

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

MUNICÍPIO DE CRAÍBAS (AL)

RECEPCIONISTA - SECRETARIA
MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

MANHÃ

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:

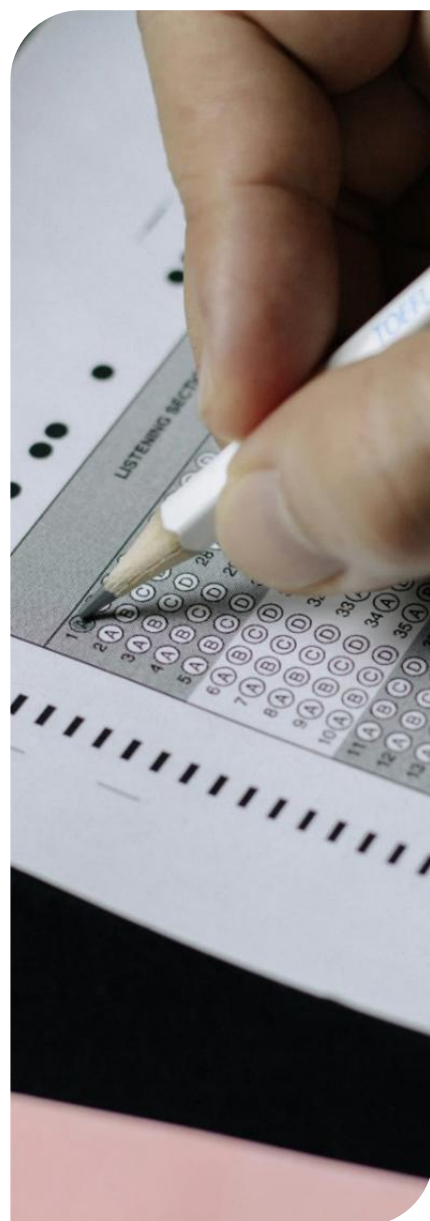
- ✓ Estarão disponíveis no site do Instituto IGEDUC (www.igeduc.org.br), conforme o Edital.

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.

Robôs cuidadores e roupas com GPS: as apostas do Japão contra crise de demência entre idosos

Atualmente, cerca de 30% da população japonesa tem sessenta e cinco anos ou mais, o que agrava a crise diante da redução da força de trabalho e das restrições à entrada de estrangeiros para atuar nos cuidados.

O governo japonês trata a demência como prioridade e estima que os gastos com saúde e assistência social chegarão a quatorze trilhões de ienes até 2030. Para aliviar a pressão sobre o sistema, a principal aposta é a tecnologia. Sistemas com GPS e dispositivos vestíveis ajudam a localizar idosos perdidos, enquanto redes comunitárias, como funcionários de lojas de conveniência, recebem alertas em tempo real para agilizar os resgates.

A inteligência artificial também é usada para a detecção precoce da doença. O sistema aiGait, da Fujitsu, analisa a postura e a forma de caminhar para identificar sinais iniciais de demência. Já a Universidade Waseda desenvolve o robô humanoide AIREC, projetado para auxiliar em tarefas cotidianas e, futuramente, em cuidados mais complexos.

Robôs semelhantes já são utilizados em casas de repouso para tocar músicas aos residentes ou orientá-los em exercícios simples de alongamento. Eles também monitoram pacientes durante a noite, instalados sob os colchões para acompanhar o sono e as condições de saúde, reduzindo a necessidade de rondas humanas.

Outro exemplo é o Poketomo, pequeno robô que lembra horários de medicamentos, informa sobre o clima e conversa com pessoas que vivem sozinhas, ajudando a reduzir o isolamento social. Apesar dos avanços, especialistas reforçam que os robôs devem complementar, e não substituir, os cuidadores humanos.

O valor das relações humanas aparece em um restaurante, em Tóquio, onde pessoas com demência trabalham atendendo clientes. Criado por Akiko Kanna, o espaço promove o engajamento social e mostra que, embora a tecnologia seja uma aliada, a conexão humana continua sendo essencial para quem vive com a doença.

