

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

MUNICÍPIO DE CRAÍBAS (AL)

RECEPCIONISTA - SECRETARIA
MUNICIPAL DE SAÚDE

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:

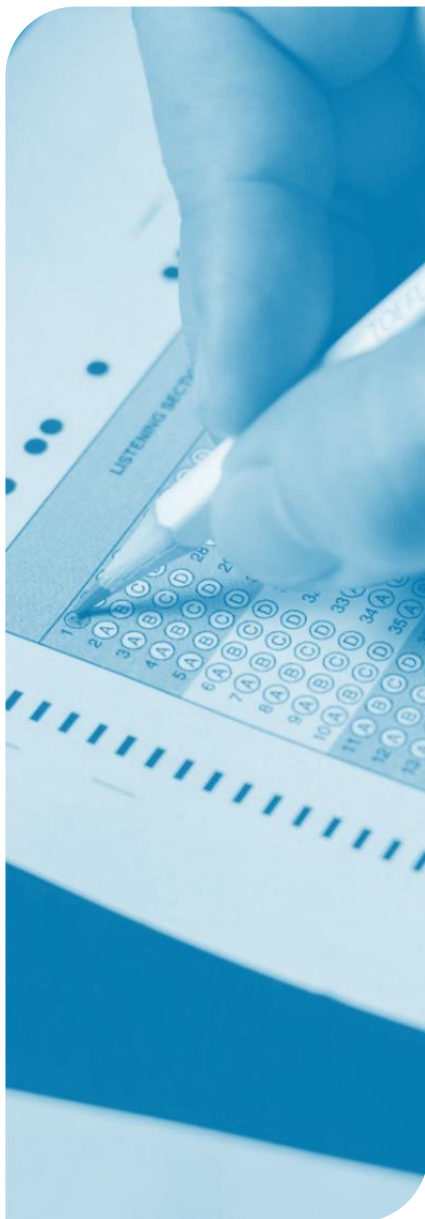
- ✓ Estarão disponíveis no site do Instituto IGEDUC (www.igeduc.org.br), conforme o Edital.

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

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) "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.
- (B) "aparelho" e "temporizador" são substantivos, não pela classificação de palavras, mas pela presença dos artigos definidos que comprova a veracidade da informação.
- (C) "tremores" e "tripe" são, morfológicamente, complementos nominais de seus respectivos verbos que indicam ação e, conseqüentemente, necessitam da presença de elementos nominais.
- (D) "aparelho" e "temporizador" são verdadeiros substantivos, pois além da classe de palavras, a presença de artigos definidos comprova a veracidade da informação.

Questão 02

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 03

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 forma verbal "apostar" assegura coesão por concordância com o termo "Lua", estabelecendo vínculo sintático entre os períodos.
- (B) O pronome oblíquo átono "a", em "enquadrando-a", retoma o substantivo "Lua", estabelecendo coesão referencial por retomada anafórica.

- (C) A expressão "em primeiro plano" substitui semanticamente o termo "Lua", promovendo coesão por equivalência lexical.
- (D) O advérbio "ainda" retoma integralmente o sentido de todo o período anterior, funcionando como substituto nominal de "Lua".

Questão 04

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) O vocábulo "visão", presente na expressão "campo de visão", recebe acento gráfico por constituir exceção às regras gerais de acentuação.
- (B) A forma verbal "pareça" pode ser substituída por "parece" sem alteração de correção gramatical nem de sentido na frase.
- (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 emprego do "a" em "a olho nu" admite crase facultativa, por anteceder palavra masculina usada em sentido genérico.

Questão 05

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

Questão 06

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

Questão 07

Alguns modelos possuem zoom "óptico mais eficiente".

Sintaticamente, o elemento destacado exerce a função de:

- (A) complemento nominal.
- (B) predicativo do sujeito.
- (C) adjunto adnominal do objeto direto.
- (D) objeto indireto.

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

Questão 09

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

Questão 10

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) Formatação Condicional.
- (B) Função SE.
- (C) Tabela Dinâmica.
- (D) Validação de Dados.

Questão 11

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

Questão 12

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

Questão 13

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 sequência de cima para baixo das lacunas acima:

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

Questão 14

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

Questão 15

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

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Questão 16

No trâmite administrativo, o controle documental é indispensável para garantir rastreabilidade, autenticidade e correta destinação das informações recebidas. Ao registrar documentos que chegam ao setor, é necessário observar procedimentos formais que assegurem organização e comprovação do recebimento.

