

**EDITAL Nº 001/2026 DO CONCURSO PÚBLICO
UNIFICADO PARA O MUNICÍPIO DE JATI (CE)**

MUNICÍPIO DE JATI (CE)

RECEPCIONISTA

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:

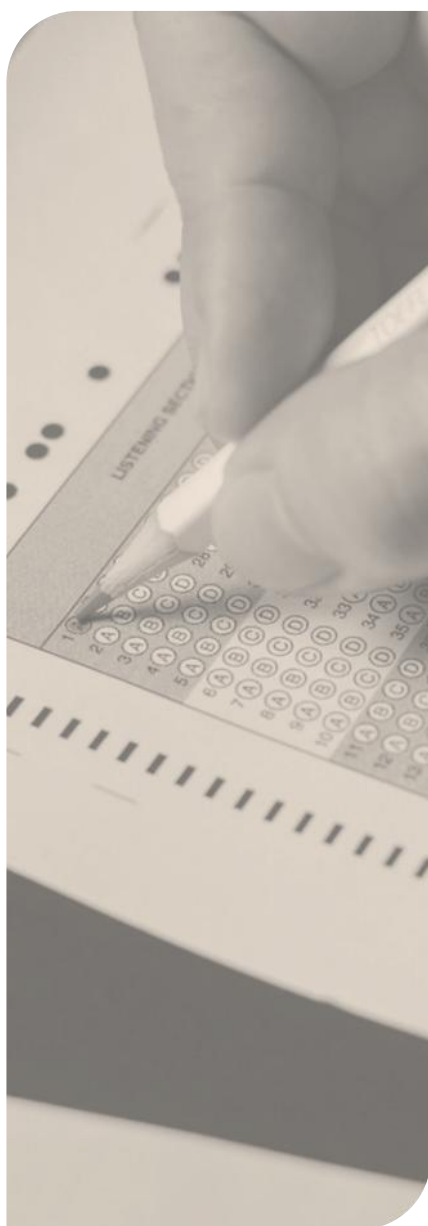
- ✓ Estarão disponíveis no site do Instituto IGEDUC (www.igeduc.org.br), conforme o Edital.

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 10.

Theia: o planeta que a Terra pode ter engolido, ajudando a formar a Lua

Na próxima vez que você observar uma Lua cheia, vale lembrar de Theia. Esse é o nome dado a um planeta hipotético que pode ter colidido com a Terra ainda jovem há cerca de quatro bilhões e quinhentos milhões de anos, liberando material que deu origem à Lua. Segundo os cientistas, sem esse evento, o satélite natural permanente da Terra talvez não existisse, o que poderia ter alterado profundamente a história da vida no planeta.

A explicação mais aceita para esse processo é a hipótese do impacto gigante. De acordo com ela, um corpo com tamanho aproximado ao de Marte colidiu com a Terra, lançando detritos suficientes para que, ao se aglomerarem, formassem a Lua. Esse acontecimento teve consequências duradouras, pois a presença do satélite ajudou a estabilizar a rotação da Terra ao longo de bilhões de anos, favorecendo a manutenção de um clima relativamente estável. Sem essa influência gravitacional, as condições climáticas e meteorológicas seriam muito mais extremas, dificultando o desenvolvimento da vida.

Estudos recentes reforçaram essa hipótese ao comparar a composição química da Terra e da Lua. Pesquisas publicadas no ano passado indicam que ambos os corpos se formaram em regiões próximas durante um período caótico da formação do Sistema Solar, o que explicaria suas semelhanças químicas. Essas conclusões foram possíveis graças à análise detalhada de amostras lunares e ao avanço das técnicas de modelagem computacional.

Antes dessas descobertas, outras teorias tentaram explicar a origem da Lua. Algumas defendiam que ela se despreendeu da Terra, enquanto outras sugeriam que foi capturada pela gravidade terrestre ou que ambos os corpos se formaram juntos. As missões espaciais que trouxeram amostras da Lua, porém, mostraram que as rochas lunares apresentam sinais de formação sob calor extremo e perda de elementos voláteis, reforçando a ideia de um impacto massivo.

Um dos principais mistérios ainda sem resposta é o destino de Theia. Ao contrário de outros impactos conhecidos, esse planeta não deixou uma cratera evidente. A explicação mais provável é que ele tivesse cerca de dez por cento da massa da Terra e tenha sido amplamente absorvido após a colisão, com parte de seu material integrando a Lua. A ausência de uma assinatura química clara de Theia pode ser explicada pelo fato de ele e a Terra terem composições muito semelhantes, por suas formações na mesma região do Sistema Solar.

Apesar dos avanços, muitas perguntas permanecem. Novas missões espaciais pretendem explorar regiões pouco estudadas da Lua e trazer amostras de áreas

diferentes das já analisadas, ampliando o conhecimento sobre sua origem e evolução. Assim, embora ainda haja incertezas, a ciência indica que a Lua e a própria estabilidade do planeta devem muito a Theia e ao impacto que marcou profundamente a história do Sistema Solar.

<https://www.bbc.com/portuguese/articles/ckg19kzkje2o> .adaptado.

Questão 01

O texto apresenta explicações científicas sobre a origem da Lua a partir de diferentes hipóteses construídas ao longo do tempo, com destaque para evidências que relacionam eventos físicos iniciais a efeitos de longa duração sobre a Terra.

De acordo com o texto-base, é CORRETO afirmar que:

- (A) A formação da Lua é apresentada como resultado de um evento inicial extremo cujos efeitos se prolongaram ao influenciar a estabilidade física do planeta.
- (B) O texto sugere que os avanços científicos recentes eliminaram as incertezas sobre a formação da Lua, estabelecendo uma explicação definitiva e conclusiva.
- (C) A estabilidade climática mencionada no texto decorre sobretudo das características internas da Terra, sendo a Lua apenas um elemento secundário no equilíbrio descrito.
- (D) As semelhanças químicas entre Terra e Lua indicam que ambas se formaram de modo simultâneo, tornando dispensável a hipótese de uma colisão entre corpos distintos.

Questão 02

O texto desenvolve uma explicação científica articulando conceitos, hipóteses e evidências por meio de recursos linguísticos que asseguram continuidade referencial e progressão argumentativa.

De acordo com o texto-base, é CORRETO afirmar que:

- (A) A expressão "esse processo" retoma a hipótese do impacto gigante, permitindo ao texto avançar sem repetir integralmente a explicação anterior, mantendo a continuidade do desenvolvimento argumentativo.
- (B) A construção "essas conclusões" promove coesão catafórica, pois antecipa informações que serão desenvolvidas posteriormente, organizando a progressão do texto com base em elementos ainda não apresentados.
- (C) A expressão "apesar dos avanços" cria coesão por oposição lógica, mas rompe a progressão textual ao introduzir um tema desvinculado das hipóteses discutidas ao longo do desenvolvimento do texto.

- (D) A forma pronominal "ela", empregada após a apresentação da hipótese do impacto gigante, estabelece coesão ao substituir o termo "Lua", reforçando a relação entre satélite e estabilidade climática no texto.

