

EDITAL Nº 001/2025 DO CONCURSO
PÚBLICO UNIFICADO PARA O MUNICÍPIO DE
CRAÍBAS (AL)

MUNICÍPIO DE CRAÍBAS (AL)

AGENTE DE PORTARIA

TARDE

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

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:

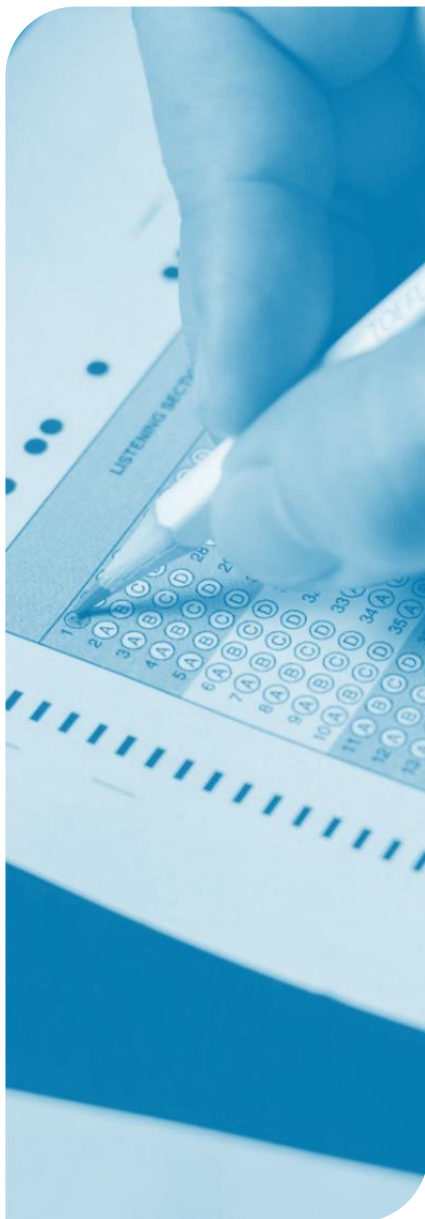
- ✓ Estarão disponíveis no site do Instituto IGEDUC (www.igeduc.org.br), conforme o Edital.

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. Exceto quando o enunciado da questão determinar o contrário, considere as seguintes regras:

- ✓ As questões de Língua Portuguesa devem ser respondidas conforme a norma culta vigente à época da aplicação da prova; as de informática, com base na versão mais atualizada dos softwares mencionados na mesma data; e as de legislação, considerando a versão vigente e mais atual de cada lei.



CONHECIMENTOS GERAIS

O texto seguinte servirá de base para responder às questões de 1 a 8.

Por que nossas fotos da Lua geralmente ficam horríveis

Quando a superlua aparece no céu, o espetáculo é impressionante a olho nu, mas as fotos feitas com o celular costumam sair borradas. Isso não ocorre por falta de habilidade, e sim por limitações técnicas do aparelho, embora algumas orientações possam melhorar o resultado.

O principal problema é a superexposição à luz. Como a Lua aparece pequena em um fundo escuro, o celular interpreta a cena como noturna, mas a parte fotografada está iluminada pelo Sol. O resultado é um borrão claro e sem detalhes. Uma solução é fotografar logo após o crepúsculo, quando há menos contraste entre a Lua e o céu.

É possível também ajustar manualmente a exposição por meio de aplicativos ou do modo profissional do celular, controlando o ISO e a velocidade do obturador. Testar diferentes configurações ajuda a encontrar o melhor equilíbrio.

Outro fator é que, embora a Lua pareça grande a olho nu, ela ocupa um espaço mínimo no campo de visão das câmeras do celular. Isso é reforçado pela "ilusão lunar", que faz a Lua parecer maior quando está próxima ao horizonte. Por isso, na foto, ela aparece muito pequena.

O uso do zoom nem sempre resolve, pois a maioria dos celulares utiliza zoom digital, que apenas recorta a imagem e reduz a qualidade. Alguns modelos possuem zoom óptico mais eficiente. Também é possível acoplar o celular a um telescópio, mesmo simples, para revelar mais detalhes. Para evitar tremores, recomenda-se usar tripé, apoiar o aparelho ou acionar o temporizador.

Mesmo sem ampliar a Lua, ainda é possível apostar na criatividade, enquadrando-a com elementos em primeiro plano. Especialistas lembram que fotografar apenas a Lua é comum, mas composições criativas dão mais identidade à imagem.

Por fim, alguns celulares usam inteligência artificial para melhorar as fotos, o que cria expectativas irreais. Se a intenção for manter a autenticidade, explore outros alvos do céu noturno, como a Via Láctea, auroras ou cometas, que se adaptam melhor às características das câmeras de smartphone.

<https://www.bbc.com/portuguese/articles/cde6dpj1686o>. adaptado.

Questão 01

Alguns modelos possuem zoom "óptico mais eficiente".

Sintaticamente, o elemento destacado exerce a função de:

- (A) objeto indireto.

- (B) adjunto adnominal do objeto direto.

- (C) predicativo do sujeito.

- (D) complemento nominal.

