



RECEPCIONISTA



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

TARDE

EDITAL Nº 001/2026

CONCURSO PÚBLICO DA CÂMARA MUNICIPAL DE MIRANDIBA (PE)

ORIENTAÇÕES IMPORTANTES AO CANDIDATO:

1. Conferência dos materiais

- ✓ Confira seu nome, documento e número de inscrição nos materiais recebidos.
- ✓ Verifique o Caderno de Questões quanto à impressão e numeração.

2. Regras da prova

- ✓ Cumpra as normas previstas no Edital, Caderno de Questões e Folha de Respostas. O descumprimento poderá resultar em eliminação.

3. Folha de Respostas

- ✓ É o documento utilizado para a correção da prova.
- ✓ Assine e marque apenas uma alternativa por questão.
- ✓ Utilize somente caneta esferográfica azul ou preta.
- ✓ Entregue a Folha de Respostas ao fiscal ao final da prova.

4. Provas e gabaritos

- ✓ Serão divulgados no site do Instituto IGEDUC (www.igeduc.org.br), conforme os prazos do Edital.

5. Condutas proibidas

- ✓ Não manuseie a prova antes da autorização.
- ✓ Não se comunique com outros candidatos.
- ✓ Não utilize aparelhos eletrônicos.
- ✓ Não anote o gabarito fora dos locais permitidos.

6. Permanência e saída

- ✓ Respeite o tempo mínimo de permanência previsto no Edital.
- ✓ Não deixe o local sem autorização do fiscal.
- ✓ Ao concluir, entregue os materiais exigidos e assine os documentos de controle, quando solicitado.



1946753214860

INSTITUTO
igeduc 10 ANOS
CONCURSOS E SELEÇÕES COM INTEGRIDADE



LÍNGUA PORTUGUESA

Questão 01

Durante a análise de um texto institucional, um revisor observou que determinados adjetivos modificavam substantivos de maneira distinta, ora delimitando o conjunto de elementos mencionados, ora acrescentando características explicativas. A interpretação adequada dessas construções era necessária para preservar o sentido das informações apresentadas.

Considere o período:

"Os servidores que estavam capacitados concluíram a atividade, enquanto os demais aguardaram novas orientações."

Caso a expressão "que estavam capacitados" seja substituída por "capacitados", mantendo-se a ausência de vírgulas, assinale a afirmativa **CORRETA** sobre o sentido da construção resultante.

- (A) O termo assume valor explicativo, atribuindo a condição de capacitados ao conjunto dos servidores e apresentando a conclusão da atividade como resultado coletivo.
- (B) O adjetivo exerce função restritiva, delimitando o grupo de servidores que concluiu a atividade, sem atribuir essa condição à totalidade dos servidores mencionados.
- (C) O vocábulo apresenta valor adverbial, caracterizando a maneira como a atividade foi concluída e modificando diretamente o sentido da forma verbal.
- (D) A expressão estabelece circunstância temporal, indicando que a conclusão ocorreu após a capacitação e deixando indeterminado o grupo responsável pela atividade.
- (E) A palavra adquire função substantiva, passando a designar os profissionais habilitados e eliminando a referência ao grupo de servidores anteriormente mencionado.

Questão 02

Durante a revisão de um texto administrativo, um servidor analisou diferentes processos de formação do plural dos substantivos compostos. A análise envolvia palavras constituídas por dois substantivos, combinações de verbo com substantivo e estruturas formadas por substantivo seguido de adjetivo.

Considerando as regras de flexão de número dos substantivos compostos na norma-padrão, assinale a alternativa em que todas as formas plurais estão **CORRETAMENTE** empregadas.

- (A) Couves-flores, guarda-chuvas, segundas-feiras e salários-família.
- (B) Couves-flores, guarda-chuvas, segunda-feiras e salários-família.
- (C) Couves-flores, guardas-chuvas, segundas-feiras e salários-família.

- (D) Couves-flores, guarda-chuvas, segundas-feiras e salários-famílias.
- (E) Couve-flores, guarda-chuvas, segundas-feiras e salários-família.

Questão 03

Uma equipe de comunicação institucional elaborou materiais informativos que continham palavras formadas por prefixação. Durante a revisão, surgiram dúvidas sobre o emprego do hífen em vocábulos com prefixos terminados em vogal, especialmente diante de palavras iniciadas pela mesma vogal, pela letra h ou pela consoante r.

Considerando as regras ortográficas vigentes, assinale a alternativa em que todas as palavras estão **CORRETAMENTE** grafadas.

- (A) Anti-inflamatório, micro-ondas, super-resistente, autoescola e infraestrutura.
- (B) Anti-inflamatório, micro-ondas, super-resistente, auto-escola e infraestrutura.
- (C) Anti-inflamatório, microondas, super-resistente, autoescola e infraestrutura.
- (D) Anti-inflamatório, micro-ondas, superresistente, autoescola e infraestrutura.
- (E) Antiinflamatório, micro-ondas, super-resistente, autoescola e infraestrutura.

Questão 04

Durante a revisão de um documento oficial, um servidor precisou substituir complementos verbais por pronomes oblíquos átonos, observando as particularidades das formas verbais terminadas em r, s e z. O objetivo era evitar construções inadequadas e preservar a correção gramatical dos períodos.

Considere a frase:

"Os servidores analisaram os processos e decidiram encaminhar os documentos à direção."

Ao substituir, respectivamente, "os processos" e "os documentos" por pronomes oblíquos átonos, mantendo a colocação pronominal após as formas verbais a que se vinculam, assinale a alternativa **CORRETA**.

- (A) Os servidores analisaram-os e decidiram encaminhá-los à direção.
- (B) Os servidores analisaram-nos e decidiram encaminhá-los à direção.
- (C) Os servidores analisaram-nos e decidiram encaminhá-os à direção.
- (D) Os servidores analisaram-nos e decidiram encaminhar-los à direção.
- (E) Os servidores analisaram-los e decidiram encaminhá-los à direção.

Questão 05

Uma professora preparou uma atividade de revisão

ortográfica destinada a estudantes do Ensino Médio. Entre os conteúdos selecionados, incluiu a separação silábica de palavras que apresentam encontros consonantais, dígrafos e sequências vocálicas, exigindo a aplicação das regras de divisão silábica da língua portuguesa.

Considerando a separação silábica conforme a norma-padrão, assinale a alternativa em que todas as palavras estão **CORRETAMENTE** divididas.

- (A) Ex-ce-ção, a-dvo-ga-do, sa-ú-de, nas-ci-men-to e pers-pi-caz.
- (B) Ex-ce-ção, ad-vo-ga-do, sa-ú-de, na-sci-men-to e pers-pi-caz.
- (C) E-xce-ção, ad-vo-ga-do, sa-ú-de, nas-ci-men-to e pers-pi-caz.
- (D) Ex-ce-ção, ad-vo-ga-do, saú-de, nas-ci-men-to e pers-pi-caz.
- (E) Ex-ce-ção, ad-vo-ga-do, sa-ú-de, nas-ci-men-to e pers-pi-caz.

Questão 06

Durante a preparação de documentos institucionais, uma equipe de revisão identificou dificuldades recorrentes na grafia de palavras formadas por derivação e no emprego de consoantes que representam sons semelhantes. Para padronizar os textos, decidiu verificar a escrita de vocábulos frequentemente utilizados em comunicações administrativas.

Considerando as normas ortográficas vigentes, assinale a alternativa em que todas as palavras estão **CORRETAMENTE** grafadas.