Questão 03

Antes dessas descobertas, outras teorias tentaram explicar a origem da Lua.

Considerando a análise sintática da oração acima, é CORRETO afirmar que:

- (A) A expressão "a origem da Lua" constitui objeto direto cujo núcleo é "origem", sendo "da Lua" adjunto adnominal com valor especificador do substantivo.
- (B) O sujeito é simples e o predicado classifica-se como verbo-nominal, pois a expressão "a origem da Lua" exerce função de predicativo do objeto.
- (C) O sujeito é simples, tendo como núcleo o substantivo abstrato no plural "teorias"; e o predicado é verbal.
- (D) O termo "Antes dessas descobertas" exerce função de adjunto adverbial e, por estar deslocado, altera a estrutura fundamental do predicado ao integrar-se ao verbo.

Questão 04

[...] Terra ainda jovem há cerca de quatro bilhões e quinhentos milhões de anos, liberando material que deu origem "à" Lua.

Assinale a alternativa CORRETA em relação ao sinal indicativo de crase:

- (A) O acento indicativo de crase ocorre porque o verbo "dar" rege a preposição "a" e o substantivo "Lua" admite artigo feminino, resultando na fusão de "a" + "a".
- (B) O acento grave justifica-se pelo fato de "Lua" ser substantivo feminino singular antecedido por numeral implícito, o que impõe a duplicidade da vogal "a" como artigo definido feminino.
- (C) A crase é empregada por se tratar de locução adverbial feminina de lugar singular, equivalente a "ao espaço", sendo obrigatória diante de nomes próprios astronômicos.
- (D) A crase é obrigatória porque todos os nomes próprios femininos que designam corpos celestes exigem artigo, independentemente da regência do termo anterior.

Questão 05

Sem essa influência gravitacional, as condições climáticas e meteorológicas seriam muito mais extremas, dificultando o desenvolvimento "da vida".

Considerando o termo destacado, de acordo com a análise das classes de palavras envolvidas em sua constituição, é CORRETO afirmar que:

- (A) Trata-se de um sintagma nominal preposicionado formado pela contração da preposição "de" com o artigo definido feminino "a", seguida do substantivo "vida".
- (B) Configura uma locução adjetiva, pois expressa valor semântico equivalente a um adjetivo simples que caracteriza o substantivo abstrato e simples "desenvolvimento".
- (C) Classifica-se como locução prepositiva, pois a sequência "da" introduz relação obrigatória entre dois substantivos de natureza abstrata.
- (D) Corresponde a uma locução nominal, uma vez que resulta da união fixa entre dois vocábulos que funcionam como um único substantivo de características abstratas.

Questão 06

"Assim, embora ainda haja incertezas", a ciência indica que a Lua e a própria estabilidade do planeta devem muito a Theia.

Considerando a análise sintática do trecho destacado, é CORRETO afirmar que:

- (A) O verbo "haja" assume valor de ligação, tendo "incertezas" como predicativo do sujeito implícito na oração concessiva presente no período analisado.
- (B) A forma verbal "haja" concorda com o substantivo "incertezas", que funciona como sujeito simples da oração subordinada concessiva presente no período analisado.
- (C) O termo "incertezas" exerce função de sujeito posposto, o que justifica a flexão singular de "haja" por concordância com o núcleo mais próximo na estrutura analisada.
- (D) O verbo "haja" é impessoal, empregado com sentido de "existir", logo a oração não apresenta sujeito sintático na estrutura analisada no período destacado.

Questão 07

As missões espaciais que trouxeram amostras da Lua, porém, mostraram "que" as rochas lunares apresentam sinais de formação sob calor extremo.

Considerando o vocábulo destacado, de acordo com o emprego das classes de palavras, é CORRETO afirmar que:

- (A) O vocábulo "que" exerce função de pronome relativo, pois retoma o substantivo "amostras" e estabelece relação entre as orações, funcionando como elemento de coesão referencial no encadeamento do período.
- (B) O termo "que" classifica-se como conjunção integrante, pois introduz oração subordinada que completa o verbo "mostraram", exercendo função de objeto direto e sem retomar termo antecedente no período.

- (C) O termo "que" classifica-se como conjunção subordinativa causal, pois introduz a causa do fato expresso por "mostraram", estabelecendo relação lógica entre as orações com base em valor semântico explicativo.
- (D) O vocábulo "que" desempenha função de partícula de realce, podendo ser omitido sem prejuízo sintático, pois sua presença não interfere na estrutura argumental do verbo "mostraram" no período analisado.

Questão 08

A explicação mais provável é que ele "tivesse" cerca de dez por cento da massa da Terra e "tenha sido" amplamente absorvido após a colisão.

Considerando a conjugação de tempo e modo dos verbos destacados, é CORRETO afirmar que:

- (A) "Tivesse" está no pretérito imperfeito do indicativo, e "tenha sido" encontra-se no pretérito perfeito do indicativo em forma composta passiva analítica.
- (B) "Tivesse" está no pretérito imperfeito do subjuntivo, e "tenha sido" é forma composta do modo subjuntivo: verbo auxiliar no presente do subjuntivo e particípio.
- (C) "Tivesse" corresponde ao futuro do subjuntivo, e "tenha sido" constitui locução verbal nominal formada por verbo de ligação e particípio com valor atributivo em estrutura subordinada.
- (D) Ambos os verbos estão no modo indicativo, sendo "tivesse" forma simples de passado e "tenha sido" construção composta com valor de passado perfeito estruturado no indicativo..

Questão 09

O texto aborda aspectos explicativos e interpretativos sobre a formação da Lua, destacando tanto as evidências científicas disponíveis quanto os limites atuais do conhecimento sobre esse processo.

De acordo com o texto-base, é CORRETO afirmar que:

- (A) As missões espaciais futuras são apresentadas como capazes de encerrar as incertezas sobre a formação da Lua, substituindo as hipóteses atuais por explicações conclusivas.
- (B) A semelhança entre a Terra e planetas vizinhos é mencionada apenas de forma ilustrativa, sem relação com a dificuldade de identificar a contribuição de Theia na formação da Lua.
- (C) O desaparecimento de Theia representa uma falha definitiva da hipótese do impacto gigante, uma vez que a ciência não conseguiu localizar evidências materiais diretas desse planeta.
- (D) A ausência de vestígios claros de Theia é explicada pela possibilidade de sua assimilação pela Terra e pela semelhança composicional entre os corpos envolvidos.

Questão 10

Pesquisas publicadas no ano passado indicam que ambos os corpos se formaram em regiões próximas durante um período caótico da formação do Sistema Solar, o que explicaria suas semelhanças químicas.

Considerando a sintaxe do período acima, é CORRETO afirmar que:

- (A) A oração iniciada por "que ambos os corpos se formaram" exerce função de oração subordinada adjetiva restritiva, especificando o termo "pesquisas".
- (B) A expressão "o que explicaria suas semelhanças químicas" constitui oração subordinada adjetiva explicativa referente ao conteúdo da oração anterior.
- (C) O segmento "durante um período caótico da formação do Sistema Solar" constitui oração subordinada adverbial temporal reduzida de infinitivo, integrando-se sintaticamente ao verbo "formaram".
- (D) O período apresenta predicado verbo-nominal na oração principal, pois o verbo "indicam" atribui simultaneamente ação e estado ao sujeito "pesquisas publicadas no ano passado".

