila cresça sem organização.
- (B) Organizar os atendimentos por ordem de chegada, observando as prioridades legais, e orientar previamente os cidadãos sobre documentos e senhas para evitar retrabalho.
- (C) Acelerar o atendimento suprimindo a conferência dos documentos, priorizando a velocidade sobre a exatidão.
- (D) Atender primeiro os casos que pareçam mais rápidos de resolver e deixar por último as pessoas que possuem prioridade legal, sob o argumento de que, desse modo, a fila anda mais depressa e a espera geral diminui.
- (E) Distribuir o atendimento conforme a insistência de cada cidadão, sem critério de ordem ou de prioridade.

Questão 44

Um cidadão idoso procura o vigia na entrada de um órgão público para renovar um documento e comenta que ouviu falar que o serviço agora é feito pela internet, mas afirma ter pouca familiaridade com aplicativos e computadores. O órgão disponibiliza o serviço em um canal digital, porém mantém o atendimento presencial. Considerando as diretrizes de atendimento digital ao usuário do serviço público, assinale a conduta adequada do vigia:

- (A) Informar de forma acessível a existência do canal digital e auxiliar o cidadão a localizá-lo, acolhendo também quem tem dificuldade com a tecnologia.
- (B) Afirmar que o canal digital dispensa o atendimento presencial, cabendo ao cidadão adaptar-se ao meio eletrônico.
- (C) Recusar a orientação presencial a quem, em tese, poderia usar o aplicativo do órgão.
- (D) Orientar o cidadão a resolver sozinho o acesso ao canal digital em outro local, como uma lan house ou a casa de um familiar, sem prestar qualquer auxílio durante o atendimento na portaria.
- (E) Condicionar o atendimento à utilização do canal digital, recusando a via presencial ao cidadão.

Questão 45

O vigia que atua no controle de acesso de uma repartição pública precisa conhecer as regras de atendimento prioritário. Sobre esse tema, julgue as afirmativas a seguir em verdadeiras (V) ou falsas (F):

() Pessoas com deficiência, pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo têm direito a atendimento prioritário.

() O atendimento prioritário deve ser prestado por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato.

() A prioridade de atendimento restringe-se aos órgãos da área da saúde, não alcançando as repartições públicas em geral.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência CORRETA, de cima para baixo:

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

Questão 46

No atendimento presencial em um órgão público, o vigia deve receber o cidadão com _____, organizar o fluxo respeitando a ordem de _____ e as prioridades legais, e manter uma _____ profissional adequada durante todo o atendimento.

Assinale a alternativa que preenche CORRETAMENTE as lacunas, na ordem em que aparecem:

- (A) cortesia, antiguidade, postura
- (B) indiferença, chegada, postura
- (C) cortesia, chegada, aparência física
- (D) cortesia, chegada, postura
- (E) cortesia, preferência pessoal, postura

Questão 47

Um cidadão dirige-se ao vigia da portaria de uma repartição pública, visivelmente irritado, exigindo uma informação sobre um processo administrativo e recusando-se a dizer para que fim a utilizará. Diante da negativa inicial de um servidor, ele eleva o tom de voz e ameaça registrar uma reclamação formal contra o atendimento. Com base no caso apresentado e nas normas de atendimento ao público, assinale a conduta que o vigia deve adotar:

- (A) Manter a urbanidade, esclarecer que o pedido de informação independe de justificativa de motivos e indicar o canal da ouvidoria para registrar a reclamação.
- (B) Informar que reclamações contra o atendimento devem ser feitas verbalmente ao próprio servidor envolvido no episódio.
- (C) Condicionar o encaminhamento da informação a que o cidadão se acalme e peça desculpas pela elevação do tom de voz.
- (D) Exigir que o cidadão declare por escrito o motivo determinante do pedido antes de qualquer encaminhamento, por entender que a indicação da finalidade é condição prévia para o acesso à informação pública.
- (E) Orientar o cidadão a procurar diretamente o dirigente máximo do órgão, por não caber ao setor de atendimento tratar reclamações.

Questão 48

Um vigia atua na recepção de uma unidade pública de grande circulação. Ao longo do dia, ele orienta cidadãos de diferentes idades e escolaridades sobre onde resolver seus problemas. Muitos chegam inseguros e não entendem a linguagem técnica usada nos cartazes e formulários do órgão. Considerando os preceitos de comunicação eficaz e de humanização no atendimento ao usuário do serviço público, assinale a conduta adequada do vigia:

- (A) Responder de forma resumida e passar ao próximo, para não atrasar a fila de atendimento.
- (B) Repetir ao cidadão os mesmos termos técnicos do cartaz, por serem a forma oficial de tratar o assunto.
- (C) Encaminhar o cidadão a outro setor sempre que a dúvida exigir explicação mais detalhada, por não caber ao vigia esclarecer o público a respeito.

- (D) Empregar linguagem simples e compreensível, confirmando se o cidadão entendeu a orientação recebida.
- (E) Orientar o cidadão a pesquisar sozinho o significado dos termos antes de retornar ao balcão.

Questão 49

Ao atender o público, o vigia pode ser questionado por cidadãos que desejam obter informações públicas do órgão. Sobre o acesso à informação previsto na Lei de Acesso à Informação, analise as afirmativas a seguir.

I. O acesso à informação de interesse público independe da apresentação dos motivos do pedido pelo interessado.

II. O órgão deve conceder acesso imediato à informação disponível; quando não for possível, o prazo para resposta é de até 20 dias, prorrogável por mais 10 dias.

III. O pedido de acesso pode ser feito por qualquer meio legítimo, cabendo ao órgão evitar exigências que inviabilizem a solicitação.

Está CORRETO o que se afirma em:

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

Questão 50

No atendimento ao público, o vigia representa a instituição perante o cidadão e deve pautar sua conduta pelo Código de Ética Profissional do Servidor Público. Sobre essa conduta ética, julgue as afirmativas a seguir em verdadeiras (V) ou falsas (F).

☐ Tratar todos os cidadãos com cortesia, urbanidade e atenção, sem qualquer espécie de preconceito ou distinção, é dever ético do servidor.

☐ A cortesia devida pelo servidor fica condicionada à educação demonstrada pelo cidadão, sendo admitido responder no mesmo tom a quem se dirige de forma ríspida.

☐ A atuação ética do servidor abrange a busca pela finalidade e pelo bem comum do serviço, não se limitando ao cumprimento formal da lei.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência CORRETA, de cima para baixo:

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

PÁGINA DE RASCUNHO



NÃO DESTACAR