<https://www.bbc.com/portuguese/articles/c1dzq7gpkqgo>. adaptado.

Questão 01

Atualmente, cerca de 30% da população japonesa tem sessenta e cinco anos ou mais.

Sintaticamente, é CORRETO afirmar que, nesta frase, o sujeito é:

- (A) simples, composto por: cerca de 30% da população.
- (B) simples, composto por: cerca de 30% da população japonesa.

- (C) coletivo, composto por: população japonesa.
- (D) coletivo, composto por: cerca de 30%.

Questão 02

O texto apresenta informações sobre transformações sociais, desafios demográficos e estratégias adotadas para o cuidado de pessoas idosas em um contexto de envelhecimento populacional.

De acordo com o texto-base, analise as afirmações a seguir e assinale a alternativa CORRETA.

- (A) A proporção de idosos no Japão é mencionada como dado estatístico sem vínculo com os desafios econômicos e sociais apresentados.
- (B) O aumento da população idosa no Japão ocorre em paralelo ao fortalecimento da força de trabalho disponível para os serviços de cuidado.
- (C) A presença elevada de idosos no Japão modifica o perfil etário da população, sem interferir na organização do trabalho e dos serviços de assistência.
- (D) O crescimento da população idosa no Japão agrava a crise ao reduzir a força de trabalho e limitar a disponibilidade de pessoas para atuar nos cuidados.

Questão 03

[...] o que agrava a crise diante da redução da força de trabalho e das restrições "à" entrada de estrangeiros para atuar nos cuidados.

Em relação ao sinal indicativo de crase, é CORRETO afirmar que, nesta frase,

- (A) o uso da crase em "à" ocorre de forma facultativa, por se tratar de substantivo feminino genérico que admite tanto artigo quanto sua ausência, sem alteração sintática relevante.
- (B) o uso da crase em "à" ocorre pela soma da preposição exigida pelo substantivo "restrições" com o artigo feminino "a" que acompanha o substantivo "entrada".
- (C) o uso da crase em "à" ocorre porque o verbo "agrava" exige preposição antes de complemento feminino, justificando a fusão com o artigo.
- (D) o uso da crase em "à" ocorre por se tratar de locução prepositiva obrigatoriamente marcada pelo acento grave diante de qualquer substantivo feminino.

Questão 04

Apesar dos avanços, especialistas reforçam que os robôs devem complementar, e não substituir, os cuidadores humanos.

Sintaticamente, é CORRETO afirmar que, no período citado, a oração introduzida por "que" exerce a função de:

- (A) oração subordinada substantiva subjetiva, exercendo a função de sujeito do verbo "reforçam".

- (B) oração subordinada adjetiva explicativa, caracterizando o termo "especialistas".
- (C) oração subordinada substantiva objetiva direta, funcionando como complemento do verbo "reforçam", ainda que apresente coordenação verbal em seu predicado.
- (D) oração subordinada adverbial concessiva, funcionando como circunstância de concessão do período.

Questão 05

Apesar dos avanços, especialistas reforçam que os robôs devem complementar, e não substituir, os cuidadores humanos.

Em relação aos mecanismos de coesão textual presentes na frase, é CORRETO afirmar que

- (A) a expressão "e não" estabelece relação de oposição entre duas ações, funcionando como mecanismo de coesão por coordenação adversativa no interior do período.
- (B) o termo "humanos" é o responsável direto pela coesão do período, por retomar semanticamente o termo "robôs", estabelecendo retomada de ligação referencial ou informativa.
- (C) a forma verbal "reforçam" atua como principal mecanismo de coesão ao retomar termos anteriormente expressos no período, pois o verbo de ação exerce função coesiva de retomada textual.
- (D) a expressão "apesar dos avanços" estabelece relação temporal com o restante da frase, indicando a ordem em que as ações ocorreram, pois o tempo é a principal mensagem do termo.