Questão 11

Um analista está organizando um relatório anual que reúne textos descritivos, tabelas com dados orçamentários e uma apresentação para exposição em audiência pública. Durante o trabalho, foi utilizado editor de texto, planilha eletrônica e software de apresentações. Considerando situações comuns no uso desses aplicativos, analise as assertivas abaixo e assinale V (verdadeira) ou F (falsa):

() Em editores de texto, recursos como estilos e formatação automática podem auxiliar na padronização de títulos e subtítulos ao longo de um documento extenso.

() Em planilhas eletrônicas, fórmulas iniciam-se, em geral, pelo sinal de igual (=), permitindo realizar cálculos com base nos valores inseridos nas células.

() Ao inserir um gráfico em uma planilha, a representação visual tende a ser atualizada quando os dados de origem são alterados, conforme o tipo de vínculo mantido com a tabela.

() Em programas de apresentação, o uso do slide mestre pode contribuir para uniformizar elementos visuais, como logotipo e padrão de fonte, em vários slides.

() A simples digitação de valores numéricos em uma planilha garante que o conteúdo será tratado como dado válido para qualquer operação estatística, independentemente do formato aplicado à célula.

() Em editores de texto, é possível inserir tabelas para organizar informações, recurso que pode ser empregado inclusive na elaboração de relatórios administrativos.

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

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

Questão 12

A equipe administrativa de uma instituição passou a utilizar com maior frequência serviços baseados na Internet para envio de comunicados aos responsáveis, acesso ao sistema acadêmico on-line e preenchimento de formulários eletrônicos. Durante uma reunião, surgiram dúvidas sobre o funcionamento dos navegadores e do correio eletrônico. Analise as afirmativas a seguir:

I. O navegador de Internet interpreta códigos como HTML e exibe páginas da web ao usuário, permitindo também o uso de extensões que ampliam funcionalidades, conforme a configuração adotada.

II. O endereço eletrônico iniciado por "https" indica que há utilização de protocolo com camada de segurança, o que contribui para proteger dados transmitidos entre o navegador e o servidor.

III. No uso de e-mail, os campos "Cc" e "Cco" possuem finalidades distintas, sendo que o "Cco" tende a ocultar os destinatários adicionais dos demais receptores da mensagem.

IV. Cookies armazenados pelo navegador podem guardar preferências de navegação, mas também podem ser gerenciados ou excluídos nas configurações do próprio programa.

V. O envio de anexos por e-mail dispensa cuidados adicionais, pois os provedores de correio eletrônico realizam verificação integral de qualquer arquivo malicioso antes da entrega.

Assinale a alternativa CORRETA:

- (A) As afirmativas I, II, III, IV e V são verdadeiras.
- (B) Apenas as afirmativas II, IV e V são verdadeiras.
- (C) Apenas as afirmativas I, II, III e IV são verdadeiras.
- (D) Apenas as afirmativas I, III e V são verdadeiras.

Questão 13

Em uma escola pública, a equipe administrativa passou a utilizar um sistema digital para cadastrar alunos e responsáveis, armazenando informações como nome, endereço, telefone e histórico escolar. Durante uma reunião, discutiu-se a necessidade de adequar os procedimentos internos às normas de proteção de dados pessoais. Considerando princípios da ética no uso da informação e disposições gerais da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), assinale a alternativa CORRETA:

- (A) O consentimento do titular torna desnecessária qualquer outra medida de segurança da informação, pois transfere integralmente a responsabilidade pelo uso dos dados ao próprio titular.

- (B) Uma vez armazenados em sistema protegido por senha, os dados pessoais podem ser compartilhados livremente entre servidores da instituição, independentemente da necessidade funcional.
- (C) A coleta e o tratamento de dados pessoais podem ocorrer quando houver finalidade legítima e informada ao titular, devendo-se limitar o uso das informações ao propósito declarado.
- (D) A LGPD aplica-se apenas a empresas privadas, não alcançando órgãos públicos que utilizem dados exclusivamente para fins administrativos internos.

Questão 14

Em uma repartição, os servidores utilizam e-mail institucional, planilhas compartilhadas e aplicativos de armazenamento em nuvem para organizar documentos administrativos que contêm dados pessoais de cidadãos. O setor de TI orientou a equipe sobre boas práticas de segurança da informação e proteção de dados. Considerando essa situação e os princípios básicos de segurança da informação e uso adequado de ferramentas digitais, assinale a alternativa CORRETA:

- (A) O compartilhamento de planilhas contendo dados pessoais deve ocorrer apenas com usuários autorizados, devendo ser configurado, nas ferramentas de nuvem, com restrição de acesso por autenticação robusta (incluindo múltiplos fatores), controle de permissões granulares e mecanismos de monitoramento e auditoria contínua.
- (B) O envio de dados pessoais por e-mail dispensa qualquer cuidado adicional quando realizado dentro da própria organização, pois o ambiente interno elimina riscos relevantes previamente identificados e formalmente aceitos em conformidade com diretrizes institucionais amplamente adotadas e consideradas suficientes.
- (C) A instalação de antivírus torna desnecessária a realização de backups periódicos, já que a proteção contra malware impede perda de dados em qualquer circunstância operacional previsível ou imprevisível ao longo do tempo independentemente de falhas humanas, técnicas, sistêmicas ou eventos externos críticos e inevitáveis.
- (D) A utilização de senha simples facilita o acesso rápido aos sistemas e não compromete significativamente a segurança quando os arquivos estão armazenados em nuvem institucional com protocolos internos básicos de proteção adicional devidamente padronizados, documentados e amplamente reconhecidos como suficientes em todos os contextos operacionais.

Questão 15

Os computadores do laboratório de uma instituição de ensino utilizam tanto o Windows quanto distribuições Linux. Os alunos precisam salvar arquivos em pastas específicas, instalar atualizações disponibilizadas pelo setor de TI e utilizar ferramentas básicas do sistema para

organizar documentos e executar programas. Considerando esse contexto e conhecimentos sobre sistemas operacionais (Windows e Linux) e uso de aplicativos e ferramentas digitais, assinale a alternativa CORRETA:

- (A) No Windows, o Gerenciador de Tarefas permite visualizar programas em execução e encerrar processos quando necessário; no Linux, ferramentas como o Monitor do Sistema ou comandos no terminal podem desempenhar função semelhante.
- (B) Em ambos os sistemas, a organização de arquivos é feita apenas na memória RAM, não havendo estrutura hierárquica de diretórios para armazenamento permanente.
- (C) No Linux, arquivos e pastas só podem ser manipulados por meio de comandos digitados no terminal, não sendo possível realizar tais operações por interface gráfica.
- (D) No Windows, as atualizações do sistema dependem exclusivamente da reinstalação completa do sistema operacional, não havendo mecanismo próprio de atualização periódica.