- (A) Excessão, concessão, rescisão, pretensão e ascensão.
- (B) Exceção, concessão, rescisão, pretensão e ascensão.
- (C) Exceção, concessão, rescisão, pretensão e ascensão.
- (D) Exceção, concessão, recisão, pretensão e ascensão.
- (E) Exceção, conceção, rescisão, pretensão e ascensão.

Questão 07

Durante uma atividade de revisão linguística, um professor apresentou palavras cuja tonicidade frequentemente provoca dúvidas, especialmente em razão da influência da linguagem cotidiana. Os estudantes deveriam identificar a classificação das palavras quanto à posição da sílaba tônica, considerando a pronúncia culta registrada na norma-padrão da língua portuguesa.

Assinale a alternativa em que todas as palavras estão **CORRETAMENTE** classificadas quanto à posição da sílaba tônica.

- (A) Rubrica é proparoxítona; Nobel é oxítona; íterim é proparoxítona; gratuito é paroxítona.

- (B) Rubrica é paroxítona; Nobel é oxítona; íterim é proparoxítona; gratuito é paroxítona.
- (C) Rubrica é paroxítona; Nobel é paroxítona; íterim é proparoxítona; gratuito é paroxítona.
- (D) Rubrica é paroxítona; Nobel é oxítona; íterim é proparoxítona; gratuito é oxítona.
- (E) Rubrica é paroxítona; Nobel é oxítona; íterim é paroxítona; gratuito é paroxítona.

Questão 08

Em um parecer administrativo, foi registrada a seguinte observação:

"A manifestação apresentada pelo setor técnico mostrou-se reticente quanto à adoção imediata da proposta, embora reconhecesse seus possíveis benefícios."

Durante a revisão do documento, solicitou-se a substituição do adjetivo "reticente" por outro que preservasse seu sentido no contexto, sem modificar a avaliação atribuída à manifestação técnica.

Considerando as relações de sinonímia e o significado contextual das palavras, assinale a alternativa que apresenta a substituição **CORRETA**.

- (A) Ambivalente, pois caracteriza a coexistência de avaliações opostas, com manifestações simultâneas de aceitação e rejeição da proposta.
- (B) Indiferente, pois revela ausência de interesse na matéria, sem demonstrar envolvimento com os efeitos da decisão administrativa.
- (C) Refratária, pois indica resistência à aceitação da proposta, com tendência à oposição diante das medidas apresentadas.
- (D) Inflexível, pois expressa manutenção rígida do posicionamento inicial, com reduzida disposição para considerar alternativas de encaminhamento.
- (E) Reservada, pois indica cautela na manifestação de posicionamento, sem expressar rejeição definitiva à proposta examinada.

Questão 09

Uma unidade administrativa recebeu documentos identificados pelos sobrenomes de seus respectivos requerentes. Para organizar o arquivo nominal, o servidor responsável deveria ordenar os registros alfabeticamente, comparando as letras sucessivas de cada sobrenome e observando a sequência estabelecida pelo alfabeto da língua portuguesa.

Considere os seguintes sobrenomes:

Almeida, Alencar, Alvarenga, Albuquerque e Alves.

De acordo com a ordem alfabética crescente, assinale a alternativa que apresenta a sequência **CORRETA**.

- (A) Albuquerque, Alencar, Alvarenga, Almeida e Alves.
- (B) Alencar, Almeida, Albuquerque, Alvarenga e Alves.
- (C) Albuquerque, Alencar, Almeida, Alvarenga e Alves.

- (D) Alencar, Albuquerque, Almeida, Alves e Alvarenga.
(E) Albuquerque, Almeida, Alencar, Alvarenga e Alves.

Questão 10

Durante a revisão de um relatório, um servidor identificou construções que exigiam atenção à colocação dos pronomes oblíquos átonos. Para adequar o documento à norma-padrão, considerou a presença de palavras atrativas, as restrições ao emprego da ênclise e as possibilidades de colocação pronominal nas locuções verbais.

Considerando as regras de colocação pronominal, assinale a alternativa em que todas as construções estão **CORRETAMENTE** empregadas.

- (A) Não se divulgaram os resultados, embora os responsáveis se tenham comprometido a apresentar-los assim que a análise fosse concluída.
(B) Não se divulgaram os resultados, embora os responsáveis se tenham comprometido a apresentá-los assim que a análise fosse concluída.
(C) Não se divulgaram os resultados, embora os responsáveis tenham comprometido-se a apresentá-los assim que a análise fosse concluída.
(D) Não se divulgaram os resultados, embora os responsáveis se tenham comprometido a os apresentar assim que a análise fosse concluída.
(E) Não divulgaram-se os resultados, embora os responsáveis se tenham comprometido a apresentá-los assim que a análise fosse concluída.

HISTÓRIA E GEOGRAFIA DE MIRANDIBA (PE)

Questão 11

A agricultura representa uma atividade importante para a economia de Mirandiba, com o cultivo de diferentes produtos adaptados às condições regionais. Considerando as informações econômicas oficiais do município, qual alternativa apresenta uma combinação formada por produtos expressamente mencionados entre os principais cultivos agrícolas locais?

- (A) Banana, milho e sorgo, integrantes da produção agrícola municipal.
(B) Feijão, mandioca e arroz, integrantes da produção agrícola municipal.
(C) Algodão, café e milho, integrantes da produção agrícola municipal.
(D) Feijão, mandioca e milho, integrantes da produção agrícola municipal.
(E) Mandioca, trigo e banana, integrantes da produção agrícola municipal.

Questão 12

O distrito de Tupanaci possui uma trajetória histórica relacionada à ocupação do território sertanejo e à

formação de antigas comunidades rurais. Antes de receber sua denominação atual, a localidade era conhecida por outro nome. Considerando a história administrativa do distrito, qual era sua antiga denominação?

- (A) Vila de Santa Maria, denominação relacionada à formação histórica do distrito.
(B) Vila de São João dos Campos, denominação relacionada à formação do distrito.
(C) Vila de Queixada, denominação relacionada à ocupação histórica do distrito.
(D) Vila de Brejo do Gama, denominação relacionada à ocupação histórica do distrito.
(E) Vila de Maniçobal, denominação relacionada à formação histórica do distrito.

Questão 13

A criação de animais representa uma importante atividade econômica desenvolvida na zona rural do município de Mirandiba. Considerando os registros econômicos municipais, qual alternativa apresenta corretamente os tipos de rebanhos que se destacam na pecuária local?

- (A) Bovinos, caprinos e bubalinos, integrantes da atividade pecuária municipal.
(B) Bovinos, ovinos e galináceos, integrantes da atividade pecuária municipal.
(C) Bovinos, caprinos e galináceos, integrantes da atividade pecuária municipal.
(D) Equinos, caprinos e galináceos, integrantes da atividade pecuária municipal.
(E) Bovinos, suínos e galináceos, integrantes da atividade pecuária municipal.

Questão 14

O município de Mirandiba está localizado no Sertão pernambucano e apresenta características naturais associadas ao ambiente semiárido. Considerando sua classificação geoambiental, em qual unidade está inserido o território municipal?

- (A) Depressão Sertaneja, caracterizada por paisagens típicas do interior semiárido.
(B) Planalto da Borborema, caracterizado por relevos elevados do interior nordestino.
(C) Planície Costeira, caracterizada por terrenos baixos próximos ao litoral atlântico.
(D) Maciço de Baturité, caracterizado por elevações e ambientes serranos do Nordeste.
(E) Chapada do Araripe, caracterizada por extensas superfícies elevadas e tabulares.