Questão 06

A inteligência artificial também é usada para a detecção precoce da doença. O sistema aiGait, da Fujitsu, analisa a postura e a forma de caminhar, enquanto robôs semelhantes já são utilizados em casas de repouso.

Em relação à grafia das palavras, ao uso de maiúsculas, às siglas e à acentuação, é CORRETO afirmar que:

- (A) "robô" apresenta acento por nasalização pelo uso do circunflexo, "GPS" é escrita mista por conter vogais, semivogais e consoantes, e "aiGait" pode seguir as mesmas regras ortográficas de palavras da língua portuguesa oficialmente.
- (B) "robô" recebe acento gráfico por ser vocábulo oxítono terminado em "o", "GPS" é sigla formada por letras iniciais e grafada em maiúsculas, e "aiGait" mantém grafia de origem estrangeira com uso de letras maiúsculas e minúsculas.
- (C) "robô" recebe acento por ser paroxítono terminado em vogal, "GPS" é palavra abreviada de uso comum na língua portuguesa e "aiGait" deve ser escrito apenas com letras minúsculas por não ser sigla, mas um acrônimo reconhecido pela linguagem.

- (D) "robô" é acentuado por ser monossílabo tônico, "GPS" pode ser grafado em minúsculas por estar incorporado ao uso cotidiano, o que não afeta o uso pela gramática e "aiGait" é classificado como palavra aportuguesada de origem nacional.

Questão 07

A inteligência artificial também "é" usada para a detecção precoce da doença.

Conjugando o verbo destacado no futuro do pretérito do indicativo, tem-se:

- (A) A inteligência artificial também será usada para a detecção precoce da doença.
- (B) A inteligência artificial também foi usada para a detecção precoce da doença.
- (C) A inteligência artificial também era usada para a detecção precoce da doença.
- (D) A inteligência artificial também seria usada para a detecção precoce da doença.

Questão 08

O governo japonês trata a demência como prioridade e estima que os gastos com saúde e assistência social chegarão a quatorze trilhões de ienes até 2030.

De acordo com as regras de acentuação, é CORRETO afirmar que:

- (A) há dois vocábulos acentuados porque permaneceram com seus respectivos acentos diferenciais após o novo acordo ortográfico vigente.
- (B) há um vocábulo acentuado por ser monossílabo tônico terminado em "e".
- (C) "demência" e "assistência" são vocábulos acentuados por serem paroxítonos terminados em ditongo.
- (D) "japonês" e "trilhões" recebem acento por serem oxítonos terminados em "e" seguidos de "s".

Questão 09

Uma escola precisa enviar uma carta de notificação para centenas de clientes. A estrutura da carta é a mesma para todos, mudando apenas os dados pessoais como nome, endereço e CPF. Para automatizar esse processo e evitar a criação manual de cada carta, o Word oferece uma ferramenta específica que integra dados de uma fonte externa. Qual ferramenta do Microsoft Word é ideal para criar documentos em massa a partir de uma fonte de dados (como uma planilha do Excel)?

- (A) Controle de Alterações.
- (B) Inserir Objeto.
- (C) Mala Direta.
- (D) SmartArt.

Questão 10

Para se proteger contra ameaças na internet, um usuário

adota várias medidas de segurança em seu computador e em sua navegação. Essas práticas são fundamentais para garantir a segurança dos dados pessoais e financeiros.

Analise as práticas a seguir:

I. Manter o sistema operacional e os aplicativos sempre atualizados é fundamental, pois as atualizações frequentemente corrigem falhas de segurança.

II. Utilizar um software de antivírus e mantê-lo atualizado ajuda a detectar e remover códigos maliciosos (malware).

III. Um firewall pessoal funciona como uma barreira de proteção, controlando o tráfego de rede entre o computador e a internet e bloqueando acessos não autorizados.