Questão 16

Em uma escola pública, o laboratório de informática passou por manutenção após apresentar lentidão em diversos computadores. Durante a vistoria, o técnico identificou problemas relacionados tanto a componentes físicos quanto a programas instalados nas máquinas. Para orientar a equipe administrativa, ele explicou diferenças entre hardware e software, bem como suas funções no funcionamento do sistema. Considerando esse contexto, analise as afirmativas a seguir:

- I. O processador (CPU) é um componente de hardware responsável pela execução de instruções e pelo processamento de dados.
- II. A memória RAM armazena dados de forma permanente, mesmo após o desligamento do computador.
- III. O sistema operacional é classificado como software e atua como intermediário entre o usuário e os componentes físicos do computador.
- IV. Dispositivos como teclado, mouse e monitor são considerados periféricos de entrada e/ou saída, integrando a estrutura física do equipamento.
- V. Um programa antivírus é exemplo de hardware voltado à proteção contra ameaças digitais.

Assinale a alternativa CORRETA:

- (A) Apenas as afirmativas II, III e IV são verdadeiras.
- (B) Apenas as afirmativas I, II e V são verdadeiras.
- (C) Apenas as afirmativas I, III e IV são verdadeiras.
- (D) Apenas as afirmativas I, III, IV e V são verdadeiras.

Questão 17

O técnico responsável pelos computadores de uma

escola, recebeu a tarefa de instalar um novo editor de textos gratuito, atualizar o navegador de Internet já existente e verificar se os programas instalados estão funcionando corretamente após as mudanças. Durante o processo, ele deve observar boas práticas relacionadas à instalação e manutenção de softwares. Com base nessa situação, assinale a alternativa CORRETA:

- (A) A instalação de programas deve ser realizada, preferencialmente, a partir de fontes confiáveis, como o site oficial do desenvolvedor ou repositórios reconhecidos, verificando-se a compatibilidade com o sistema operacional antes da execução do instalador.
- (B) Após instalar um software, não há necessidade de reiniciar o sistema, já que os sistemas operacionais atuais aplicam todas as alterações automaticamente, sem exceções em qualquer cenário técnico possível e em todos os ambientes computacionais existentes.
- (C) Atualizações de software podem ser ignoradas quando o programa já estiver funcionando, pois normalmente não interferem em aspectos críticos relevantes e sensíveis de segurança ou desempenho operacional contínuo adequado.
- (D) Para garantir melhor desempenho, recomenda-se instalar múltiplos antivírus simultaneamente, mesmo que executem verificações em tempo real de forma contínua, redundante, paralela e complementar em todos os sistemas operacionais disponíveis.

Questão 18

Durante treinamento interno os colaboradores receberam orientações sobre navegação na Internet, uso de navegadores e boas práticas relacionadas ao correio eletrônico institucional. O instrutor destacou aspectos técnicos sobre protocolos, segurança e funcionamento dos aplicativos utilizados no cotidiano de trabalho. Considerando esse contexto, analise as assertivas a seguir e assinale V (Verdadeiro) ou F (Falso):

- () O protocolo HTTPS é uma variação do HTTP que utiliza mecanismos de criptografia para proteger os dados transmitidos entre o navegador e o servidor.
- () Navegadores armazenam arquivos temporários e cookies, que podem influenciar na experiência de navegação e no desempenho de carregamento de páginas.
- () O protocolo SMTP está associado ao envio de mensagens eletrônicas, enquanto POP3 e IMAP são usualmente empregados no recebimento de e-mails.
- () O modo de navegação anônima impede que o provedor de acesso à Internet registre os sites visitados pelo usuário.
- () Endereços de e-mail possuem estrutura padronizada, composta por identificador do usuário, símbolo "@" e domínio associado ao servidor de correio.
- () Anexos recebidos por e-mail, mesmo quando provenientes de remetentes conhecidos, podem representar riscos caso contenham arquivos executáveis

ou links maliciosos.

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

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

Questão 19

Uma secretaria pretende reorganizar a forma como armazena seus documentos digitais, relatórios e planilhas. Atualmente, os arquivos ficam salvos apenas nos computadores individuais dos servidores. A equipe de TI sugeriu a adoção de soluções de armazenamento em nuvem para ampliar a disponibilidade das informações e facilitar o acesso controlado entre os setores. Considerando conceitos básicos de armazenamento de dados e computação em nuvem, assinale a alternativa CORRETA.

- (A) Ao utilizar serviços de computação em nuvem, os dados podem ser armazenados em infraestrutura remota acessível pela internet, permitindo compartilhamento controlado conforme permissões definidas pelo administrador.
- (B) O armazenamento em nuvem consiste, necessariamente, na guarda de arquivos em um único servidor físico externo centralizado e dedicado exclusivo, acessado exclusivamente por meio de download manual.
- (C) A adoção de armazenamento em nuvem elimina a necessidade de qualquer política de segurança ou controle de acesso, pois os provedores garantem proteção integral automática, contínua, irrestrita e totalmente infalível das informações.
- (D) A computação em nuvem restringe-se ao armazenamento de arquivos, não envolvendo processamento, execução de sistemas ou uso de aplicações online em ambientes externos compartilhados e dinâmicos altamente controlados, isolados e tecnicamente limitados.

Questão 20

Um posto de atendimento ao cidadão implantou um sistema informatizado para registrar atendimentos realizados à população. Os computadores estão conectados em rede local, permitindo que diferentes setores acessem um banco de dados centralizado onde as informações são armazenadas. Com base em noções básicas de redes de computadores e banco de dados, analise as afirmativas a seguir.

- I. Em uma rede local (LAN), os computadores podem compartilhar recursos, como arquivos e impressoras, desde que estejam interligados por dispositivos como switches e configurados adequadamente.
- II. O banco de dados centralizado permite que múltiplos usuários acessem as mesmas informações, sendo

comum a utilização de um Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD) para controlar inserções, consultas e alterações.

III. Em um banco de dados relacional, as informações costumam ser organizadas em tabelas compostas por linhas e colunas, podendo haver relacionamento entre elas por meio de chaves.

IV. O uso de senhas individuais para acesso ao sistema contribui para o controle de usuários e para a rastreabilidade de operações realizadas no banco de dados.

V. O endereço IP é utilizado exclusivamente para identificar páginas da internet, não tendo função na identificação de dispositivos dentro de uma rede interna.

Assinale a alternativa CORRETA:

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

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Questão 21

Em um órgão público, a recepcionista é responsável por organizar a agenda institucional da chefia imediata, incluindo reuniões presenciais, atendimentos ao público e compromissos administrativos externos. Em determinado dia, surgiram solicitações simultâneas para o mesmo horário, envolvendo diferentes setores com níveis variados de prioridade institucional.

Considerando boas práticas de organização de agendas no setor público, assinale a alternativa que apresenta a conduta CORRETA.