Questão 15

A formação do núcleo urbano que deu origem ao município de Mirandiba está relacionada à atuação de

personagens que contribuíram para o povoamento da região. Nesse contexto, quem foi o responsável pela doação das terras onde se desenvolveu a atual cidade?

- (A) Virgílio Alves Cantarelli, morador de propriedades rurais próximas à localidade.
- (B) Cirilo Gomes Diniz, participante da construção de edificações religiosas locais.
- (C) Elizeu Campos, proprietário de terras na região da Fazenda Várzea do Tiro.
- (D) João Barbosa de Barros, proprietário de terras na região da Fazenda Quixabeira.
- (E) Manoel Lopes Diniz, responsável pela ocupação de terras no Brejo do Gama.

RACIOCÍNIO LÓGICO

Questão 16

Uma equipe administrativa desenvolveu um código numérico para identificar etapas sucessivas de determinado procedimento. Os primeiros valores registrados foram:

4, 7, 13, 22, 34, 49, ...

A sequência foi construída a partir de uma regra constante de formação, aplicada às diferenças entre termos consecutivos. O responsável pelo controle precisa identificar o próximo número para dar continuidade ao registro.

Considerando o padrão lógico apresentado, qual deverá ser o próximo termo da sequência?

- (A) 65.
- (B) 68.
- (C) 66.
- (D) 70.
- (E) 67.

Questão 17

Durante a análise de um procedimento administrativo, um servidor formulou a seguinte afirmação:

"Todos os processos que possuem documentação completa foram analisados ou encaminhados à unidade responsável."

A coordenação solicitou a negação lógica dessa afirmação, considerando que o conectivo "ou" possui sentido inclusivo e que a negação deve preservar rigorosamente as relações estabelecidas entre os elementos da proposição original.

Considerando as regras da lógica clássica, assinale a alternativa que apresenta a negação **CORRETA** da afirmação.

- (A) Nenhum processo com documentação completa foi analisado e encaminhado à unidade responsável durante o período considerado.

- (B) Existe pelo menos um processo que não possui documentação completa ou que deixou de ser analisado pela unidade responsável.
- (C) Há algum procedimento com documentação incompleta que não recebeu análise e permaneceu sem encaminhamento ao setor competente.
- (D) Existe pelo menos um processo com documentação completa que não foi analisado nem encaminhado à unidade responsável.
- (E) Alguns procedimentos com documentação completa foram analisados, mas não chegaram a ser encaminhados ao setor competente.

Questão 18

Três servidores, André, Bruno e Carlos, ocupam, respectivamente, uma das seguintes funções em uma equipe administrativa: coordenador, analista e fiscal. Cada servidor exerce uma função diferente. Durante uma reunião, foram apresentadas as seguintes informações:

I. André não exerce a função de coordenador.

II. Bruno não exerce a função de fiscal.

III. Carlos não exerce a função de analista.

IV. O servidor responsável pela fiscalização não é André.

Considerando que todas as informações são verdadeiras, assinale a alternativa que apresenta **CORRETAMENTE** a distribuição das funções.

- (A) André é analista, Bruno é coordenador e Carlos é fiscal.
- (B) André é fiscal, Bruno é analista e Carlos é coordenador.
- (C) André é coordenador, Bruno é analista e Carlos é fiscal.
- (D) André é fiscal, Bruno é coordenador e Carlos é analista.
- (E) André é analista, Bruno é fiscal e Carlos é coordenador.

Questão 19

Durante a elaboração de um sistema informatizado, uma equipe precisou distinguir proposições lógicas de expressões que não possuem valor de verdade definido. Foram analisadas sentenças declarativas, interrogativas e abertas, considerando que uma proposição deve admitir classificação como verdadeira ou falsa, ainda que seu valor não seja conhecido no momento da análise.

Considerando os fundamentos da lógica proposicional clássica, assinale a alternativa que apresenta uma proposição lógica.

- (A) O número 91 é primo.
- (B) Considere um número primo.
- (C) O número x é primo.
- (D) Qual número é primo?
- (E) Determine se 91 é primo.

Questão 20

Durante uma reunião administrativa, foram estabelecidas as seguintes premissas sobre determinado relatório institucional:

- I. O relatório foi aprovado ou devolvido para revisão.
- II. Se o relatório foi aprovado, então sua publicação foi autorizada.
- III. Se o relatório foi devolvido para revisão, então uma nova análise será realizada.
- IV. A publicação do relatório não foi autorizada.

Admitindo que todas as premissas sejam verdadeiras e que o conectivo "ou" tenha sentido inclusivo, conforme a lógica proposicional clássica, assinale a conclusão logicamente necessária.

- (A) O procedimento de revisão foi encerrado, embora a divulgação do documento não tenha sido autorizada.
- (B) A nova análise poderá ser dispensada, considerando que a ausência de autorização impede o prosseguimento do relatório.
- (C) O documento foi aprovado inicialmente, mas sua publicação permaneceu pendente de autorização.
- (D) A publicação não foi autorizada porque o relatório ainda aguardava aprovação formal da chefia.
- (E) O relatório foi devolvido para revisão, e uma nova análise será realizada.

CONHECIMENTOS PROFISSIONAIS

Questão 21

Um cidadão compareceu a uma repartição pública para tratar de assunto relacionado à atualização de seu cadastro funcional. Ao consultar o sistema interno, a recepcionista identificou duas unidades com atribuições semelhantes: uma responsável pela manutenção cadastral e outra encarregada da análise de direitos funcionais. O visitante informou que precisava corrigir um dado pessoal, sem solicitar revisão de benefício ou análise de situação jurídica.

Considerando as técnicas adequadas de triagem e encaminhamento de visitantes, assinale a afirmativa **CORRETA**.

- (A) A recepção deve registrar a ocorrência e direcioná-la ao protocolo central, transferindo ao setor documental a responsabilidade pela identificação da unidade competente.
- (B) O visitante deve escolher entre os setores disponíveis, após receber informações gerais sobre as atividades desenvolvidas pelas respectivas unidades administrativas.
- (C) A demanda deve ser direcionada à unidade de manutenção cadastral, após confirmação de sua competência, evitando encaminhamentos desnecessários a setores com atribuições distintas.

- (D) A solicitação deve ser submetida inicialmente à chefia de recursos humanos, permitindo a definição formal da unidade responsável pela atualização dos dados apresentados.
- (E) O cidadão deve ser encaminhado ao setor de direitos funcionais, considerando que alterações cadastrais podem produzir reflexos posteriores na análise de benefícios administrativos.

Questão 22

Uma recepcionista é responsável pelo controle diário de materiais utilizados no atendimento. No início da semana, havia 240 formulários disponíveis. Durante a segunda-feira, foram utilizados 68 exemplares; na terça-feira, outros 54. Na quarta-feira, o setor recebeu uma reposição de 150 formulários, mas identificou que 18 unidades do novo lote apresentavam defeitos de impressão e não poderiam ser utilizadas. Ao final da quarta-feira, o responsável solicitou a atualização do quantitativo disponível para atendimento.

Considerando as movimentações registradas, qual é a quantidade de formulários aptos para utilização ao término do período?

- (A) 232 formulários.
- (B) 258 formulários.
- (C) 246 formulários.
- (D) 250 formulários.
- (E) 268 formulários.

Questão 23

Uma recepcionista recebeu ligação telefônica destinada ao coordenador de determinado setor, que se encontrava em reunião. O interlocutor identificou-se como responsável por uma empresa prestadora de serviços e solicitou retorno até as 15h do mesmo dia para confirmar uma alteração no horário de entrega de equipamentos. A recepcionista deveria registrar um recado que permitisse ao destinatário compreender a demanda e adotar a providência solicitada.