Está CORRETO o que se afirma em:

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

Questão 11

Um estudante precisa formatar seu trabalho acadêmico de acordo com as normas da ABNT, o que exige a criação de um sumário automático que liste os títulos e as respectivas páginas. Para que isso funcione corretamente, ele precisa primeiro aplicar estilos específicos aos títulos e subtítulos do seu documento.

Qual recurso do Microsoft Word permite a criação de um sumário automático baseado nos títulos do texto?

- (A) Inserir Sumário.
- (B) Inserir Legenda.
- (C) Estilos de Título.
- (D) Mala Direta.

Questão 12

Em uma planilha de controle de estoque, um funcionário precisa calcular o valor total de itens de uma coluna. Para realizar essa operação de forma rápida e automática, ele pode utilizar uma fórmula pré-definida que soma todos os valores em um intervalo de células selecionado.

Qual função do Microsoft Excel é indicada para essa tarefa?

- (A) =PROCV(A1;A1:A10;1).
- (B) =MÉDIA(A1:A10).
- (C) =SOMA(A1:A10).
- (D) =CONT.VALORES(A1:A10).

Questão 13

As ferramentas de formatação do Microsoft Word são fundamentais para criar documentos profissionais e bem

estruturados. Conhecer essas ferramentas permite ao usuário aproveitar plenamente o potencial do programa.

Julgue os itens abaixo como Verdadeiro (V) ou Falso (F) sobre as ferramentas de formatação do Microsoft Word:

() O recurso "Pincel de Formatação" copia a formatação de um texto selecionado e a aplica em outro.

() Não é possível inserir tabelas em um documento do Word; para isso, é necessário usar o Excel.

() O alinhamento "Justificado" ajusta o texto para que ele fique alinhado tanto na margem esquerda quanto na direita.

() A verificação ortográfica e gramatical é um recurso que sublinha automaticamente palavras e frases com possíveis erros.

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

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

Questão 14

Em um contexto de gestão de dados governamentais, a função do Excel que permite consolidar informações de várias planilhas em uma única, facilitando a análise de dados de diferentes setores ou períodos, é essencial para a elaboração de relatórios gerenciais. Qual função realiza essa tarefa?

- (A) CONCATENAR.
- (B) SOMASES.
- (C) Consolidação de Dados.
- (D) PROCV.

Questão 15

Os recursos básicos do Microsoft Excel são fundamentais para qualquer usuário que trabalhe com dados. Compreender a estrutura das planilhas, as fórmulas e os recursos de formatação é essencial para aproveitar plenamente o potencial da ferramenta.

Julgue os itens abaixo como Verdadeiro (V) ou Falso (F) a respeito dos recursos básicos do Microsoft Excel:

() Uma planilha do Excel é composta por células, que são a intersecção de uma linha (identificada por número) e uma coluna (identificada por letra).

() Para iniciar qualquer fórmula ou função no Excel, é obrigatório o uso do sinal de igual (=).

() É possível criar gráficos de barras, pizza e linhas para representar visualmente os dados de uma planilha.

() O Excel não permite a classificação de dados em ordem alfabética ou numérica.

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

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

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Questão 16

No atendimento prestado pela recepção de um órgão público, é fundamental que haja postura acolhedora, comunicação clara e respeito ao tempo do usuário para garantir eficiência e qualidade no serviço. Considerando técnicas de acolhimento e de comunicação aplicáveis ao atendimento presencial, preencha as lacunas com "V" para verdadeiro e "F" para falso:

- Escuta ativa favorece atendimento humanizado.
- Interrupções frequentes agilizam fluxo e facilitam atendimento.
- Orientação clara auxilia o usuário.