Questão 02

Especialistas lembram que fotografar apenas a Lua é comum, mas composições criativas dão mais identidade "à imagem".

Em relação ao sinal indicativo de crase na expressão destacada, é CORRETO afirmar que:

- (A) ocorre porque há a fusão da preposição exigida pelo verbo "dar" com o artigo feminino que antecede o substantivo "imagem".
- (B) ocorre porque o termo "imagem" é núcleo de objeto direto e, por isso, exige preposição por determinação sintática.
- (C) ocorre por exigência semântica do verbo "dar", independentemente da presença de artigo feminino diante de "imagem".
- (D) ocorre por se tratar de locução adverbial feminina formada pelo substantivo "imagem".

Questão 03

Se a intenção for manter a autenticidade, "explore" outros alvos do céu noturno, como a Via Láctea.

Considerando a interação entre o período condicional e o uso pragmático do verbo destacado, é correto afirmar que a forma verbal "explore" configura-se como

- (A) modo imperativo de valor diretivo, cuja forma coincide morfológicamente com o presente do subjuntivo, mas cujo emprego no enunciado produz orientação expressa ao interlocutor.
- (B) modo condicional, já que a presença do "se" introduz relação de dependência lógica que, em tese, permitiria interpretar a ação verbal como consequência hipotética condicionada ao cumprimento da premissa enunciada.
- (C) modo subjuntivo, pois a forma verbal retoma estrutura potencial pendente da condição expressa na oração introdutória e, por isso, vincula-se semanticamente ao cenário hipotético formulado pelo enunciador.
- (D) modo indicativo, visto que o enunciado pode ser interpretado como expressão de expectativa objetiva segundo a qual o leitor, ao cumprir a condição inicial, realizará a ação descrita pelo verbo destacado.

Questão 04

Para evitar tremores, recomenda-se usar tripé, apoiar o aparelho ou acionar o temporizador.

Em relação às classes de palavras, é correto afirmar que, nesta frase

- (A) "aparelho" e "temporizador" são verdadeiros substantivos, pois além da classe de palavras, a presença de artigos definidos comprova a veracidade da informação.
- (B) "tremores" e "tripe" são, morfologicamente, complementos nominais de seus respectivos verbos que indicam ação e, conseqüentemente, necessitam da presença de elementos nominais.
- (C) "tremores" e "tripe" não possuem artigo, logo sua classificação na frase varia de acordo com o verbo, podendo, nesta frase, apresentar mais de uma classificação morfológica.
- (D) "aparelho" e "temporizador" são substantivos, não pela classificação de palavras, mas pela presença dos artigos definidos que comprova a veracidade da informação.

Questão 05

Outro fator é que, embora a Lua pareça grande a olho nu, ela ocupa um espaço mínimo no campo de visão das câmeras do celular.

Em relação aos aspectos de Ortografia oficial presentes na frase, assinale a alternativa CORRETA.

- (A) A forma verbal "pareça" pode ser substituída por "parece" sem alteração de correção gramatical nem de sentido na frase.
- (B) O emprego do "a" em "a olho nu" admite crase facultativa, por anteceder palavra masculina usada em sentido genérico.
- (C) A expressão "a olho nu" está grafada corretamente, por se tratar de locução adverbial formada por preposição, substantivo e adjetivo, sem emprego de hífen.
- (D) O vocábulo "visão", presente na expressão "campo de visão", recebe acento gráfico por constituir exceção às regras gerais de acentuação.

Questão 06

O texto aborda as dificuldades técnicas de fotografar a superlua com celulares e apresenta orientações para melhorar o resultado das imagens.

De acordo com o texto-base, a principal causa de as fotos da superlua feitas com celular geralmente saírem borradas é:

- (A) a baixa resolução das câmeras de celular, que impede a captação adequada de objetos celestes em qualquer condição de luminosidade.
- (B) a ausência de recursos de inteligência artificial nos celulares mais simples, o que impede a correção automática dos erros de exposição.
- (C) a distância excessiva entre a Terra e a Lua durante o fenômeno da superlua, o que reduz a nitidez das imagens registradas.

- (D) a superexposição provocada pela diferença de luminosidade entre a Lua iluminada pelo Sol e o céu escuro, que leva o celular a interpretar incorretamente a cena como noturna.

Questão 07

Mesmo sem ampliar a Lua, ainda é possível apostar na criatividade, enquadrando-a com elementos em primeiro plano.

Em relação aos mecanismos de coesão textual presentes na frase, assinale a alternativa correta.

- (A) A expressão "em primeiro plano" substitui semanticamente o termo "Lua", promovendo coesão por equivalência lexical.
- (B) A forma verbal "apostar" assegura coesão por concordância com o termo "Lua", estabelecendo vínculo sintático entre os períodos.
- (C) O pronome oblíquo átono "a", em "enquadrando-a", retoma o substantivo "Lua", estabelecendo coesão referencial por retomada anafórica.
- (D) O advérbio "ainda" retoma integralmente o sentido de todo o período anterior, funcionando como substituto nominal de "Lua".

Questão 08

Por fim, alguns celulares usam inteligência artificial para melhorar as fotos, o que cria expectativas irreais.