- (A) Verificar prioridades institucionais, consultar a chefia responsável, reorganizar horários disponíveis e comunicar previamente todos os envolvidos sobre alterações necessárias.
- (B) Inserir todos os compromissos no mesmo horário, permitindo que a chefia decida presencialmente qual reunião deverá ocorrer primeiro.
- (C) Manter o primeiro agendamento registrado e cancelar automaticamente os demais compromissos, evitando necessidade de análise administrativa adicional.
- (D) Priorizar solicitações feitas por servidores com maior tempo de serviço, considerando experiência funcional como critério organizacional.

Questão 22

Uma recepcionista de um órgão público é responsável por organizar documentos digitais, registrar atendimentos em planilhas eletrônicas e encaminhar comunicações oficiais por e-mail institucional. Em determinado dia, ocorreram as seguintes situações:

- Foi solicitado que ela elaborasse um relatório textual no

editor de textos;

- Precisou atualizar uma planilha contendo dados numéricos de atendimentos mensais;
- Recebeu arquivos por e-mail que deveriam ser verificados antes do encaminhamento;
- Realizou pesquisa na internet para complementar informações institucionais.

Considerando o uso adequado das ferramentas básicas de informática no serviço público e as boas práticas de segurança e organização digital, analise as afirmativas:

I. O editor de textos deve ser utilizado para elaboração e formatação de documentos, permitindo revisão ortográfica e padronização do conteúdo institucional.

II. O uso de fórmulas em planilhas eletrônicas contribui para maior precisão nos cálculos e redução de erros manuais.

III. Arquivos recebidos por e-mail institucional podem ser abertos automaticamente, independentemente da origem, para agilizar o trabalho administrativo.

IV. A navegação na internet deve priorizar sites confiáveis e relacionados às atividades institucionais, observando cuidados com segurança da informação.

Assinale a alternativa **correta**:

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

Questão 23

Sobre procedimentos básicos de arquivamento e protocolo no setor público, analise as afirmativas a seguir:

I. O protocolo administrativo permite o controle da tramitação documental e o acompanhamento das etapas do processo.

II. O arquivamento adequado facilita a localização de documentos e contribui para a preservação das informações institucionais.

III. Documentos administrativos podem ser arquivados sem classificação prévia quando pertencem ao mesmo setor de origem.

IV. A organização documental deve seguir critérios previamente definidos para garantir padronização e acesso às informações.

Assinale a alternativa **correta**:

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

Questão 24

No desempenho das atividades administrativas no serviço público, o uso básico de ferramentas de informática é essencial para a produção de documentos, organização de informações, comunicação institucional e pesquisa de dados. Programas como editores de texto, planilhas eletrônicas, correio eletrônico e navegadores de internet contribuem para a eficiência e a agilidade das rotinas de trabalho.

Considerando os conhecimentos básicos de informática, assinale a alternativa **correta**.

- (A) O e-mail institucional deve ser utilizado apenas para envio de mensagens pessoais entre servidores, evitando comunicações formais.
- (B) No Microsoft Excel, as fórmulas devem sempre iniciar com o símbolo "=" para que sejam reconhecidas como cálculos pelo programa.
- (C) No Microsoft Word, a função de salvar arquivo substitui automaticamente todas as versões anteriores, não sendo possível manter cópias diferentes do mesmo documento.
- (D) A navegação na internet dispensa cuidados com segurança digital quando realizada em computadores institucionais protegidos por antivírus.

Questão 25

No contexto das rotinas administrativas do serviço público, a redação de recados, memorandos e correspondências simples constitui atividade essencial para garantir a comunicação interna e externa de forma clara, padronizada e eficiente. Esses documentos devem observar princípios como objetividade, impessoalidade, clareza das informações e adequação da linguagem ao ambiente institucional. Considerando as boas práticas de redação administrativa, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- (A) Recados administrativos devem conter informações essenciais, como identificação do destinatário, assunto tratado, data do registro e identificação do responsável pela elaboração ou anotação.
- (B) A redação administrativa deve priorizar linguagem clara, objetiva e impessoal, evitando expressões informais, ambiguidades ou construções que comprometam a compreensão da mensagem.
- (C) O memorando é utilizado, em regra, para comunicação interna entre setores de um mesmo órgão ou instituição, sendo caracterizado pela agilidade, simplicidade e padronização formal.
- (D) Em correspondências administrativas simples, recomenda-se o uso de abreviações informais, expressões coloquiais e linguagem descontraída, a fim de tornar a comunicação mais rápida e acessível.

Questão 26

Em determinado órgão público, a recepcionista depende constantemente da comunicação com setores internos

para encaminhar demandas dos cidadãos. Informações divergentes começam a gerar retrabalho e reclamações frequentes. Considerando princípios de relacionamento interpessoal e trabalho em equipe, assinale a alternativa **correta** que indica a conduta adequada.

- (A) Buscar alinhamento de informações com os setores envolvidos, manter comunicação respeitosa e registrar orientações para garantir uniformidade nos atendimentos futuros.
- (B) Limitar-se ao repasse das informações recebidas, evitando questionamentos internos para não interferir na autonomia administrativa dos demais servidores.
- (C) Encaminhar todas as dúvidas diretamente à chefia superior, suspendendo orientações ao público até que normas formais sejam publicadas oficialmente.
- (D) Informar ao cidadão versões diferentes das orientações recebidas, permitindo que escolha qual procedimento considera mais adequado à sua necessidade.

Questão 27

Uma recepcionista atua na entrada principal de um órgão público e mantém contato constante com diferentes setores internos. Parte de suas atribuições envolve atendimento telefônico institucional, repasse de informações e comunicação entre usuários e servidores. Analise as afirmativas e assinale V, para verdadeiro ou F, para falso:

- O uso do telefone institucional deve priorizar objetividade, identificação do órgão e registro adequado das informações repassadas.
- Informações internas podem ser compartilhadas livremente com qualquer cidadão, desde que solicitadas de forma educada.
- O trabalho em equipe exige cooperação, comunicação clara entre setores e responsabilidade compartilhada no fluxo de atendimento.
- Interromper colegas constantemente para resolver demandas da recepção fortalece a agilidade administrativa e deve ser prática comum.

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

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

Questão 28

Ao iniciar o expediente em um órgão público, a recepcionista percebe aumento significativo no fluxo de atendimento presencial. Alguns cidadãos demonstram insegurança sobre os procedimentos necessários para acessar determinados serviços. Considerando as técnicas adequadas de recepção e acolhimento no serviço público, assinale a alternativa **correta** que

apresenta a atuação compatível com boas práticas profissionais.

- (A) Direcionar todos os usuários diretamente aos setores internos responsáveis, permitindo que cada área forneça explicações completas sobre os serviços solicitados.
- (B) Solicitar previamente documentos obrigatórios antes de ouvir a demanda apresentada, garantindo que apenas cidadãos com requisitos completos permaneçam aguardando atendimento.
- (C) Priorizar atendimentos rápidos com orientações breves, evitando diálogos prolongados, a fim de reduzir filas e manter o ritmo contínuo de encaminhamento dos usuários.
- (D) Realizar atendimento cordial, identificar a necessidade apresentada, explicar os procedimentos com clareza e organizar o fluxo de espera conforme critérios institucionais previamente definidos.