Assinale a sequência CORRETA, de cima para baixo:

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

Questão 17

O registro de recados é parte fundamental da rotina do recepcionista, pois garante a continuidade das comunicações, evita perda de informações e assegura que solicitações cheguem corretamente ao destinatário. Considerando os elementos indispensáveis para a elaboração e repasse correto de recados institucionais, analise as afirmativas abaixo:

- I. Deve registrar horário do pedido.
- II. Deve indicar destinatário.
- III. Não precisa identificação do solicitante.
- IV. Deve conter assunto do recado.

Assinale a alternativa CORRETA:

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

Questão 18

Ao receber documento oficial, o procedimento correto consiste em:

- (A) Guardar em gaveta até que o solicitante busque esclarecimentos.
- (B) Encaminhar verbalmente, sem registro documental.

- (C) Registrar entrada com data e identificação e encaminhar imediatamente ao setor responsável.
- (D) Informar que não há procedimento formal e que será entregue quando houver oportunidade.

Questão 19

O atendimento telefônico é uma atividade essencial realizada pelo recepcionista, representando a instituição perante o cidadão e exigindo postura clara, cordial e organizada. Considerando os procedimentos adequados de atendimento telefônico institucional, analise as afirmativas abaixo:

- I. Identificação do setor é obrigatória.
- II. Cordialidade compõe o atendimento.
- III. Repetição ocorre quando o usuário demonstra dificuldade.
- IV. O atendimento pode ser encerrado rapidamente para reduzir fila.

Assinale a alternativa CORRETA:

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

Questão 20

No controle de entrada e saída de pessoas em ambientes institucionais, o registro adequado das informações é essencial para segurança, rastreabilidade e organização administrativa. Considerando procedimentos formais de controle de acesso adotados em recepções públicas, preencha as lacunas com "V" para verdadeiro e "F" para falso:

- O controle pode ser verbal sem registro formal.
- O registro de visitantes deve conter identificação.
- É obrigatório registro formal de entrada.

Assinale a sequência CORRETA, de cima para baixo:

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

Questão 21

Nas atividades administrativas executadas por recepcionistas, o uso básico de ferramentas de informática é fundamental para registrar informações, elaborar documentos oficiais e organizar dados operacionais. Considerando as funcionalidades mais comuns dos programas utilizados no ambiente público, preencha as lacunas com "V" para verdadeiro e "F" para falso:

- E-mail registra hora e data do envio.

() Word é editor de texto.

() Excel não permite organização em tabela.

Assinale a sequência CORRETA, de cima para baixo:

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

Questão 22

Em um órgão público, a recepcionista é responsável pelo primeiro contato entre o cidadão e o serviço solicitado. Sabendo que a comunicação interpessoal é decisiva para que o atendimento seja eficiente e cause boa impressão institucional, assinale a alternativa CORRETA:

- (A) Interromper a fala do usuário com frequência para agilizar as informações e diminuir fila.
- (B) Utilizar linguagem clara, objetiva e com tom cordial, assegurando que o usuário compreenda plenamente as orientações transmitidas.
- (C) Responder rapidamente, mesmo que sem clareza, evitando prolongar o atendimento.
- (D) Utilizar linguagem técnica especializada para demonstrar domínio institucional.

Questão 23

No atendimento telefônico institucional, o primeiro contato deve demonstrar organização e identificação institucional. A conduta CORRETA é:

- (A) Responder de forma rápida, independentemente da qualidade da comunicação.
- (B) Identificar a instituição, informar o setor e o nome do atendente, mantendo tom cordial e disponibilidade durante o atendimento.
- (C) Utilizar expressões genéricas para facilitar a comunicação com vários setores.
- (D) Atender de forma breve, sem necessidade de se identificar, para não atrasar o fluxo.

Questão 24

Em uma recepção de órgão público de assistência social, vários usuários chegam em situação de vulnerabilidade. A postura inicial que configura acolhimento adequado é:

- (A) Pedir que o usuário retorne em outro horário para obter informações completas.
- (B) Repassar o atendimento ao próximo servidor para minimizar tempo de espera.
- (C) Solicitar documentos imediatamente antes de qualquer diálogo inicial.
- (D) Receber o usuário com escuta respeitosa, postura cordial e orientações claras sobre etapas do atendimento.