Considerando os critérios de clareza, precisão e objetividade na elaboração de recados profissionais, assinale a alternativa **CORRETA**.

- (A) O representante da empresa solicitou retorno até as 15h de hoje para confirmar a alteração do horário de entrega dos equipamentos. Contato: número informado na ligação.
- (B) O responsável pela entrega entrou em contato durante a reunião e pediu que o coordenador verificasse a programação dos equipamentos quando estivesse disponível.
- (C) A prestadora solicitou contato com o coordenador para tratar de alterações operacionais, considerando a importância de confirmar previamente a programação estabelecida.

- (D) A empresa prestadora comunicou mudanças na entrega e solicitou confirmação do setor, recomendando que o coordenador entrasse em contato ainda durante o expediente.
- (E) O representante informou necessidade de ajustar o transporte dos equipamentos e pediu retorno da coordenação para esclarecer os procedimentos de entrega previstos.

Questão 24

Durante o atendimento presencial em uma repartição pública, uma recepcionista conversava com uma cidadã sobre os documentos necessários para determinado procedimento. Nesse momento, o telefone institucional começou a tocar. Não havia outro funcionário disponível para atender à ligação, e a recepcionista precisava administrar as duas demandas sem desconsiderar a pessoa que já estava sendo atendida.

Considerando as técnicas de organização e cordialidade no atendimento simultâneo, assinale a afirmativa **CORRETA**.

- (A) O atendimento telefônico deve receber prioridade sobre a demanda presencial, considerando que a ausência de resposta imediata pode provocar o encerramento da chamada pelo usuário.
- (B) A recepcionista deve informar brevemente a interrupção à cidadã, atender à ligação, identificar sua finalidade e organizar o retorno ao atendimento presencial com o menor prejuízo possível.
- (C) A ligação deve ser atendida e transferida ao primeiro ramal disponível, permitindo que a recepção retome suas atividades sem precisar identificar previamente o assunto solicitado.
- (D) A conversa presencial deve prosseguir até sua conclusão, permitindo que o telefone continue tocando para preservar a sequência do atendimento iniciado anteriormente.
- (E) A recepcionista deve atender ao telefone e manter a conversa presencial simultaneamente, procurando transmitir as informações aos dois usuários sem prolongar os procedimentos.

Questão 25

Uma unidade de recepção utiliza arquivos físicos para organizar fichas de atendimento identificadas por sobrenome e nome dos cidadãos. Durante a reorganização, a recepcionista recebeu cinco fichas pertencentes a pessoas com sobrenomes semelhantes, exigindo atenção à comparação sucessiva das letras para estabelecer a ordem alfabética crescente.

Considere os seguintes registros:

Marina Carvalho, Pedro Cardoso, Ana Carneiro, Lucas Carmo e Beatriz Carrasco.

Considerando a ordenação alfabética pelo sobrenome e, quando necessário, pelo nome, assinale a alternativa que apresenta a sequência **CORRETA**.

- (A) Pedro Cardoso, Ana Carneiro, Lucas Carmo, Beatriz Carrasco e Marina Carvalho.
- (B) Pedro Cardoso, Lucas Carmo, Ana Carneiro, Beatriz Carrasco e Marina Carvalho.
- (C) Ana Carneiro, Lucas Carmo, Pedro Cardoso, Beatriz Carrasco e Marina Carvalho.
- (D) Ana Carneiro, Pedro Cardoso, Lucas Carmo, Marina Carvalho e Beatriz Carrasco.
- (E) Pedro Cardoso, Ana Carneiro, Beatriz Carrasco, Lucas Carmo e Marina Carvalho.

Questão 26

Uma recepcionista recebeu um documento físico composto por seis páginas, das quais algumas continham informações no verso. O material deveria ser digitalizado em arquivo PDF pesquisável, preservando a sequência original e permitindo a localização de palavras por meio de ferramentas de busca. O equipamento disponível possuía alimentador automático de documentos, função de digitalização frente e verso e recurso de reconhecimento óptico de caracteres.

Considerando os procedimentos adequados de digitalização documental, assinale a afirmativa **CORRETA**.

- (A) A utilização do alimentador automático dispensa a conferência posterior da sequência documental, cabendo ao reconhecimento de caracteres verificar a integridade das páginas processadas.
- (B) A recepcionista deve utilizar a digitalização frente e verso, aplicar o reconhecimento óptico de caracteres e conferir a sequência, a legibilidade e a integridade das páginas geradas.
- (C) A recepcionista deve converter as páginas em arquivos de imagem separados, utilizando a identificação numérica para substituir a pesquisa textual e preservar a ordem dos documentos.
- (D) A digitalização deve utilizar resolução elevada e formato PDF convencional, considerando que essas configurações permitem pesquisar automaticamente as palavras presentes nas imagens.
- (E) O procedimento deve priorizar a captura das páginas frontais, acrescentando os versos quando apresentarem assinaturas, carimbos ou informações consideradas relevantes pela recepção.

Questão 27

Uma recepcionista de uma unidade pública recebeu um cidadão que precisava solicitar determinado serviço administrativo. Durante a orientação, verificou-se que o interessado havia preenchido incorretamente parte do formulário disponibilizado pela instituição. Embora fosse possível corrigir as informações naquele momento, a recepcionista considerou solicitar que o cidadão retornasse no dia seguinte, argumentando que o preenchimento correto era responsabilidade do requerente.

Considerando os princípios de qualidade, eficiência e

resolutividade no atendimento ao público, assinale a afirmativa **CORRETA**.

- (A) A recepcionista deve solicitar autorização da chefia antes de orientar a correção, considerando que alterações em documentos apresentados podem comprometer sua validade administrativa.
- (B) A recepcionista deve orientar a correção dos campos e viabilizar a continuidade do atendimento, evitando novo deslocamento quando a irregularidade puder ser sanada naquele momento.
- (C) O cidadão deve ser encaminhado para novo atendimento após revisar o formulário, considerando que a conferência documental pressupõe o preenchimento adequado pelo interessado.
- (D) A demanda pode ser registrada com as informações incorretas, transferindo-se ao setor responsável a competência para identificar divergências e solicitar complementações posteriores.
- (E) O procedimento deve ser interrompido para preservar a organização dos atendimentos, permitindo que o requerente apresente documento corrigido em horário previamente agendado.

Questão 28

Uma cidadã compareceu a uma unidade administrativa solicitando informações sobre o andamento de determinado requerimento. Após consultar o sistema, a recepcionista verificou que o processo estava em fase de análise, sem previsão confirmada de conclusão. A interessada demonstrou insatisfação e solicitou uma data específica para retornar, argumentando que precisava organizar seus compromissos pessoais.

Considerando os princípios de transparência, precisão e responsabilidade na orientação ao cidadão, assinale a afirmativa **CORRETA**.

- (A) A recepcionista deve informar a situação efetivamente registrada, esclarecer a inexistência de prazo confirmado e indicar o canal adequado para acompanhar novas movimentações.
- (B) O atendimento deve indicar o prazo máximo utilizado em processos semelhantes, considerando que a informação aproximada contribui para reduzir a insatisfação da requerente.
- (C) A atendente deve apresentar uma estimativa baseada na duração habitual dos procedimentos, permitindo que a cidadã organize seu retorno conforme a experiência do setor.
- (D) A recepcionista deve recomendar o retorno após período considerado suficiente para a análise, utilizando a rotina administrativa como referência para definir a próxima consulta.
- (E) A orientação deve sugerir uma data provável de conclusão, esclarecendo que eventuais alterações poderão ocorrer conforme a disponibilidade dos servidores responsáveis.