Em relação à sintaxe do período, assinale a alternativa CORRETA.

- (A) O segmento "para melhorar as fotos" constitui objeto indireto do verbo "usam", introduzido pela preposição "para".
- (B) A oração iniciada por "o que" é oração subordinada adjetiva explicativa, pois caracteriza diretamente o termo "celulares".
- (C) A oração introduzida por "o que" é oração subordinada substantiva objetiva direta, exercendo a função de objeto direto do verbo "cria".
- (D) O termo "por fim" introduz uma oração coordenada conclusiva, estabelecendo relação de conclusão lógica entre dois períodos independentes.

Questão 09

Julgue as seguintes afirmações sobre o uso de fórmulas no Microsoft Excel no contexto da administração pública:

Julgue os itens a seguir como Verdadeiro (V) ou Falso (F):

() A função SOMA é utilizada para calcular a média de um conjunto de valores.

() A função SE permite a criação de lógicas condicionais, retornando um valor caso a condição seja verdadeira e outro caso seja falsa.

() A função PROCV é utilizada para buscar um valor em uma coluna e retornar um valor correspondente de

outra coluna.

() A função CONT.SE é utilizada para contar o número de células que atendem a um determinado critério.

Marque a alternativa CORRETA que corresponde a sequência de cima para baixo das lacunas acima:

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

Questão 10

O sistema operacional Windows gerencia os recursos de hardware e software do computador. Desde suas primeiras versões com interface gráfica, como o Windows 95, até as mais recentes, a evolução focou em usabilidade, segurança e gerenciamento de processos.

Analise as seguintes afirmações sobre o ambiente Windows:

I. O "Gerenciador de Tarefas" é uma ferramenta que permite ao usuário visualizar os processos e aplicativos em execução, monitorar o desempenho do sistema (CPU, memória, disco) e finalizar tarefas que não estão respondendo.

II. O "Explorador de Arquivos" é a interface primária para o gerenciamento de arquivos e pastas, permitindo criar, copiar, mover, renomear e excluir arquivos, além de navegar pela estrutura de diretórios do sistema.

III. O "Painel de Controle" (e suas funcionalidades migradas para o aplicativo "Configurações" nas versões mais recentes) centraliza as opções de configuração do sistema, como gerenciamento de contas de usuário, instalação e desinstalação de programas, e configurações de rede.

Estão corretas as afirmativas:

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

Questão 11

A criação de senhas fortes é uma das primeiras linhas de defesa para a segurança de contas online. Uma senha forte dificulta a ação de invasores que tentam adivinhá-la ou usar ataques de força bruta.

Julgue os itens a seguir como Verdadeiro (V) ou Falso (F) sobre as boas práticas para a criação e gerenciamento de senhas:

() Uma senha forte deve combinar letras maiúsculas, minúsculas, números e símbolos, e ter no mínimo 8 caracteres.

() É uma prática segura reutilizar a mesma senha em múltiplos serviços online, desde que ela seja uma senha forte.

() A autenticação de dois fatores (2FA) é um método que adiciona uma camada extra de segurança, exigindo uma segunda forma de verificação além da senha, e torna a reutilização de senhas menos arriscada.

() Trocar de senhas com frequência (a cada 3 meses, por exemplo) é sempre mais importante do que garantir que a senha seja única para cada serviço.

Marque a alternativa CORRETA que corresponde a sequência de cima para baixo das lacunas acima:

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

Questão 12

Ao redigir um documento longo, como um relatório ou uma monografia, a utilização de um recurso que permite navegar rapidamente entre as seções do documento é fundamental para a produtividade. No Word, essa ferramenta exibe uma estrutura de tópicos baseada nos títulos do documento, permitindo ao usuário saltar para qualquer seção com um único clique. Qual é o nome desse recurso?

- (A) Modo de Leitura.
- (B) Verificação de Acessibilidade.
- (C) Layout de Impressão.
- (D) Painel de Navegação.

Questão 13

Para manter a consistência visual em um documento, como garantir que todos os títulos de capítulo tenham a mesma fonte, tamanho e cor, a melhor prática é utilizar um conjunto de definições de formatação que pode ser aplicado a partes do texto com um único clique. Essa abordagem é mais eficiente do que formatar cada título manualmente. Qual recurso do Word é descrito acima?

- (A) SmartArt.
- (B) WordArt.
- (C) Pincel de Formatação.
- (D) Estilos.

Questão 14

Esta função é uma das mais poderosas do Excel para análise de dados, permitindo agregar, resumir e analisar grandes volumes de informações de uma planilha ou banco de dados, reorganizando e calculando os dados de diversas maneiras (como somas, contagens e médias) sem alterar os dados originais. Um professor, por exemplo, pode usá-la para analisar as notas dos alunos por turma, por disciplina ou por avaliação. Qual recurso do Excel corresponde à descrição acima?

- (A) Tabela Dinâmica.
- (B) Função SE.

- (C) Validação de Dados.
- (D) Formatação Condicional.