Questão 29

O atendimento no setor público deve observar princípios de acessibilidade, inclusão e igualdade de condições no acesso aos serviços oferecidos à população, cabendo também ao profissional de recepção adotar condutas que favoreçam a autonomia e a participação plena das pessoas com necessidades especiais.

Analise as asserções a seguir:

I. O atendimento a pessoas com necessidades especiais deve considerar adaptações comunicacionais e posturais do servidor, garantindo acesso adequado às informações e aos serviços públicos.

PORQUE

II. A inclusão e a acessibilidade no serviço público constituem responsabilidades institucionais compartilhadas entre gestão e servidores que realizam atendimento direto ao cidadão.

Assinale a alternativa **correta**:

- (A) A asserção I é verdadeira, e a II é falsa.
- (B) As asserções I e II são verdadeiras, e a II justifica corretamente a I.
- (C) As asserções I e II são falsas.
- (D) A asserção I é falsa, e a II é verdadeira.

Questão 30

Em um órgão público, a recepcionista é responsável pelo recebimento inicial de documentos administrativos encaminhados por cidadãos e por outros setores internos. Durante o expediente, ela recebe um documento oficial que precisa ser registrado antes de seguir para análise do setor competente. Considerando as noções básicas de arquivamento e protocolo na administração pública, assinale a alternativa **correta**.

- (A) Encaminhar diretamente o documento ao setor destinatário, permitindo que o registro seja realizado posteriormente pelo servidor responsável pela análise.
- (B) Registrar o documento no sistema de protocolo, atribuir número de identificação, indicar data de recebimento e encaminhá-lo ao setor responsável conforme fluxo administrativo.
- (C) Realizar apenas o armazenamento físico do documento recebido, considerando o protocolo eletrônico responsabilidade exclusiva do setor administrativo interno.
- (D) Arquivar provisoriamente o documento na recepção até que haja confirmação verbal da chefia sobre a necessidade de registro administrativo formal.

Questão 31

No ambiente de recepção de órgãos públicos, o relacionamento interpessoal constitui elemento essencial para o bom funcionamento das atividades administrativas, uma vez que o recepcionista atua como elo inicial entre a instituição, os servidores internos e os cidadãos usuários dos serviços públicos. A qualidade das interações profissionais, o respeito mútuo, a comunicação clara e a cooperação entre os membros da equipe influenciam diretamente o clima organizacional, a eficiência dos fluxos de atendimento e a imagem institucional perante a sociedade. Considerando a importância do relacionamento interpessoal no contexto do atendimento público e do trabalho em equipe, analise as afirmações a seguir e assinale a alternativa **correta**.

- (A) Conflitos interpessoais não impactam o atendimento público quando os procedimentos administrativos estão formalmente definidos.
- (B) A autonomia funcional dispensa cooperação entre setores, desde que cada servidor execute corretamente suas atribuições individuais.
- (C) Relações profissionais eficientes dependem apenas do cumprimento técnico das tarefas, sendo desnecessária atenção à comunicação entre servidores.
- (D) O diálogo respeitoso contribui para prevenção de conflitos, melhoria do clima organizacional e maior eficiência no atendimento ao cidadão.

Questão 32

Nos órgãos públicos, o controle de entrada e saída de pessoas e documentos constitui procedimento essencial para a segurança institucional, a proteção das informações administrativas e a adequada organização dos fluxos internos de trabalho. Nesse contexto, o profissional responsável pela recepção deve observar normas de identificação, registro e acompanhamento da circulação de usuários e documentos, garantindo conformidade com os princípios da administração pública e com as rotinas administrativas estabelecidas.

Considerando as práticas adequadas relacionadas ao controle de acesso e à circulação de documentos no

ambiente público, assinale a alternativa **correta**.

- (A) A identificação de visitantes é facultativa quando acompanhados por servidores efetivos da instituição.
- (B) O controle deve ocorrer apenas em horários de maior movimento, sendo dispensável em períodos considerados de baixo fluxo.
- (C) Documentos administrativos podem circular sem registro quando destinados a setores internos do mesmo órgão público.
- (D) O registro de acessos contribui para rastreabilidade, segurança das informações e controle adequado da circulação institucional.

Questão 33

No âmbito da administração pública, a organização de reuniões e compromissos institucionais constitui atividade essencial para o planejamento das ações administrativas, a coordenação entre setores e a eficiência na execução das atividades do órgão. O profissional responsável pela recepção e apoio administrativo deve observar critérios de organização, registro adequado das informações, comunicação prévia aos participantes e respeito às prioridades institucionais. Considerando as boas práticas relacionadas à organização de reuniões e compromissos em órgãos públicos, assinale a alternativa **correta**.

- (A) A organização de compromissos institucionais constitui atividade exclusiva da chefia imediata, não envolvendo atribuições operacionais relacionadas ao setor de recepção ou apoio administrativo.
- (B) O registro detalhado de reuniões contribui para o planejamento institucional, auxilia na prevenção de conflitos de horários e permite o acompanhamento sistemático das atividades administrativas desenvolvidas.
- (C) A agenda institucional deve permanecer flexível e sem registros formais, permitindo ajustes informais conforme as necessidades momentâneas dos setores, sem necessidade de controle sistemático.
- (D) A confirmação prévia de reuniões pode ser dispensada quando os participantes pertencem ao mesmo órgão administrativo, considerando a facilidade de comunicação interna entre os envolvidos.

Questão 34

Uma recepcionista de um órgão público realiza atendimento presencial, telefônico e digital simultaneamente. Em determinado momento, ocorreram as seguintes situações:

- Um cidadão demonstrava irritação devido à demora no atendimento;
- Outro usuário solicitava informações complexas sobre um serviço que não era atribuição direta do setor;
- Um servidor interno pediu prioridade para atendimento particular;

- O telefone institucional tocava continuamente com solicitações de orientação básica.

Considerando os princípios do atendimento público, comunicação interpessoal e técnicas adequadas de recepção e acolhimento, analise as afirmativas:

I. A recepcionista deve manter postura profissional e comunicação respeitosa, mesmo diante de usuários insatisfeitos, buscando reduzir conflitos por meio do diálogo.

II. É adequado priorizar servidores internos independentemente da ordem de chegada, pois fazem parte da instituição.

III. Quando a demanda não for de sua competência, a recepcionista deve orientar corretamente o cidadão e realizar encaminhamento adequado.

IV. O acolhimento no serviço público envolve escuta ativa, empatia e fornecimento de informações claras e objetivas.

Assinale a alternativa **correta**:

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

Questão 35

Durante atendimento telefônico em órgão público, um cidadão solicita informações sobre procedimentos administrativos e demonstra dificuldade para compreender as orientações iniciais fornecidas. Assinale a alternativa que representa o uso **correto** do telefone institucional.