Questão 29

Durante uma vistoria em uma unidade administrativa, verificou-se que o balcão de atendimento estava organizado, mas havia caixas de materiais ocupando parte da área de circulação. Além disso, os formulários mais utilizados estavam armazenados em armário distante dos postos de trabalho, obrigando os atendentes a interromper frequentemente suas atividades. O gestor solicitou a adoção de medidas que melhorassem simultaneamente a segurança, a organização e a eficiência da recepção.

Considerando os princípios de organização do ambiente de atendimento, assinale a afirmativa **CORRETA**.

- (A) A adequação deve concentrar os materiais próximos à entrada principal, permitindo acesso rápido aos formulários e mantendo as caixas agrupadas em uma área visível.
- (B) A melhoria deve priorizar a identificação dos armários e a sinalização dos obstáculos, preservando a distribuição dos materiais para evitar mudanças na rotina administrativa.
- (C) A reorganização deve liberar as áreas de circulação e posicionar os materiais de uso frequente próximos aos postos, reduzindo deslocamentos e favorecendo o atendimento seguro.
- (D) A organização deve transferir os formulários para um único ponto de armazenamento, facilitando o controle de estoque e mantendo os espaços de atendimento visualmente padronizados.
- (E) A intervenção deve reservar parte do espaço de circulação para materiais operacionais, desde que a disposição permita a passagem dos usuários em horários de menor movimento.

Questão 30

Durante a atualização de um cadastro institucional, uma recepcionista identificou divergência entre o endereço informado verbalmente por um cidadão e aquele registrado no formulário eletrônico. O interessado apresentou documento atualizado comprovando a alteração, mas o sistema não permitia modificar diretamente o campo sem registrar a justificativa e a identificação do responsável pela atualização.

Considerando as boas práticas de preenchimento e controle de registros administrativos, assinale a afirmativa **CORRETA**.

- (A) O endereço anterior pode permanecer no campo principal, acrescentando-se a informação atualizada em observações para permitir consultas sem modificar os dados originalmente registrados.
- (B) A recepcionista deve atualizar o endereço com base na documentação apresentada, registrando a justificativa e sua identificação funcional para preservar a rastreabilidade da alteração.

- (C) A alteração deve ocorrer mediante criação de novo cadastro, preservando-se o registro anterior sem vinculação para evitar interferências no histórico das informações institucionais.
- (D) O registro pode ser modificado conforme a declaração verbal do interessado, utilizando-se a documentação apresentada para eventual conferência em procedimento administrativo posterior.
- (E) A informação deve ser mantida até a próxima revisão cadastral, quando o setor responsável poderá substituir o endereço mediante conferência dos documentos apresentados.

Questão 31

Durante o atendimento presencial, uma cidadã solicitou esclarecimentos sobre procedimento administrativo. A recepcionista apresentou as informações utilizando linguagem clara e objetiva, mas permaneceu olhando continuamente para a tela do computador, manteve os braços cruzados e demonstrou impaciência por meio de expressões faciais. Ao final, a usuária afirmou ter compreendido as orientações, embora demonstrasse desconforto com a interação.

Considerando os fundamentos da comunicação verbal e não verbal no atendimento ao público, assinale a afirmativa **CORRETA**.

- (A) A demonstração de impaciência pode ser interpretada como consequência da demanda operacional, apresentando influência reduzida sobre a confiança quando o procedimento é explicado corretamente.
- (B) A precisão das orientações verbais constitui o principal indicador de qualidade, permitindo compensar manifestações corporais inadequadas quando o usuário compreende o procedimento.
- (C) A postura corporal reservada contribui para preservar o distanciamento profissional, especialmente quando associada à transmissão correta das informações solicitadas pelo cidadão.
- (D) A ausência de contato visual pode favorecer a objetividade do atendimento, reduzindo interferências emocionais e direcionando a atenção do servidor às informações administrativas.
- (E) A comunicação não verbal pode comprometer a percepção de acolhimento, mesmo quando as informações verbais são adequadas, exigindo coerência entre postura, expressões e conteúdo transmitido.

Questão 32

Uma recepcionista foi encarregada de reorganizar o espaço destinado à espera dos cidadãos em uma repartição pública. O ambiente possuía assentos suficientes, mas parte deles estava posicionada de maneira que dificultava a circulação de pessoas que utilizavam cadeira de rodas. Além disso, os equipamentos de distribuição de senhas estavam

instalados em local de acesso pouco conveniente, provocando deslocamentos desnecessários e concentração de usuários junto ao balcão.

Considerando os princípios de acessibilidade e organização funcional dos ambientes de atendimento, assinale a afirmativa **CORRETA**.

- (A) A disposição deve concentrar os assentos próximos ao balcão, reduzindo a distância percorrida pelos cidadãos e permitindo maior controle visual da movimentação no ambiente.
- (B) A melhoria deve priorizar a ampliação do número de cadeiras, considerando que a disponibilidade de lugares reduz o tempo de permanência dos usuários nas áreas de circulação.
- (C) O equipamento de senhas deve permanecer próximo aos servidores, permitindo acompanhamento direto da distribuição e encaminhamento dos cidadãos conforme a ordem de chegada.
- (D) A reorganização deve assegurar circulação acessível e posicionar os equipamentos de senhas em local de fácil alcance, favorecendo deslocamentos seguros e distribuição adequada dos usuários.
- (E) A organização pode reservar uma área específica para pessoas com mobilidade reduzida, mantendo a disposição geral dos assentos e direcionando esses usuários por percurso alternativo.

Questão 33

Uma recepcionista de uma autarquia municipal recebeu uma encomenda destinada ao setor de patrimônio. A embalagem apresentava sinais de violação, embora a etiqueta de identificação estivesse legível e os dados do destinatário correspondessem aos registros institucionais. O entregador solicitou a assinatura imediata do comprovante de recebimento, alegando que eventuais divergências poderiam ser comunicadas posteriormente à transportadora.

Considerando as boas práticas de recebimento e controle de encomendas administrativas, assinale a afirmativa **CORRETA**.

- (A) A recepcionista deve registrar a irregularidade identificada, observar os procedimentos institucionais de conferência e formalizar eventual ressalva antes de confirmar o recebimento da encomenda.
- (B) O recebimento pode ser concluído após a conferência dos dados do destinatário, considerando que a integridade do conteúdo será examinada durante o procedimento de distribuição interna.
- (C) A entrega deve ser registrada como regular quando houver correspondência entre a identificação externa e os dados institucionais, mantendo-se a embalagem para avaliação posterior.
- (D) A correspondência deve ser aceita mediante assinatura do comprovante, reservando-se ao setor de patrimônio a verificação das condições físicas e a comunicação de eventuais divergências.

- (E) O material deve ser encaminhado diretamente à unidade destinatária, transferindo-se a responsabilidade pela identificação das avarias e pela solicitação de providências à transportadora.

Questão 34

Em uma unidade administrativa, dois servidores divergiram sobre a responsabilidade pela organização de documentos recebidos na recepção. Um deles entendia que os registros deveriam ser encaminhados diretamente ao protocolo, enquanto o outro defendia a realização de conferência prévia pela equipe de atendimento. A divergência provocou atrasos e prejudicou o relacionamento profissional entre os envolvidos. A coordenação decidiu promover uma conversa para restabelecer a cooperação.

Considerando as técnicas de comunicação interpessoal e resolução de divergências no ambiente de trabalho, assinale a afirmativa **CORRETA**.