Questão 15

No Microsoft Excel, a formatação condicional é uma ferramenta que aplica um formato específico a uma célula (como cor de fundo ou cor da fonte) com base em uma condição ou critério. Um gerente de estoque pode usar essa ferramenta para destacar automaticamente produtos com quantidade abaixo do mínimo.

Julgue os itens a seguir como Verdadeiro (V) ou Falso (F) sobre a aplicação da formatação condicional:

() É possível aplicar mais de uma regra de formatação condicional a um mesmo intervalo de células.

() Uma regra de formatação condicional pode ser baseada em uma fórmula, por exemplo, =A1>B1.

() Uma vez aplicada, a formatação condicional é estática e não se atualiza se os valores das células forem alterados.

() É possível usar barras de dados e escalas de cor para visualizar os valores de um intervalo de células.

Marque a alternativa CORRETA que corresponde a sequencia de cima para baixo das lacunas acima:

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

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Questão 16

Um agente de portaria recebe a visita de um conhecido que começa a fazer perguntas insistentes sobre a rotina de trabalho, horários de chegada do Secretário Municipal e detalhes sobre o sistema de câmeras de segurança. Considerando a ética e o sigilo profissional, assinale a alternativa CORRETA.

- (A) O porteiro deve fornecer as informações, mas pedir para o amigo não contar para ninguém, garantindo assim a segurança das informações.
- (B) O agente deve inventar mentiras sobre a rotina para confundir o amigo, criando histórias falsas sobre horários e sistemas de segurança.
- (C) O agente deve desconversar educadamente e não fornecer nenhuma informação sensível sobre a rotina, segurança ou dados de funcionários, preservando o sigilo institucional, independentemente do grau de amizade.
- (D) O funcionário pode contar os detalhes solicitados, pois se trata de um amigo de confiança e não há problema em compartilhar como funciona o serviço público.

Questão 17

Em caso de disparo do alarme de incêndio no edifício público onde o agente de portaria atua, sua conduta é fundamental para o sucesso da evacuação. Analise as afirmativas a seguir:

I. O agente deve manter a calma e orientar o público e os servidores a se dirigirem às saídas de emergência de forma ordenada, sem correrias, seguindo a sinalização de rota de fuga.

II. O porteiro deve instruir as pessoas, especialmente idosos e cadeirantes, a utilizarem os elevadores para descerem mais rápido, evitando o esforço das escadas.

III. É dever do agente liberar as catracas e portões de saída imediatamente para evitar o represamento de pessoas durante a evacuação.

Está correto o que se afirma em:

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

Questão 18

A comunicação eficiente via rádio comunicador (HT) ou interfone é vital para a operação de segurança e portaria, exigindo clareza e brevidade. Acerca do assunto, registre V, para as afirmativas verdadeiras, e F, para as falsas:

() As mensagens transmitidas pelo rádio devem ser breves, claras e objetivas, evitando-se gírias ou conversas particulares que ocupem a frequência desnecessariamente.

() O agente deve utilizar o rádio comunicador para contar piadas ou comentar sobre futebol com os colegas de outros postos durante os momentos de baixo movimento para manter a equipe entrosada.

() Ao falar ao rádio, deve-se pressionar o botão de transmissão (PTT), aguardar um segundo antes de falar para não cortar o início da frase e soltar o botão logo após terminar a mensagem.

() O sigilo das comunicações não se aplica ao rádio HT, sendo permitido divulgar nomes completos e dados sensíveis de visitantes abertamente na frequência.

Após análise, assinale a alternativa que apresenta a sequência correta dos itens acima, de cima para baixo:

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

Questão 19

O controle das chaves de acesso aos diversos setores da repartição pública é uma das funções críticas da portaria, exigindo rigor para evitar extravios e acessos

não autorizados. Acerca do assunto, registre V, para as afirmativas verdadeiras, e F, para as falsas:

() As chaves de setores restritos devem permanecer em claviculário organizado, sendo entregues apenas a pessoas previamente autorizadas mediante assinatura em livro de protocolo ou sistema.

() Em caso de urgência alegada por qualquer servidor, o agente de portaria pode emprestar a chave mestra do prédio, desde que o servidor prometa devolver em cinco minutos.

() A perda de uma chave institucional deve ser registrada imediatamente em ata, comunicando-se a segurança para avaliar a necessidade de troca do segredo da fechadura.

() É permitido que o agente de portaria leve as chaves da entrada principal para sua residência ao final do expediente, caso ele seja o primeiro a chegar no dia seguinte.

Após análise, assinale a alternativa que apresenta a sequência correta dos itens acima, de cima para baixo:

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

Questão 20

A utilização de sistemas de Circuito Fechado de TV (CFTV) é uma ferramenta auxiliar fundamental para o agente de portaria na vigilância de ambientes. Analise as afirmativas a seguir:

I. O monitoramento por câmeras dispensa a necessidade de rondas físicas presenciais, pois as câmeras cobrem 100% dos ângulos e situações possíveis dentro de um prédio público.

II. O agente deve estar atento aos "pontos cegos" do sistema de monitoramento, locais onde as câmeras não alcançam, redobrando a atenção ou solicitando verificação presencial nessas áreas.