Considerando esses aspectos, preencha as lacunas com "V" para verdadeiro e "F" para falso:

- Documentos recebidos devem ser datados.
- O documento pode ser arquivado sem conferência.
- Documentos devem ter registro de quem os encaminhou.

Assinale a sequência CORRETA, de cima para baixo:

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

Questão 17

No gerenciamento de agendas e compromissos institucionais, é essencial que o recepcionista faça o

registro correto das informações, evitando desencontros, perda de dados e falhas administrativas que impactem o andamento dos serviços.

Nesse sentido, ao lidar com atualizações de horários e comunicação aos envolvidos, preencha as lacunas com "V" para verdadeiro e "F" para falso:

- Alterações de horários devem ser registradas imediatamente.
- Alterações podem ser feitas verbalmente, sem registro.
- Agendamento envolve comunicação clara ao responsável.

Assinale a sequência CORRETA, de cima para baixo:

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

Questão 18

A recepcionista deve, ao iniciar atendimento:

- I. Identificar o assunto solicitado.
- II. Registrar informações quando necessário.
- III. Não diferenciar orientações entre usuários.
- IV. Encaminhar corretamente ao setor responsável.

Assinale a alternativa CORRETA:

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

Questão 19

O atendimento telefônico realizado pelo recepcionista representa oficialmente a instituição, sendo necessário adotar postura comunicativa organizada, identificável e acessível.

Para assegurar que o usuário receba informações completas e compreensíveis, avalie as afirmativas abaixo, preenchendo com "V" para verdadeiro e "F" para falso:

- É adequado identificar a instituição durante atendimento telefônico.
- A interrupção constante facilita interação.
- Informações devem ser repetidas sempre que necessário.

Assinale a sequência CORRETA, de cima para baixo:

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

Questão 20

Em atendimento público, muitas orientações envolvem etapas sequenciais. Diante da necessidade de explicar procedimentos, o recepcionista deve:

- (A) Fornecer respostas curtas, evitando detalhamento excessivo.
- (B) Orientar apenas parcialmente, para não ocupar tempo de atendimento.
- (C) Oferecer explicações passo a passo, assegurando que o usuário compreendeu as instruções.
- (D) Indicar que a pessoa deve buscar informações diretamente no balcão.

Questão 21

Ao emitir e-mail institucional referente a encaminhamento de documentação:

- (A) Pode responder com poucas palavras, sem detalhamento.
- (B) Deve identificar assunto, destinatário correto e anexar arquivo em formato adequado.
- (C) Pode enviar sem assunto, pois o corpo do e-mail já traz a informação.
- (D) Pode enviar com anexos incompletos, pois será pedido depois.

Questão 22

Ao receber informações pessoais e sensíveis de um usuário, especialmente aquelas que podem gerar implicações administrativas, jurídicas ou de identificação individual, o recepcionista deve adotar conduta ética e responsável, observando a finalidade institucional e o sigilo dessas informações. Assim, a conduta CORRETA é:

- (A) Fazer cópia do documento para arquivamento pessoal.
- (B) Informar aos demais servidores como forma de agilizar procedimentos.
- (C) Guardar informação como relato pessoal.
- (D) Registrar apenas nos meios oficiais e comunicar somente aos setores autorizados.

Questão 23

Em uma secretaria pública onde diariamente transitam diversos cidadãos com demandas urgentes, o recepcionista representa institucionalmente o setor. Assim, diante de situações de conflito ou reclamação, a postura profissional CORRETA é:

- (A) Manter expressão cordial, acolher o relato do cidadão e encaminhar a demanda formalmente ao setor competente.
- (B) Remeter o usuário ao coordenador do setor sem registrar o ocorrido.

- (C) Contestar a reclamação, explicando que o setor não tem responsabilidade pela demanda.
- (D) Argumentar imediatamente, demonstrando que o usuário está equivocado.

Questão 24

Rotina de registro de solicitações exige:

- I. Nome do solicitante.
- II. Horário do atendimento.
- III. Motivo da solicitação.
- IV. Encaminhamento correto.