- (A) A coordenação deve esclarecer as atribuições institucionais, ouvir os argumentos apresentados e estabelecer um fluxo compartilhado que reduza dúvidas sobre as responsabilidades.
- (B) O conflito deve ser encerrado mediante determinação hierárquica, restringindo manifestações posteriores para impedir que a divergência comprometa novamente a produtividade.
- (C) A chefia deve redistribuir as tarefas entre os envolvidos, evitando novas discussões e preservando a execução das atividades conforme as preferências individuais.
- (D) A unidade deve permitir que cada profissional mantenha seu procedimento habitual, realizando ajustes na distribuição dos documentos conforme as necessidades de cada expediente.
- (E) O responsável deve identificar o servidor com maior experiência e adotar sua interpretação, utilizando o conhecimento acumulado como referência para solucionar a divergência.

Questão 35

Durante o expediente em uma autarquia municipal, uma recepcionista recebeu um envelope lacrado, identificado como confidencial e destinado nominalmente ao diretor administrativo. O destinatário encontrava-se ausente, mas havia um servidor responsável pelo recebimento de correspondências institucionais durante sua ausência. O procedimento interno determinava o registro de entrada dos expedientes e a preservação da integridade dos documentos com indicação de confidencialidade.

Considerando as boas práticas de recebimento e distribuição documental, assinale a afirmativa **CORRETA**.

- (A) O recebimento deve ser confirmado mediante anotação do remetente e arquivamento provisório, transferindo-se o registro formal para o momento da abertura pelo destinatário.

- (B) A documentação pode ser encaminhada ao setor de protocolo para classificação temática, permitindo o acesso ao conteúdo pelos servidores responsáveis pela distribuição.
- (C) A recepcionista deve registrar os dados externos do expediente, preservar o lacre e encaminhá-lo ao responsável autorizado, mantendo o controle da movimentação.
- (D) O envelope deve permanecer na recepção até o retorno do diretor, dispensando o registro imediato para preservar a confidencialidade das informações encaminhadas.
- (E) A correspondência deve ser aberta para conferência do conteúdo, registrada conforme o assunto identificado e posteriormente entregue à unidade administrativa destinatária.

ÉTICA E ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Questão 36

Um servidor público federal identificou que determinado relatório administrativo continha informações desatualizadas, capazes de transmitir uma percepção equivocada sobre os resultados de sua unidade. A chefia solicitou que o documento fosse encaminhado sem alterações, argumentando que os dados anteriores haviam sido oficialmente registrados e que sua correção poderia comprometer a imagem institucional. O servidor dispunha de informações confiáveis para atualizar o relatório antes do envio.

Considerando o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, aprovado pelo Decreto nº 1.171/1994, assinale a afirmativa **CORRETA**.

- (A) O princípio da eficiência justifica a manutenção das informações consolidadas, quando a revisão documental puder provocar atrasos e exigir novas verificações administrativas.
- (B) O dever de lealdade recomenda a preservação dos registros anteriores, quando sua atualização puder comprometer a confiança pública na capacidade administrativa do órgão.
- (C) A observância da hierarquia autoriza o encaminhamento dos dados originais, desde que a determinação superior esteja documentada e sua execução seja comunicada formalmente.
- (D) O compromisso com a verdade exige a correção das informações conhecidamente desatualizadas, ainda que sua divulgação possa produzir consequências desfavoráveis à imagem institucional.
- (E) A proteção da credibilidade institucional permite adiar a atualização do relatório, quando a divulgação imediata das inconsistências representar risco à reputação da unidade.

Questão 37

Um servidor público responsável pela atualização de cadastros identificou que determinado cidadão possuía

informações pessoais incorretas em seu registro administrativo. O interessado apresentou documentação válida demonstrando a alteração de seus dados, mas o funcionário considerou manter as informações anteriores até a próxima revisão geral do sistema, argumentando que o cadastro permanecia protegido contra acessos não autorizados.

Considerando os princípios aplicáveis ao tratamento de dados pessoais, previstos na Lei nº 13.709/2018, assinale a afirmativa **CORRETA**.

- (A) O princípio da transparência permite postergar a correção das informações, desde que o cidadão receba esclarecimentos sobre os procedimentos internos de atualização do cadastro.
- (B) O princípio da segurança dos dados autoriza a manutenção temporária das informações anteriores, desde que o sistema disponha de controles adequados contra acessos indevidos.
- (C) O princípio da necessidade recomenda preservar os registros originais até a revisão cadastral, considerando a conveniência de realizar alterações em períodos administrativos previamente definidos.
- (D) O princípio da qualidade dos dados exige atenção à exatidão e à atualização das informações, sendo inadequado manter registros incorretos quando houver elementos suficientes para sua retificação.
- (E) O princípio da adequação favorece a conservação dos dados anteriormente registrados, quando sua substituição puder comprometer a uniformidade dos procedimentos de conferência documental.

Questão 38

Um cidadão compareceu a determinado órgão público para solicitar certidão administrativa. A documentação apresentada já continha comprovação válida de uma informação exigida para a emissão do documento. Entretanto, o atendente solicitou que o interessado obtivesse uma nova declaração referente ao mesmo fato, argumentando que o documento atualizado facilitaria a conferência e a organização dos registros internos, embora não houvesse dúvida sobre a validade da prova apresentada.

Considerando as diretrizes de atendimento estabelecidas pela Lei nº 13.460/2017, assinale a afirmativa **CORRETA**.

- (A) A exigência é inadequada, pois a legislação veda solicitar nova prova de fato já demonstrado por documentação válida, cabendo ao servidor aproveitar a comprovação apresentada.
- (B) A renovação da comprovação pode ser solicitada quando houver necessidade de atualização cadastral, ainda que a informação original permaneça válida para demonstrar o fato declarado.
- (C) A apresentação de declaração atualizada pode ser determinada pela unidade responsável, quando representar medida de padronização documental adotada para facilitar conferências posteriores.

(D) O servidor pode requerer documento complementar para assegurar uniformidade dos registros, considerando a autonomia administrativa na definição dos mecanismos internos de verificação.

(E) A solicitação é admissível quando destinada à organização dos arquivos administrativos, desde que o cidadão seja informado sobre sua finalidade e o procedimento de obtenção.

Questão 39

Durante o atendimento presencial em uma repartição pública, um cidadão demonstrou irritação após receber informações contraditórias sobre a documentação necessária para concluir determinado procedimento. Embora falasse em tom elevado, não apresentava comportamento ameaçador. O atendente reconheceu que havia divergências nas orientações anteriormente fornecidas e precisava restabelecer uma comunicação produtiva sem comprometer as regras do serviço.

Considerando as técnicas de resolução de conflitos e gerenciamento de situações de tensão no atendimento, assinale a alternativa que apresenta a conduta **CORRETA**.

- (A) Apresentar as normas administrativas pertinentes, destacar a responsabilidade do cidadão pela documentação e recomendar a formalização de reclamação pelos canais institucionais.
- (B) Explicar inicialmente as dificuldades enfrentadas pelo setor, solicitar moderação no tom de voz e transferir a demanda à chefia para evitar novos questionamentos.
- (C) Encerrar a discussão sobre as orientações anteriores, concentrar a conversa nos procedimentos disponíveis e solicitar que o interessado retorne com os documentos indicados.
- (D) Reconhecer a insatisfação manifestada, esclarecer objetivamente os requisitos aplicáveis e apresentar encaminhamento fundamentado, mantendo postura serena durante a interação.
- (E) Oferecer prioridade na análise do requerimento, reconhecer as dificuldades de comunicação e propor uma solução excepcional para compensar os transtornos relatados.