III. As imagens captadas pelo sistema de segurança são confidenciais e seu uso deve se restringir à segurança patrimonial e das pessoas, não devendo ser divulgadas a terceiros não autorizados.

Está correto o que se afirma em:

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

Questão 21

O agente de portaria pode se deparar com situações que exijam noções básicas de primeiros socorros até a chegada do socorro especializado. Acerca do assunto, registre V, para as afirmativas verdadeiras, e F, para as

falsas:

() Em caso de queimaduras térmicas leves, deve-se resfriar o local com água corrente em temperatura ambiente e proteger a lesão com pano limpo, evitando passar pomadas caseiras.

() Se uma pessoa desmaiar na portaria, o agente deve imediatamente tentar dar água com açúcar ou fazer a pessoa cheirar álcool para que ela acorde rapidamente.

() Em caso de sangramento externo intenso (hemorragia), deve-se aplicar compressão direta sobre o ferimento com um pano limpo e manter a pressão até a chegada do socorro.

() Ao presenciar uma crise convulsiva, o agente deve tentar segurar a língua da vítima com os dedos ou colocar um objeto na boca para evitar que ela a morda.

Após análise, assinale a alternativa que apresenta a sequência correta dos itens acima, de cima para baixo:

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

Questão 22

Durante o expediente, ocorre um incidente envolvendo um pequeno furto de material de escritório no balcão da recepção, presenciado pelo agente de portaria. Para documentar o fato garantindo a fidelidade e a utilidade jurídica e administrativa da informação, assinale a alternativa CORRETA quanto ao preenchimento do Livro de Ocorrências.

- (A) Caso o agente erre alguma palavra durante o registro, ele deve utilizar corretivo líquido branco ou rasurar a palavra até torná-la ilegível, escrevendo a palavra correta logo acima.
- (B) O registro deve ser impessoal, narrando os fatos cronologicamente com clareza, contendo data, hora, nomes dos envolvidos (se conhecidos), descrição do ocorrido sem juízo de valor e a assinatura do agente responsável pelo relato.
- (C) O agente deve escrever o relato baseando-se em suas opiniões pessoais sobre o caráter do suspeito, utilizando adjetivos para descrever a indignação com o furto e dispensando a assinatura para manter seu anonimato.
- (D) O porteiro deve aguardar o final da semana para registrar o ocorrido, a fim de acumular outras ocorrências menores e preencher uma única página do livro, economizando papel e tempo.

Questão 23

Ao realizar a ronda perimetral no final do expediente vespertino, o agente de portaria percebe que uma das janelas do andar térreo, que dá acesso a uma área administrativa com equipamentos de informática, está com o trinco danificado e entreaberta. Considerando os

procedimentos operacionais padrão de segurança patrimonial preventiva e corretiva, assinale a alternativa CORRETA.

- (A) O agente deve ignorar o fato, pois a responsabilidade de fechar as janelas e garantir a integridade das trincas é exclusivamente dos funcionários que trabalham naquele setor administrativo durante o dia.
- (B) O agente deve registrar o fato imediatamente no livro de ocorrências, comunicar a chefia imediata ou o responsável pela manutenção predial e manter vigilância reforçada sobre aquele ponto vulnerável até que o reparo provisório ou definitivo seja feito.
- (C) O funcionário deve tentar consertar o trinco por conta própria utilizando ferramentas improvisadas encontradas na portaria para não incomodar a equipe de manutenção fora do horário.
- (D) O porteiro deve apenas fechar a janela, encostando-a o máximo possível, e deixar um bilhete de papel colado no vidro para que o funcionário que senta ali veja na manhã seguinte.

Questão 24

O procedimento de abertura das instalações públicas no início do expediente requer uma verificação preliminar para garantir que o ambiente está seguro para receber os servidores e o público. Assinale a alternativa CORRETA.

- (A) O funcionário responsável pela abertura deve apenas destravar a porta da frente, mantendo as saídas de emergência trancadas com cadeado e correntes durante todo o dia para aumentar a segurança.
- (B) Antes de liberar o acesso geral, o agente deve realizar uma inspeção visual no perímetro, verificar se não há sinais de arrombamento ou pessoas não autorizadas no local, e desativar os sistemas de alarme conforme o protocolo.
- (C) O agente deve abrir os portões principais exatamente no horário, dispensando vistorias prévias, e deixar que os primeiros funcionários que entrarem verifiquem se as luzes e equipamentos estão funcionando.
- (D) O porteiro deve chegar, desativar o alarme e ir imediatamente fazer café, deixando os portões destrancados para que a limpeza possa entrar sem precisar chamá-lo.

Questão 25

Em um edifício público com alto fluxo de entrada e saída de veículos oficiais e de prestadores de serviço, o agente de portaria deve realizar a inspeção visual seguindo critérios estritos de segurança preventiva. Analise as afirmativas a seguir:

I. Ao abordar um veículo de prestador de serviço, o agente deve solicitar que o motorista abra o porta-malas para uma inspeção visual, verificando a compatibilidade entre a carga declarada e a transportada.

II. É permitido liberar a entrada de veículos conhecidos sem a necessidade de identificação do condutor, visando agilizar o fluxo no horário de pico.