Questão 25

Uma recepcionista integra equipe multidisciplinar e necessita coordenar informações com outros setores. Assim, a postura adequada é:

- (A) Restringir informações para demonstrar autonomia.
- (B) Priorizar produtividade individual, ainda que comprometa o coletivo.
- (C) Compartilhar informações relevantes com clareza e respeito, favorecendo cooperação entre setores.
- (D) Interromper comunicações extensas para priorizar metas individuais.

Questão 26

Um usuário com limitação visual solicita orientação de acesso a serviço interno. A conduta adequada é:

- (A) Indicar onde estão as instruções impressas, sem apoio.
- (B) Direcionar o usuário a outro visitante para auxiliar.
- (C) Informar que o atendimento especializado está indisponível.
- (D) Utilizar instruções verbais claras e objetivas, assegurando compreensão correta do caminho.

Questão 27

Ao controlar agenda institucional, é dever da recepção atualizar registros e evitar desencontros entre setores. Assim, quando ocorre alteração de horário, a conduta adequada é:

- (A) Aguardar até que o solicitante confirme pessoalmente a mudança.
- (B) Registrar imediatamente a alteração e comunicar aos envolvidos, garantindo precisão das informações.
- (C) Registrar apenas no final do expediente quando houver tempo disponível.
- (D) Aguardar confirmação verbal posterior antes de registrar.

Questão 28

O recepcionista tem acesso a dados sensíveis de usuários, motivo pelo qual deve respeitar princípios éticos básicos. Assim, é CORRETO afirmar que:

- (A) Informações obtidas durante o atendimento devem ser tratadas com sigilo, não podendo ser comunicadas a terceiros não autorizados.
- (B) Dados pessoais podem ser consultados sem justificativa, desde que exista acesso ao sistema.
- (C) Informações sobre usuários podem ser comentadas com outros setores para fins informais.
- (D) O recepcionista pode comentar casos envolvendo usuários como experiência pessoal, sem prejuízo institucional.

Questão 29

O protocolo e o trâmite documental constituem etapas essenciais da rotina administrativa, garantindo organização, segurança e rastreabilidade das informações institucionais. Considerando os procedimentos formais relativos ao recebimento e à movimentação de documentos em órgãos públicos, analise as afirmativas a seguir:

- I. Deve haver data de recebimento.
- II. Documento deve ser encaminhado.
- III. Documento pode permanecer sem registro.
- IV. Deve possuir numeração ou referência.

Assinale a alternativa CORRETA:

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

Questão 30

Sobre conduta ética profissional no atendimento público, considerando que o recepcionista tem contato direto com informações pessoais e sensíveis dos usuários e representa institucionalmente o órgão perante a sociedade, preencha as lacunas com "V" para verdadeiro e "F" para falso:

- () O recepcionista deve atuar com imparcialidade.
- () Dados de usuários podem ser comentados informalmente.
- () Informações atendidas são sigilosas.

Assinale a sequência CORRETA, de cima para baixo:

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

Questão 31

Com o objetivo de cumprir prazos e organizar melhor a rotina de trabalho, um servidor público passou a planejar suas atividades diariamente, estabelecendo prioridades e distribuindo o tempo de forma mais racional. Essa prática contribui para a melhoria do desempenho individual e para a eficiência do setor, especialmente em ambientes com múltiplas demandas. Considerando os efeitos do planejamento diário no contexto do serviço público, analise as afirmativas a seguir:

- I. O planejamento diário auxilia no cumprimento de prazos estabelecidos.
- II. A prática do planejamento facilita a identificação e a definição de prioridades.
- III. O planejamento diário impede totalmente a necessidade de replanejamento das atividades.

Assinale a alternativa CORRETA.