Questão 40

Durante a avaliação de desempenho de uma equipe administrativa, a coordenação identificou que um servidor frequentemente encaminhava documentos incompletos, provocando devoluções e atrasos. Ao preparar uma conversa individual, o coordenador decidiu utilizar técnicas de feedback construtivo, buscando corrigir o comportamento sem comprometer a motivação profissional ou transformar a avaliação em julgamento pessoal.

Considerando os fundamentos da comunicação interpessoal e do feedback eficaz, assinale a afirmativa **CORRETA**.

- (A) O diálogo deve concentrar-se nas consequências dos atrasos, apresentar as providências determinadas pela coordenação e solicitar compromisso formal com os resultados estabelecidos.
- (B) A conversa deve enfatizar as características comportamentais do funcionário, relacionar suas atitudes aos resultados insatisfatórios e definir metas de correção acompanhadas pela chefia.
- (C) A avaliação deve destacar os erros mais frequentes, comparar o desempenho com o dos colegas e estabelecer padrões de produtividade capazes de incentivar mudanças profissionais.
- (D) A orientação deve abordar o histórico profissional do integrante, identificar possíveis limitações individuais e propor acompanhamento periódico para aperfeiçoar sua postura administrativa.
- (E) A devolutiva deve apresentar situações observáveis, explicar seus impactos no trabalho e estabelecer expectativas de melhoria, permitindo ao servidor esclarecer dificuldades e propor ajustes.

Questão 41

Uma cidadã com deficiência visual compareceu a uma repartição pública para obter informações sobre determinado procedimento administrativo. O servidor responsável disponibilizou um formulário impresso em caracteres convencionais e ofereceu ajuda para preenchê-lo. Entretanto, a interessada informou que preferia utilizar uma versão eletrônica compatível com seu leitor de tela, pois desejava consultar as informações e preencher os campos com maior autonomia.

Considerando os fundamentos da acessibilidade previstos na Lei nº 13.146/2015, assinale a alternativa que apresenta a conduta **CORRETA**.

- (A) Solicitar a participação de acompanhante indicado pela interessada para auxiliar no preenchimento, mantendo o formulário convencional como referência para validação dos dados.
- (B) Disponibilizar o formulário em formato digital acessível, compatível com a tecnologia assistiva utilizada, favorecendo a autonomia da cidadã na realização do procedimento.
- (C) Realizar a leitura integral do documento e preencher os campos conforme as respostas fornecidas, preservando a conferência presencial das informações pela servidora responsável.
- (D) Encaminhar a usuária ao atendimento especializado para transcrição do conteúdo, priorizando a padronização dos documentos recebidos pela unidade administrativa.
- (E) Fornecer uma versão impressa com caracteres ampliados e oferecer apoio na leitura, considerando a necessidade de uniformizar os procedimentos de atendimento documental.

Questão 42

Uma repartição pública implantou um sistema de agendamento eletrônico para organizar o atendimento presencial. Durante uma avaliação, constatou-se que determinados horários apresentavam longos períodos de espera, enquanto outros permaneciam com capacidade ociosa. A chefia propôs ampliar o número de agendamentos nos períodos menos movimentados, mas a equipe identificou que essa providência, isoladamente, não resolveria as diferenças de duração entre os serviços oferecidos.

Considerando os princípios de eficiência e qualidade no atendimento ao cidadão, assinale a alternativa que apresenta a medida **CORRETA**.

- (A) Priorizar os procedimentos de execução mais rápida durante os períodos movimentados, transferindo os requerimentos complexos para datas com menor procura pelos serviços.
- (B) Estabelecer duração padronizada para os atendimentos presenciais, encaminhando as solicitações não concluídas para complementação pelos canais digitais disponíveis.
- (C) Analisar a duração dos diferentes serviços e redistribuir os horários conforme a demanda e a capacidade operacional, preservando os critérios de prioridade e a qualidade do atendimento.
- (D) Concentrar os procedimentos demorados nos horários de menor movimento, mantendo a distribuição dos servidores e os intervalos de atendimento previamente estabelecidos.
- (E) Ampliar a quantidade de agendamentos por período e estabelecer metas uniformes de produtividade, reduzindo o tempo destinado às solicitações de maior complexidade.

Questão 43

Durante o atendimento em um órgão público, um cidadão apresentou comprovante de doação de sangue realizada havia 45 dias e solicitou atendimento prioritário. No mesmo momento, aguardavam atendimento uma pessoa idosa de 67 anos e uma pessoa com mobilidade reduzida. O servidor responsável deveria aplicar a ordem de prioridade estabelecida pela Lei nº 10.048/2000, considerando as alterações introduzidas pela Lei nº 14.626/2023.

À luz das disposições legais aplicáveis, assinale a afirmativa **CORRETA**.

- (A) O cidadão tem sua prioridade condicionada à ausência de pessoas idosas no ambiente, cabendo aplicar a ordem comum caso exista outro beneficiário presente.
- (B) A pessoa com mobilidade reduzida deve aguardar o atendimento do doador, considerando a validade temporal do comprovante e a natureza da solicitação apresentada.

- (C) O doador possui direito ao atendimento prioritário mediante comprovante válido, devendo ser atendido após os demais beneficiários da prioridade previstos na legislação.
- (D) O comprovante apresentado permite ao doador preceder os demais usuários prioritários, pois a doação foi realizada dentro do período legalmente estabelecido.
- (E) O doador possui preferência equivalente à da pessoa idosa, cabendo ao servidor definir a sequência conforme a complexidade dos serviços solicitados.

Questão 44

Durante a implementação de uma nova rotina administrativa, a coordenação percebeu que os servidores interpretavam de maneiras diferentes as orientações transmitidas nas reuniões. Embora os comunicados fossem claros para a chefia, parte da equipe executava procedimentos incompatíveis com o planejamento. Para identificar a origem das divergências, o coordenador decidiu incorporar uma técnica de comunicação que permitisse verificar a compreensão efetiva das instruções recebidas.

Considerando os elementos da comunicação interpessoal, assinale a afirmativa **CORRETA**.

- (A) O fortalecimento da autoridade do emissor favorece a compreensão das instruções, dispensando esclarecimentos complementares quando houver comunicação institucional formal.
- (B) A ampliação da redundância informacional assegura a compreensão das orientações, permitindo reduzir a participação dos destinatários na discussão dos procedimentos.
- (C) A utilização de feedback permite identificar diferenças entre a mensagem transmitida e sua interpretação, possibilitando esclarecimentos antes da execução das atividades.
- (D) A formalização das mensagens em documentos internos confirma sua interpretação uniforme, diminuindo a necessidade de verificar dúvidas entre os integrantes da equipe.
- (E) A padronização dos canais de transmissão garante correspondência entre intenção e entendimento, permitindo concentrar o acompanhamento nos resultados operacionais posteriores.

Questão 45

Durante o atendimento em uma unidade administrativa, um servidor precisou consultar registros contendo informações pessoais de determinado cidadão. Ao concluir a atividade, deixou o sistema aberto em seu computador, com os dados exibidos na tela, enquanto se dirigia a outro setor. O terminal permaneceu acessível em ambiente compartilhado, permitindo que pessoas sem atribuição relacionada ao procedimento visualizassem as informações.

Considerando as boas práticas de segurança da

informação e de preservação do sigilo profissional, assinale a afirmativa **CORRETA**.