III. O registro de entrada deve conter, obrigatoriamente, a placa do veículo, o nome do condutor, o horário de entrada e o destino ou setor a ser visitado.

Está correto o que se afirma em:

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

Questão 26

Chega à portaria uma encomenda via correio endereçada a um servidor que está em férias. O pacote apresenta uma mancha oleosa, cheiro forte de produto químico e excesso de fita adesiva, características atípicas para correspondências comuns. Assinale a alternativa CORRETA sobre o procedimento de segurança.

- (A) O agente não deve aceitar a encomenda ou, caso já tenha recebido, deve isolar o objeto imediatamente em local seguro, evacuar a área próxima e acionar a segurança especializada ou autoridades competentes, sem tentar abrir o pacote.
- (B) O agente deve receber a encomenda e guardá-la no armário pessoal do servidor em férias, assumindo que é apenas um produto de limpeza que vazou no transporte.
- (C) O funcionário deve sacudir o pacote próximo ao ouvido para tentar identificar se há algum mecanismo de relógio ou líquido dentro, antes de decidir o que fazer.
- (D) O porteiro deve abrir cuidadosamente o pacote com um estilete para verificar o conteúdo e, se for perigoso, jogar no lixo comum externo.

Questão 27

Durante o turno vespertino, um entregador se apresenta na portaria de uma repartição pública informando que precisa deixar um pacote urgente diretamente na sala da diretoria, porém o mesmo não possui identificação funcional ou documento com foto, apenas o crachá da empresa terceirizada sem foto. Diante das normas rigorosas de segurança física de instalações e triagem, assinale a alternativa CORRETA.

- (A) O funcionário da portaria deve receber o pacote pessoalmente, revistá-lo ali mesmo na frente do entregador e, se não houver nada suspeito, levar o pacote até a diretoria, abandonando o posto momentaneamente.

- (B) O porteiro deve reter o crachá da empresa como garantia, anotar o nome completo fornecido verbalmente pelo entregador e liberar o acesso, acompanhando-o pelas câmeras de segurança até o destino.
- (C) O agente deve permitir o acesso imediato do entregador, visto que o crachá da empresa terceirizada é suficiente para comprovar o vínculo empregatício e a urgência da entrega justifica a flexibilização da norma.
- (D) O agente deve barrar a entrada do entregador, solicitar que ele aguarde na recepção e contatar a secretaria da diretoria para que um funcionário autorizado desça para retirar a encomenda ou autorize a entrada mediante apresentação de documento oficial válido.

Questão 28

Ao identificar uma situação de risco iminente, como um princípio de tumulto na entrada da repartição pública causado por um grupo de manifestantes que tenta forçar a entrada, o agente de portaria deve adotar uma postura proativa de comunicação e registro. Assinale a alternativa CORRETA.

- (A) O porteiro deve filmar a situação com seu celular pessoal para postar em redes sociais como prova, antes de tomar qualquer medida de segurança ou comunicar seus superiores.
- (B) O funcionário deve ignorar o tumulto se os manifestantes estiverem ainda na calçada, pois o registro de ocorrências só deve ser feito se houver dano efetivo ao patrimônio interno.
- (C) O profissional deve sair da guarita e tentar dispersar o tumulto sozinho, utilizando força física se necessário, e somente comunicar a chefia caso alguém saia ferido.
- (D) O agente deve acionar imediatamente a segurança interna ou a autoridade policial competente, bloquear o acesso conforme protocolo, e posteriormente registrar detalhadamente a natureza da ameaça e as providências tomadas no livro de ocorrências.

Questão 29

Um cidadão chega à portaria visivelmente alterado, exigindo falar com o prefeito ou autoridade máxima do órgão imediatamente, sem agendamento prévio. Diante das técnicas de atendimento ao público e gestão de conflitos, assinale a alternativa CORRETA sobre a conduta do agente.

- (A) O funcionário deve abrir o portão e deixar o cidadão entrar para procurar a sala da autoridade, transferindo o problema para a secretária do setor, a fim de evitar confusão na portaria.
- (B) O agente deve ignorar o cidadão, virar as costas e continuar mexendo no computador, esperando que a pessoa desista pelo cansaço e vá embora.

(C) O porteiro deve falar mais alto que o cidadão para impor autoridade, ameaçando chamar a polícia imediatamente se ele não se calar, antes mesmo de tentar qualquer diálogo.

(D) O agente deve manter a calma, ouvir o cidadão mantendo contato visual, explicar com educação e firmeza as normas de agendamento e orientá-lo sobre o canal correto (protocolo ou ouvidoria) para encaminhar sua demanda.

Questão 30

A passagem de turno (ou "passagem de bastão") entre os agentes de portaria é um momento crítico para a continuidade do serviço. Para garantir um trabalho em equipe eficiente e seguro, assinale a alternativa CORRETA.