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

Questão 32

Com o objetivo de otimizar a rotina administrativa e facilitar o acesso às informações, um setor promoveu a reorganização de seus arquivos físicos e digitais, adotando critérios mais claros de classificação e armazenamento. Após a implementação dessa medida, a equipe passou a localizar documentos com maior rapidez, reduzindo o tempo gasto nas atividades e melhorando o fluxo de trabalho. Considerando os efeitos da organização do ambiente e dos recursos de trabalho, assinale a alternativa CORRETA.

- (A) A desorganização não interfere nos resultados do serviço público.
- (B) A organização é relevante apenas para cargos de chefia.
- (C) A organização excessiva compromete a flexibilidade do trabalho.
- (D) A organização do ambiente de trabalho melhora a eficiência e reduz o tempo gasto na execução das tarefas.

Questão 33

Em um setor administrativo com elevada demanda de atividades e prazos reduzidos, o chefe imediato orientou os servidores a adotarem práticas sistemáticas de planejamento e organização do trabalho, com o objetivo de melhorar a produtividade e a qualidade dos serviços prestados. Durante a reunião, destacou-se que a correta gestão das tarefas contribui para o uso racional do tempo e para a redução de falhas operacionais. Considerando esse contexto, analise as afirmativas a seguir:

- I. O planejamento permite antecipar tarefas e definir prioridades.
- II. A organização do trabalho reduz retrabalho e desperdício de tempo.
- III. Planejar elimina totalmente imprevistos no ambiente de trabalho.

Assinale a alternativa que apresenta apenas a(s) afirmativas CORRETA(S).

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

Questão 34

Em períodos de maior demanda de atividades e prazos

reduzidos, um servidor público passou a utilizar listas de atividades associadas a cronogramas semanais como estratégia de organização do trabalho. Essa prática possibilitou melhor controle das entregas, maior previsibilidade na execução das tarefas e redução de atrasos no cumprimento das responsabilidades do setor. Considerando os efeitos do uso integrado dessas ferramentas de planejamento, assinale a alternativa CORRETA.

- (A) O uso simultâneo dessas ferramentas gera excesso de controle desnecessário.
- (B) A combinação de listas de atividades e cronogramas contribui para maior organização e produtividade no serviço público.
- (C) Listas e cronogramas são ferramentas incompatíveis entre si.
- (D) Apenas o cronograma é suficiente para eliminar falhas de planejamento.

Questão 35

Durante o expediente, um servidor foi procurado por um conhecido que solicitou prioridade no atendimento de um processo administrativo, alegando amizade antiga e dificuldades pessoais. Ciente de suas atribuições, o servidor explicou que todos os cidadãos devem ser atendidos conforme a ordem e os critérios previamente estabelecidos pelo órgão. Sua conduta buscou preservar a confiança da população e a integridade do serviço prestado.

Assinale a alternativa CORRETA.

- (A) A ética no serviço público permite exceções sempre que houver boa-fé do solicitante.
- (B) A atitude do servidor reflete conduta ética, pois respeita a igualdade de tratamento e evita favorecimentos pessoais no serviço público.
- (C) O atendimento prioritário é aceitável quando solicitado fora do horário de pico do órgão.
- (D) O servidor deveria atender o pedido, pois relações pessoais podem justificar flexibilização de procedimentos internos.

Questão 36

Durante a execução de um projeto interno em um setor administrativo, o servidor responsável elaborou um cronograma detalhado, estabelecendo prazos para cada etapa das atividades a serem desenvolvidas. Ao longo do trabalho, esse cronograma foi utilizado como instrumento de acompanhamento, permitindo o controle do andamento das tarefas, a identificação de possíveis atrasos e a adoção de medidas corretivas em tempo hábil. Considerando a utilização do cronograma como ferramenta de gestão do tempo, assinale a alternativa CORRETA.

- (A) O cronograma serve apenas para registro formal, sem utilidade prática.