- (A) Transferir imediatamente a ligação para outro setor, independentemente da identificação da demanda apresentada pelo usuário durante o atendimento.
- (B) Solicitar que o cidadão consulte exclusivamente o site institucional, evitando prolongamento da ligação telefônica durante o expediente administrativo.
- (C) Repetir as informações utilizando linguagem clara, confirmar a compreensão do usuário e registrar eventual encaminhamento conforme procedimentos internos.
- (D) Encerrar a ligação após fornecer as orientações padrão, considerando que o servidor não possui obrigação de garantir entendimento completo do cidadão.

Questão 36

A ética profissional no serviço público orienta a conduta dos servidores no relacionamento com cidadãos e colegas de trabalho, contribuindo para a confiança social nas instituições públicas.

Analise as asserções a seguir:

I. O servidor público deve manter postura imparcial, respeitosa e responsável durante o atendimento ao

cidadão, independentemente de opiniões pessoais ou situações de pressão.

PORQUE

II. A atuação ética fortalece a credibilidade institucional e assegura que o atendimento seja realizado conforme os princípios da administração pública.

Assinale a alternativa **correta**:

- (A) A asserção I é verdadeira, e a II é falsa.
- (B) A asserção I é falsa, e a II é verdadeira.
- (C) As asserções I e II são verdadeiras, e a II justifica corretamente a I.
- (D) As asserções I e II são falsas.

Questão 37

Uma recepcionista atua no controle de acesso de um prédio público no qual circulam servidores, visitantes e prestadores de serviço. Durante o expediente, um visitante solicita entrada alegando possuir reunião previamente agendada; contudo, após verificação inicial, não há registro do compromisso no sistema institucional. Considerando as normas de controle administrativo, segurança institucional e procedimentos adequados de recepção no setor público, assinale a alternativa que apresenta conduta **INCORRETA**.

- (A) Liberar o acesso imediatamente com base apenas na declaração verbal do visitante, priorizando a agilidade do atendimento e evitando possíveis atrasos administrativos.
- (B) Registrar a presença do visitante, comunicar o setor indicado para confirmação do compromisso e manter o controle de acesso conforme procedimentos internos estabelecidos.
- (C) Solicitar documento de identificação, confirmar a informação junto ao setor responsável e autorizar o acesso somente após validação institucional do agendamento informado.
- (D) Manter o visitante na área de recepção até a verificação das informações, garantindo controle da circulação e observância das normas institucionais de segurança.

Questão 38

Em um órgão público municipal, a recepcionista é responsável pelo primeiro contato com cidadãos que procuram atendimento presencial. Em determinado dia, um usuário chegou demonstrando ansiedade e dificuldade para explicar sua demanda, enquanto outros cidadãos aguardavam atendimento na recepção.

Analise as asserções a seguir:

I. No atendimento ao público, a recepcionista deve adotar postura acolhedora, utilizando escuta ativa e comunicação clara para compreender a demanda apresentada pelo cidadão, mesmo em situações de maior fluxo de atendimento.

PORQUE

II. O acolhimento adequado no serviço público contribui para a humanização do atendimento, reduz conflitos, melhora a comunicação institucional e favorece o encaminhamento correto das solicitações apresentadas.

Assinale a alternativa **correta**:

- (A) As asserções I e II são falsas.
- (B) A asserção I é falsa, e a II é verdadeira.
- (C) A asserção I é verdadeira, e a II é falsa.
- (D) As asserções I e II são verdadeiras, e a II justifica corretamente a I.

Questão 39

Durante o atendimento em recepção pública, chega uma cidadã com deficiência auditiva buscando orientação sobre determinado serviço. A recepcionista percebe dificuldade de comunicação verbal imediata. Considerando princípios de acessibilidade e atendimento inclusivo, assinale a alternativa **correta**.

- (A) Fornecer apenas material escrito técnico, independentemente da compreensão demonstrada durante o atendimento inicial.
- (B) Utilizar formas alternativas de comunicação disponíveis, manter postura paciente e garantir compreensão das informações prestadas ao usuário.
- (C) Encaminhar automaticamente a pessoa a outro setor, considerando limitações comunicacionais como impedimento operacional.
- (D) Solicitar que a cidadã retorne, acompanhada por intérprete particular para evitar atrasos no fluxo normal de atendimento.

Questão 40

No exercício das atividades de recepção em órgãos públicos, o uso de meios digitais e telefônicos tornou-se ferramenta essencial para a comunicação institucional, possibilitando o atendimento ao cidadão, o encaminhamento de demandas e a troca de informações entre setores administrativos. Nesse contexto, o recepcionista deve observar princípios da administração pública, como legalidade, impessoalidade, eficiência e transparência, além de adotar boas práticas profissionais relacionadas à clareza das informações, à segurança dos dados e à utilização adequada dos canais oficiais de comunicação. Considerando as normas de comunicação institucional no setor público e o uso correto dos meios telefônicos e digitais, assinale a alternativa **correta**.

- (A) O uso de comunicação digital dispensa padronização textual, pois a agilidade do atendimento possui prioridade sobre formalidades administrativas.
- (B) Informações administrativas podem ser compartilhadas livremente quando solicitadas por telefone, independentemente da verificação da identidade do solicitante.

- (C) A comunicação institucional deve utilizar canais oficiais, linguagem adequada e registros quando necessários para garantir transparência e rastreabilidade administrativa.
- (D) Mensagens enviadas por aplicativos institucionais permitem informalidade completa, desde que o atendimento seja rápido e resolutivo ao cidadão solicitante.

Questão 41

Durante atividade de limpeza pesada em prédio público, o servidor deixou de utilizar luvas e óculos de proteção, alegando possuir experiência na função. A tarefa envolvia contato com resíduos potencialmente contaminados e objetos perfurocortantes. No decorrer da atividade, ocorreu pequeno acidente, sem maiores consequências, mas suficiente para gerar registro interno. A chefia destacou a necessidade de observância das normas de segurança. Considerando o uso correto de Equipamentos de Proteção Individual (EPI), assinale a alternativa **CORRETA**.

- (A) Substituir EPI por experiência profissional prévia.
- (B) Usar proteção apenas em tarefas complexas.
- (C) Utilizar EPI conforme risco da atividade.
- (D) Avaliar necessidade conforme preferência individual.

Questão 42

Em prédio administrativo municipal, resíduos recicláveis e orgânicos passaram a ser descartados no mesmo recipiente, em razão da ausência de orientação interna estruturada. A prática comprometeu o programa de coleta seletiva, inviabilizou o reaproveitamento de materiais e elevou custos de destinação final.

Diante desse cenário, a gestão determinou a implantação de rotina formal de segregação na fonte geradora, cabendo aos servidores adotar condutas adequadas no descarte dos resíduos. Considerando essa situação, assinale **CORRETAMENTE** a alternativa que indica a conduta correta a ser adotada.

- (A) Misturar resíduos recicláveis e orgânicos, visando agilizar o processo de descarte e a rotina de coleta interna.
- (B) Compactar todos os resíduos gerados, buscando reduzir o volume destinado à coleta e ao armazenamento interno.
- (C) Separar os resíduos conforme a classificação estabelecida, garantindo a adequada destinação de cada material.
- (D) Priorizar a rapidez no descarte dos resíduos, ainda que não seja realizada a correta segregação dos materiais.