- (A) O agente que está saindo deve informar verbalmente e registrar em livro todas as pendências, ocorrências do dia, visitantes que ainda estão no prédio, chaves em uso e estado dos equipamentos para o colega que está assumindo.
- (B) O porteiro do turno anterior deve ir embora assim que der o horário, deixando para o colega do próximo turno descobrir sozinho as pendências lendo as anotações antigas do livro.
- (C) O funcionário deve esconder os problemas ocorridos no seu turno, como um rádio quebrado, para que o colega que está chegando não fique chateado ou preocupado logo no início do trabalho.
- (D) O agente deve passar as informações apenas via mensagem de texto no celular pessoal do colega, evitando conversar pessoalmente para agilizar a saída.

Questão 31

A ética no serviço público não se limita apenas à distinção entre o bem e o mal, mas também à busca pelo bem comum e pela excelência na prestação do serviço à sociedade. Acerca dos deveres fundamentais do servidor público, registre V, para as afirmativas verdadeiras, e F, para as falsas:

(__) É dever do servidor desempenhar, a tempo, as atribuições do cargo, função ou emprego público de que seja titular, exercendo suas funções com rapidez, perfeição e rendimento.

(__) O servidor pode deixar de utilizar os avanços técnicos e científicos ao seu alcance, pois a manutenção das tradições burocráticas é mais importante para a estabilidade do serviço público.

(__) É vedado ao servidor público o uso do cargo ou função, facilidades, amizades, tempo, posição e influências, para obter qualquer favorecimento, para si ou para outrem.

(__) A publicidade de qualquer ato administrativo constitui requisito de eficácia e moralidade, ensejando sua omissão comprometimento ético contra o bem comum, imputável a quem a negar.

Após análise, assinale a alternativa que apresenta a sequência correta dos itens acima, de cima para baixo:

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

Questão 32

O ciclo PDCA é uma ferramenta de gestão amplamente utilizada para o planejamento e a melhoria contínua dos processos de trabalho no setor público. Assinale a alternativa CORRETA que descreve as etapas desse ciclo.

- (A) O ciclo PDCA significa: Parar, Descansar, Conversar e Atrasar, sendo uma técnica utilizada para reduzir o estresse dos servidores em repartições com muito movimento.
- (B) O ciclo PDCA compreende as etapas Planejar, Executar, Verificar e Agir, aplicadas ao controle e à melhoria contínua dos processos de trabalho.
- (C) O ciclo consiste em: Protocolar, Deferir, Carimbar e Arquivar, representando a sequência burocrática ideal para o tratamento de documentos públicos.
- (D) As etapas são: Pesquisar, Duvidar, Criticar e Abandonar, servindo para identificar projetos que não valem a pena serem continuados no serviço público.

Questão 33

Para organizar as tarefas diárias, o servidor pode utilizar a Matriz de Eisenhower (Matriz de Priorização) para classificar as atividades de sua lista. Assinale a alternativa CORRETA sobre a classificação e ação recomendada para tarefas "Importantes e Urgentes".

- (A) Tarefas Importantes e Urgentes são aquelas que não agregam valor e apenas distraem o servidor, devendo ser eliminadas da lista de atividades.
- (B) Essas tarefas devem ser arquivadas para serem feitas na semana seguinte, pois a urgência geralmente se resolve sozinha com o tempo.
- (C) Tarefas Importantes e Urgentes devem ser delegadas para estagiários, pois o servidor deve focar apenas no que é Importante mas Não Urgente (planejamento).
- (D) Tarefas importantes e urgentes exigem ação imediata, pois têm alto impacto e prazo iminente, devendo ser executadas como prioridade máxima.

Questão 34

O uso de cronogramas é vital para o gerenciamento de projetos e atividades no setor público, garantindo que prazos legais e administrativos sejam cumpridos. Analise as afirmativas a seguir sobre o Gráfico de Gantt:

I. O Gráfico de Gantt é uma ferramenta visual que ilustra o cronograma de um projeto, mostrando as tarefas a serem realizadas no eixo vertical e os intervalos de

tempo no eixo horizontal.

II. Essa ferramenta permite visualizar a duração de cada atividade, o início e o fim previstos, bem como a sobreposição de tarefas que podem ser executadas simultaneamente.

III. O Gráfico de Gantt é inútil para o acompanhamento de atividades, servindo apenas para o registro histórico após a conclusão do projeto, pois não permite ajustes durante o processo.

Está correto o que se afirma em:

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

Questão 35

A Lei nº 10.048/2000 estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade e prioridade de atendimento às pessoas que especifica. Com base exclusivamente na Lei nº 10.048/2000, assinale a alternativa CORRETA sobre o atendimento prioritário.

- (A) A prioridade de atendimento aplica-se exclusivamente a hospitais e bancos, não sendo obrigatória em outros setores do serviço público como escolas ou delegacias.
- (B) Têm atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos a partir de 60 anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos, em repartições públicas e concessionárias de serviços públicos.
- (C) Os idosos têm prioridade apenas se tiverem mais de 80 anos, sendo que aqueles entre 60 e 79 anos devem aguardar na fila comum como qualquer outro cidadão.
- (D) O atendimento prioritário é opcional para os órgãos públicos, dependendo da disponibilidade de funcionários, e deve ser oferecido apenas se o cidadão solicitar formalmente por escrito.