- (B) O cronograma é dispensável quando a equipe possui experiência suficiente.
- (C) O cronograma auxilia no controle do tempo e na distribuição adequada das tarefas ao longo do período previsto.
- (D) O uso de cronogramas dificulta ajustes em caso de imprevistos.

Questão 37

Durante a rotina de trabalho em um setor administrativo, um servidor identificou um erro em documento que já havia sido encaminhado ao cidadão. Embora não fosse o responsável direto pela elaboração do material, optou por comunicar imediatamente o superior hierárquico, a fim de viabilizar a correção da falha e evitar prejuízos ao atendimento prestado. Essa conduta demonstra comprometimento com a qualidade do serviço público e com a imagem institucional do órgão.

Nesse contexto, assinale a alternativa CORRETA.

- (A) A conduta demonstra responsabilidade e compromisso ético com o interesse público.
- (B) O servidor deveria ignorar o erro por não ter sido o responsável direto.
- (C) O erro só deve ser corrigido mediante reclamação formal do cidadão.
- (D) A comunicação de falhas compromete a imagem do órgão.

Questão 38

Durante uma situação de atendimento marcada por tensão e insatisfação do cidadão, o servidor manteve postura profissional, buscando conduzir o diálogo de forma equilibrada e respeitosa. Essa conduta é essencial para preservar a qualidade do serviço público e evitar o agravamento de conflitos no ambiente institucional. Considerando as boas práticas de atendimento ao público, analise as assertivas a seguir e assinale V para verdadeiro e F para falso:

() Manter a calma durante o atendimento contribui para a redução de conflitos e para a condução adequada da situação.

() Elevar o tom de voz é uma estratégia adequada para impor autoridade durante o atendimento ao cidadão.

() O respeito ao cidadão deve ser mantido mesmo em situações adversas ou de conflito.

Assinale a alternativa CORRETA, de cima para baixo.

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

Questão 39

Com o objetivo de organizar melhor suas rotinas e

cumprir os prazos estabelecidos, um servidor público passou a utilizar listas de atividades como ferramenta de apoio à gestão do trabalho diário. Durante esse processo, percebeu a importância de diferenciar conceitos como definição de tarefas, priorização, acompanhamento e revisão, a fim de manter as atividades atualizadas e alinhadas às demandas do setor. Considerando esse contexto, relacione corretamente os conceitos apresentados na Coluna I às respectivas descrições apresentadas na Coluna II:

Coluna I

1. Lista de atividades
2. Priorização
3. Acompanhamento
4. Revisão

Coluna II

- A. Verificação periódica do que foi executado.
- B. Relação organizada das tarefas a serem realizadas.
- C. Definição da ordem de execução conforme importância.
- D. Ajuste da lista conforme novas demandas.

Assinale a alternativa que correlaciona CORRETAMENTE as colunas.

- (A) 1-C, 2-B, 3-D, 4-A.
- (B) 1-A, 2-D, 3-B, 4-C.
- (C) 1-D, 2-A, 3-C, 4-B.
- (D) 1-B, 2-C, 3-A, 4-D.

Questão 40

Uma repartição pública passou por um processo de avaliação da qualidade do atendimento prestado aos cidadãos, com o objetivo de identificar pontos de melhoria na comunicação e na postura funcional dos servidores. Diante dos resultados, o responsável técnico reuniu a equipe e reforçou orientações sobre boas práticas no contato direto com o público, destacando a importância da clareza das informações, do respeito e da escuta ativa para a adequada resolução das demandas apresentadas. Considerando esse contexto, analise as afirmativas a seguir e assinale V para verdadeiro e F para falso:

- O atendimento deve ser realizado com cordialidade, clareza e respeito.
- O servidor pode adotar linguagem técnica excessiva, ainda que o cidadão não compreenda.
- A escuta atenta contribui para a resolução adequada das demandas.

Assinale a alternativa CORRETA, de cima para baixo.

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

(D) F, V, V.

RASCUNHO - NÃO DESTAQUE