- (A) O servidor deve bloquear sua sessão ao se afastar do terminal, reduzindo a possibilidade de acesso indevido aos registros por pessoas sem autorização funcional.
- (B) O funcionário deve minimizar a janela do sistema antes de deixar o posto, diminuindo a exposição visual das informações durante sua ausência do ambiente.
- (C) O agente deve solicitar aos colegas que preservem a confidencialidade dos registros, mantendo o terminal acessível para facilitar a continuidade das atividades administrativas.
- (D) O responsável deve reduzir o brilho da tela e organizar os documentos abertos, dificultando a visualização casual das informações por pessoas que circulem no setor.
- (E) O atendente deve encerrar a consulta ao documento e manter a sessão disponível, permitindo que outros integrantes da equipe utilizem o equipamento com maior agilidade.

Questão 46

Um servidor público responsável pela avaliação de propostas administrativas foi convidado a participar de um evento promovido por uma empresa que possuía interesses em procedimentos sob sua análise. O convite incluía transporte, hospedagem e atividades de lazer custeadas pela organização. Embora não houvesse solicitação expressa de favorecimento, a empresa demonstrava interesse em estreitar relações com o agente público durante o período de avaliação.

Considerando os princípios éticos aplicáveis ao exercício da função pública, assinale a afirmativa **CORRETA**.

- (A) O recebimento das vantagens pode ser considerado regular mediante registro formal, desde que não exista demonstração de prejuízo econômico à Administração Pública.
- (B) A participação pode ser admitida mediante comunicação à chefia, considerando a inexistência de pedido explícito de benefício e o caráter institucional atribuído ao evento.
- (C) O convite pode ser aceito quando as despesas forem custeadas pela empresa promotora, desde que o agente preserve sua autonomia nas decisões administrativas.
- (D) O servidor deve recusar as vantagens oferecidas, pois sua aceitação pode comprometer a imparcialidade funcional e criar aparência de favorecimento na análise dos procedimentos.
- (E) A presença no evento pode ser autorizada após o encerramento da avaliação técnica, considerando a separação temporal entre a atividade funcional e os benefícios concedidos.

Questão 47

Durante a execução de suas atividades, um servidor público federal identificou que determinado colega utilizava recursos materiais da repartição para atender a interesses particulares. Embora a conduta não tivesse provocado prejuízo financeiro expressivo, havia registros suficientes para demonstrar a utilização indevida. O servidor responsável pela identificação dos fatos considerou não comunicar a ocorrência, alegando que o problema poderia ser resolvido informalmente entre os integrantes da equipe.

Considerando os deveres estabelecidos pelo Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, aprovado pelo Decreto nº 1.171/1994, assinale a afirmativa **CORRETA**.

- (A) O funcionário pode priorizar a orientação reservada ao colega, considerando a ausência de dano patrimonial relevante e a possibilidade de correção espontânea do comportamento.
- (B) O integrante da equipe deve buscar solução consensual com os envolvidos, preservando a comunicação institucional para situações de reincidência ou comprometimento significativo dos recursos.
- (C) O responsável pode registrar a ocorrência em controle interno e acompanhar sua evolução, considerando a proporcionalidade entre o valor utilizado e a necessidade de intervenção.
- (D) O servidor deve comunicar a irregularidade aos superiores e exigir as providências cabíveis, pois o dever de proteção ao interesse público não depende da dimensão econômica do prejuízo.
- (E) O agente deve encaminhar a situação à chefia após confirmar a continuidade da conduta, evitando comunicações baseadas em ocorrências isoladas de reduzida repercussão financeira.

Questão 48

Uma pessoa com deficiência compareceu a uma unidade pública acompanhada de seu atendente pessoal para solicitar informações sobre procedimento administrativo de seu interesse. Durante o atendimento, o servidor informou que a prioridade prevista na legislação seria assegurada à pessoa com deficiência, mas questionou se o acompanhante poderia usufruir do mesmo benefício. A situação exigia a aplicação das disposições específicas da Lei nº 13.146/2015.

Considerando a extensão do atendimento prioritário ao acompanhante ou atendente pessoal da pessoa com deficiência, assinale a afirmativa **CORRETA**.

- (A) O benefício abrange o atendente pessoal durante o atendimento presencial, enquanto sua extensão ao acompanhante depende de representação formal perante o órgão público.

- (B) A precedência pode ser concedida ao acompanhante quando houver necessidade comprovada de assistência, ficando condicionada à avaliação individual realizada pelo servidor responsável.
- (C) A preferência alcança o acompanhante ou atendente pessoal nas repartições públicas, incluindo os direitos referentes à restituição tributária e à tramitação processual preferencial.
- (D) A prioridade estende-se ao acompanhante ou atendente pessoal, ressalvados os direitos relativos à restituição do imposto de renda e à tramitação processual preferencial.
- (E) O atendimento diferenciado alcança o acompanhante nas atividades de orientação, mas permanece restrito à pessoa com deficiência durante os procedimentos administrativos presenciais.

Questão 49

Durante a avaliação de qualidade de uma unidade de atendimento, a coordenação constatou que alguns servidores mantinham postura excessivamente informal no contato com os usuários, enquanto outros utilizavam linguagem técnica pouco compreensível. A equipe discutiu a necessidade de estabelecer parâmetros de apresentação e comportamento profissional que favorecessem a credibilidade institucional, a compreensão das orientações e o respeito às diferentes características dos cidadãos.

Considerando as boas práticas de postura profissional no atendimento público, assinale a afirmativa **CORRETA**.

- (A) A postura institucional deve privilegiar o distanciamento nas interações, empregando comunicação objetiva e evitando esclarecimentos complementares que ampliem a duração dos atendimentos.
- (B) A imagem profissional deve ser construída prioritariamente pelo rigor da apresentação pessoal, utilizando vocabulário especializado para reforçar a autoridade técnica perante os usuários.
- (C) A apresentação profissional deve enfatizar a uniformidade comportamental da equipe, preservando expressões técnicas e restringindo adaptações de linguagem às solicitações formalizadas.
- (D) A credibilidade do atendimento deve ser fortalecida pela padronização das manifestações verbais, adotando linguagem formal uniforme para reduzir diferenças individuais na comunicação.
- (E) A apresentação compatível com o ambiente institucional deve estar associada à linguagem acessível e à conduta respeitosa, evitando que formalidades excessivas prejudiquem a comunicação com o usuário.

Questão 50

Uma cidadã compareceu a uma repartição para solicitar determinado serviço administrativo. Durante o

atendimento, o servidor explicou que o órgão disponibilizava duas formas regulares de apresentação do requerimento: presencialmente ou por meio de plataforma eletrônica. Embora ambas estivessem disponíveis, o atendente insistiu na utilização do sistema digital, argumentando que essa modalidade reduziria o trabalho da equipe e contribuiria para os indicadores de produtividade da unidade.

Considerando os direitos básicos dos usuários previstos na Lei nº 13.460/2017, assinale a afirmativa **CORRETA**.

- (A) O servidor pode condicionar a apresentação presencial à demonstração de dificuldade tecnológica, considerando a necessidade de racionalizar os recursos empregados no atendimento.
- (B) A Administração pode direcionar a utilização dos canais disponíveis conforme seus indicadores de eficiência, atribuindo preferência ao procedimento que demande menor esforço administrativo.
- (C) A cidadã possui direito de escolha entre os meios regularmente oferecidos, não sendo adequado restringir o atendimento presencial por razões relacionadas à conveniência operacional do setor.
- (D) O atendente pode recomendar a utilização prioritária da plataforma digital como condição para processamento mais célere, considerando a capacidade operacional dos serviços disponíveis.
- (E) A unidade pode estabelecer preferência pelo canal eletrônico mediante orientação interna, preservando o atendimento presencial para requerimentos de maior complexidade documental.

rascunho não destacar