Questão 43

Durante o expediente em um prédio público, um equipamento elétrico apresentou falha e iniciou um princípio de incêndio, com emissão de fumaça e risco de

propagação para outros dispositivos conectados à rede. O servidor presente, previamente treinado, iniciou a evacuação parcial do ambiente, priorizando a segurança dos ocupantes, e avaliou a possibilidade de conter o foco inicial utilizando os meios disponíveis no local.

Considerando tratar-se de incêndio em equipamento energizado e a sequência adequada de ações em situações de emergência, assinale CORRETAMENTE a alternativa que indica a conduta correta a ser adotada.

- (A) Abrir janelas do ambiente, com o objetivo de aumentar a circulação de ar e dispersar a fumaça.
- (B) Utilizar extintor adequado ao fogo elétrico, como CO2 ou pó químico, conforme orientações de segurança.
- (C) Lançar água diretamente sobre o equipamento energizado, contendo rapidamente o incêndio.
- (D) Ignorar a presença de fumaça enquanto as chamas permanecerem pequenas no equipamento elétrico.

Questão 44

Um cidadão formaliza pedido de informação perante órgão público municipal, buscando esclarecimentos sobre determinado procedimento administrativo. O servidor responsável indefere o requerimento sem verificar eventual classificação legal de sigilo, alegando tratar-se de matéria sensível. O interessado contesta a negativa, afirmando exercer direito garantido ao usuário do serviço público. A chefia é instada a reavaliar a decisão adotada. Considerando os direitos do usuário do serviço público, assinale a alternativa CORRETA.

- (A) Exigir justificativa pessoal detalhada do solicitante.
- (B) Negar acesso quando houver dúvida funcional.
- (C) Condição resposta à autorização informal superior.
- (D) Garantir acesso à informação não sigilosa.

Questão 45

Em uma central de atendimento municipal com alto fluxo diário de usuários, o servidor responsável pela orientação ao público passou a adotar linguagem predominantemente técnica ao explicar procedimentos administrativos, utilizando termos jurídicos e expressões formais pouco acessíveis. Embora as informações prestadas estivessem corretas do ponto de vista normativo, observou-se aumento significativo de reclamações relacionadas à dificuldade de compreensão, insegurança quanto aos procedimentos a serem adotados e necessidade de retornos sucessivos para novos esclarecimentos, o que impactou negativamente a eficiência do atendimento.

Diante desse cenário, a chefia imediata orientou a revisão da conduta do servidor, destacando a necessidade de adequação da comunicação no atendimento ao público. Considerando essa orientação e os princípios que regem a prestação de serviços públicos, assinale CORRETAMENTE a alternativa que indica a conduta mais adequada a ser adotada pelo servidor.

- (A) Manter linguagem técnica padronizada, independentemente do perfil do público atendido no serviço público.
- (B) Adequar a linguagem ao perfil do usuário atendido, garantindo a compreensão das informações prestadas.
- (C) Restringir a prestação de esclarecimentos adicionais, com o objetivo de evitar questionamentos frequentes dos usuários.
- (D) Priorizar a rapidez no atendimento, ainda que prejudique a compreensão adequada das informações pelo usuário.

Questão 46

No setor de manutenção de prédio público, ferramentas eram frequentemente deixadas dispersas após o uso, dificultando controle e aumentando risco de acidentes. A chefia identificou extravios e retrabalho decorrentes da desorganização. Foi proposta rotina de conferência e armazenamento padronizado. Considerando organização e conservação de materiais e ferramentas, assinale a alternativa CORRETA.

- (A) Transferir responsabilidade apenas à chefia imediata.
- (B) Ignorar controle reduz tarefas administrativas internas.
- (C) Deixar ferramentas dispersas facilita acesso rápido.
- (D) Organizar materiais previne perdas e acidentes.

Questão 47

O servidor decidiu flexibilizar procedimento padronizado previsto em norma interna, por considerá-lo excessivamente burocrático, sem comunicar formalmente à chefia. A divergência foi identificada em auditoria e gerou inconsistência documental e retrabalho administrativo. A situação evidenciou descumprimento das rotinas institucionais estabelecidas. Considerando rotinas de trabalho e cumprimento de normas, assinale a alternativa CORRETA.

- (A) Ajustar rotinas individualmente para agilizar tarefas.
- (B) Cumprir normas e comunicar mudanças formais.
- (C) Desconsiderar protocolos por julgá-los excessivos.
- (D) Priorizar eficiência pessoal sobre padronização.

Questão 48

Servidor responsável pelo atendimento presencial mantém postura distante, evita contato visual e responde de forma monossilábica aos usuários, embora cumpra prazos formais. Reclamações indicam sensação de desrespeito e falta de acolhimento. A chefia reforça necessidade de postura adequada no atendimento. Considerando postura profissional, assinale a alternativa CORRETA.

- (A) Priorizar prazos em detrimento cordialidade.
- (B) Demonstrar respeito e clareza no atendimento.
- (C) Reduzir diálogo para evitar questionamentos.

(D) Limitar interação ao mínimo indispensável.

Questão 49

Em almoxarifado público, auditoria interna identificou produtos químicos armazenados sem identificação visível, posicionados próximos a fontes de calor e com recipientes parcialmente abertos. Alguns frascos estavam sem rótulo original, impossibilitando a verificação de composição e instruções de segurança. A situação foi considerada risco potencial para acidentes, reações incompatíveis e contaminações ambientais. Diante desse cenário, a gestão determinou a imediata reorganização do espaço, cabendo ao servidor responsável adotar medidas adequadas para o correto manuseio e armazenamento desses materiais, conforme as boas práticas de segurança química.

Considerando essa situação, assinale CORRETAMENTE a alternativa que indica a conduta correta a ser adotada.

- (A) Identificar corretamente os produtos e seguir as orientações técnicas adequadas de armazenamento e manuseio.
- (B) Transferir o conteúdo para frascos diversos, ainda que sem rotulagem adequada e identificação padronizada.
- (C) Manter recipientes parcialmente abertos, com o objetivo de facilitar o uso frequente dos produtos armazenados.
- (D) Agrupar produtos distintos em um mesmo espaço, priorizando exclusivamente a otimização da área disponível.

Questão 50

Conflitos interpessoais de natureza funcional, sem infração disciplinar grave, passaram a comprometer prazos e comunicação interna em unidade administrativa. A chefia observou queda na produtividade e aumento de retrabalho, tornando necessária intervenção para restabelecer cooperação e alinhamento das rotinas. Considerando trabalho em equipe no serviço público, assinale a alternativa CORRETA.

- (A) Promover diálogo e cooperação profissional.
- (B) Ignorar conflitos enquanto metas forem cumpridas.
- (C) Incentivar competição interna como estratégia.
- (D) Aplicar advertências formais sem mediação.

RASCUNHO - NÃO DESTAQUE