Assinale a alternativa CORRETA:

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

Questão 25

No gerenciamento de compromissos institucionais, a precisão das informações registradas é fundamental para evitar desencontros, falhas administrativas e retrabalho entre setores. Assim, quando uma servidora comunica necessidade de alteração em um agendamento previamente registrado, a conduta CORRETA por parte do recepcionista é:

- (A) Registrar imediatamente o novo horário, atualizando a agenda e comunicando mudança ao responsável.
- (B) Informar que não é necessário comunicar alteração.
- (C) Registrar apenas verbalmente, aguardando confirmação posterior.
- (D) Solicitar que o usuário retorne pessoalmente para atualização.

Questão 26

A comunicação interna formal é essencial para garantir rastreabilidade e continuidade dos atendimentos, especialmente quando envolve setores técnicos que atuam a partir de solicitações documentadas. Considerando que uma demanda deverá ser encaminhada ao setor jurídico, o registro adequado do recado deve conter:

- (A) Apenas nome do usuário, dispensando motivo.
- (B) Nome do usuário, horário, motivo do contato e setor destinatário.
- (C) Dois itens informados verbalmente, sem anotação.
- (D) Apenas horário e nome de quem recebeu o recado.

Questão 27

Para elaboração de memorando interno:

- I. Deve constar data.
- II. Deve ter setor destinatário.

III. Não precisa referência do setor emissor.

IV. Deve conter texto objetivo.

Assinale a alternativa CORRETA:

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

Questão 28

No atendimento a uma pessoa idosa com dificuldade auditiva, especialmente em ambientes públicos que demandam orientação clara e detalhada, é CORRETO que o recepcionista:

- (A) Fale mais alto e apressadamente para acelerar o atendimento.
- (B) Indique que busque auxílio de acompanhante para entender.
- (C) Fale pausadamente e com articulação clara, garantindo compreensão.
- (D) Entregue documento impresso mesmo sem explicações verbais.

Questão 29

No atendimento administrativo realizado por recepcionistas em instituições públicas ou privadas, é fundamental observar princípios de clareza, neutralidade e coerência nas informações transmitidas, garantindo que o usuário receba orientação adequada e condizente com os procedimentos internos.

Considerando esses aspectos, avalie as afirmações a seguir, preenchendo com "V" para verdadeiro e "F" para falso:

- () É necessário evitar tom de julgamento durante atendimento.
- () Informações podem ser transmitidas parcialmente.
- () Explicações devem estar de acordo com o procedimento oficial.

Assinale a sequência CORRETA, de cima para baixo:

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

Questão 30

No atendimento inicial realizado em órgãos públicos, o recepcionista é responsável por identificar necessidades, esclarecer etapas do serviço e garantir que o cidadão seja direcionado corretamente, evitando deslocamentos desnecessários e informações incompletas. Considerando a função de triagem e orientação que caracteriza esse primeiro contato, o recepcionista deve priorizar:

- (A) Identificação das necessidades do usuário antes de encaminhá-lo para outros setores.
- (B) A análise interna da demanda antes de ouvir o usuário.
- (C) A entrega de informativos, substituindo diálogo inicial.
- (D) O direcionamento imediato para o primeiro setor disponível, sem avaliação prévia.

Questão 31

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) 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.
- (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) A prioridade de atendimento aplica-se exclusivamente a hospitais e bancos, não sendo obrigatória em outros setores do serviço público como escolas ou delegacias.
- (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 32

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 II apenas.

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

Questão 33

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

Questão 34

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) 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.
- (B) 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.
- (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) 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.

Questão 35

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

Questão 36

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) 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.
- (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) 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.

Questão 37

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

Questão 38

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 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.
- (B) 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.
- (C) 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.
- (D) 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.

Questão 39

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) Tarefas Importantes e Urgentes devem ser delegadas para estagiários, pois o servidor deve focar apenas no que é importante mas não urgente (planejamento).
- (C) Essas tarefas devem ser arquivadas para serem feitas na semana seguinte, pois a urgência geralmente se resolve sozinha com o tempo.
- (D) Tarefas importantes e urgentes exigem ação imediata, pois têm alto impacto e prazo iminente, devendo ser executadas como prioridade máxima.

Questão 40

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.

RASCUNHO - NÃO DESTAQUE