Questão 36

O atendimento de qualidade no setor público exige competências comportamentais específicas para lidar com a diversidade de usuários e demandas, garantindo a satisfação e a resolução dos problemas. Analise as afirmativas a seguir sobre as técnicas de atendimento:

I. A escuta ativa é uma ferramenta essencial, onde o servidor deve concentrar-se totalmente no que o cidadão está dizendo, demonstrando interesse e evitando interrupções precoces, para compreender a real necessidade antes de responder.

II. O uso de linguagem técnica complexa e jargões burocráticos é recomendado para demonstrar a competência do servidor e impor respeito ao cidadão, evitando que ele faça muitas perguntas.

III. A empatia, capacidade de se colocar no lugar do outro, permite ao servidor tratar o usuário com a devida cortesia e humanidade, mesmo em situações de conflito ou reclamação.

Está correto o que se afirma em:

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

Questão 37

No gerenciamento de rotinas administrativas, o estabelecimento de prazos realistas é fundamental para evitar atrasos e acúmulo de serviço. Assinale a alternativa CORRETA sobre a gestão de cronogramas e prazos.

- (A) O cronograma serve apenas como uma sugestão informal, não sendo necessário que os servidores se preocupem em cumpri-lo, pois no serviço público os prazos não são importantes.
- (B) Os prazos devem ser definidos sempre com base no menor tempo possível imaginável, ignorando possíveis problemas, para pressionar a equipe a trabalhar mais rápido sob estresse constante.
- (C) Uma vez estabelecido o cronograma anual de atividades, ele não pode ser alterado em hipótese alguma, mesmo que ocorram mudanças na legislação ou cortes de orçamento, para manter a rigidez administrativa.
- (D) A definição de prazos deve considerar a complexidade da tarefa, os recursos disponíveis e uma margem de segurança para imprevistos, sendo essencial o monitoramento periódico para identificar desvios e realizar ações corretivas antes do vencimento final.

Questão 38

A organização do ambiente de trabalho influencia diretamente a produtividade e a qualidade do serviço público. Acerca da metodologia "5S" aplicada à organização, registre V, para as afirmativas verdadeiras, e F, para as falsas:

- () O senso de utilização (Seiri) consiste em separar o que é útil do que é inútil, descartando ou arquivando o que não é necessário para a realização das tarefas imediatas, liberando espaço.
- () O senso de ordenação (Seiton) determina que cada objeto deve ter um lugar definido e deve ser mantido nesse lugar, facilitando a localização rápida de documentos e ferramentas.
- () O senso de limpeza (Seiso) é responsabilidade exclusiva da equipe de faxina terceirizada, não devendo o servidor público se preocupar em manter sua mesa ou equipamentos limpos.
- () O senso de autodisciplina (Shitsuke) refere-se ao

cumprimento rigoroso dos padrões estabelecidos e ao comprometimento contínuo com a manutenção da ordem e da limpeza.

Após análise, assinale a alternativa que apresenta a sequência correta dos itens acima, de cima para baixo:

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

Questão 39

O checklist atua como memória auxiliar, assegurando o cumprimento das etapas críticas do processo, reduzindo erros por esquecimento e aumentando a segurança e a eficiência.

- (A) As listas de verificação devem ser utilizadas exclusivamente em atividades de manutenção predial, não tendo aplicação em processos administrativos ou de atendimento ao público.
- (B) O checklist funciona como uma memória auxiliar que garante que todas as etapas críticas de um processo sejam cumpridas na ordem correta, reduzindo a variabilidade, prevenindo erros humanos por esquecimento e aumentando a segurança e eficiência do serviço.
- (C) O uso de checklists demonstra que o servidor é incompetente e não sabe realizar seu trabalho de cabeça, devendo ser evitado por profissionais experientes.
- (D) As listas de atividades servem apenas para burocratizar o trabalho, obrigando o servidor a perder tempo marcando itens em um papel em vez de executar a tarefa de memória.

Questão 40

Um servidor público, durante o exercício de sua função em uma repartição de grande movimento, depara-se com uma situação onde um cidadão influente oferece uma vantagem indevida para agilizar um processo administrativo que estava parado na fila de espera. Diante dos princípios constitucionais e do Código de Ética Profissional do Servidor Público, assinale a alternativa CORRETA sobre a conduta a ser adotada.

- (A) O funcionário pode aceitar a vantagem desde que reverta o valor para a compra de materiais de escritório que estão faltando na repartição, agindo assim em prol do interesse coletivo e da eficiência do serviço.
- (B) O servidor deve agilizar o processo do cidadão influente sem aceitar a vantagem financeira, pois manter um bom relacionamento com pessoas importantes é fundamental para a imagem política da instituição pública.

- (C) O servidor deve recusar a vantagem oferecida, preservar a impessoalidade e a ordem dos processos e comunicar o fato à autoridade competente, em respeito aos princípios éticos e constitucionais da Administração Pública.
- (D) O funcionário deve aceitar a oferta apenas se o atraso no processo tiver sido causado por falha da administração, usando o valor como uma forma de indenização pessoal pelo estresse causado pelo trabalho acumulado.

RASCUNHO - NÃO DESTAQUE