



AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS - MERENDEIRA/COZINHEIRA



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

26/08 -
NOITE

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. Permanência em sala e saída do local de prova:

- ✓ Observe o tempo mínimo de permanência em sala previsto no Edital.
- ✓ Não se retire do local de prova sem autorização do fiscal.
- ✓ Ao concluir a prova, entregue todos os materiais de aplicação exigidos e siga as orientações da equipe de fiscalização.
- ✓ Certifique-se de assinar os documentos de controle, quando solicitado.

EDITAL 001/2026

SELEÇÃO PÚBLICA SIMPLIFICADA DO
MUNICÍPIO DE TERRA NOVA (PE)



INSTITUTO
igeduc 10 ANOS
CONCURSOS E SELEÇÕES COM INTEGRIDADE



LÍNGUA PORTUGUESA

Questão 01

Leia o texto.

Em uma escola, a direção decidiu ampliar o tempo destinado à leitura em sala de aula. Ao final do semestre, os professores verificaram melhora na compreensão dos textos por parte dos estudantes. Apesar disso, destacaram que o desenvolvimento dessa habilidade dependia também da continuidade das práticas de leitura em diferentes disciplinas.

A interpretação **CORRETA** do texto é:

- (A) A compreensão dos textos apresentou evolução porque os estudantes passaram a dedicar menos tempo às demais atividades escolares.
- (B) Os professores concluíram que a leitura em sala produzia resultados limitados quando comparada às atividades desenvolvidas em casa.
- (C) A direção verificou que o desempenho dos estudantes dependia prioritariamente da redução da carga de conteúdos ministrados.
- (D) A melhoria observada foi relacionada à ampliação das atividades de leitura, sem que isso eliminasse a importância de sua continuidade.
- (E) O aumento do tempo de leitura tornou dispensáveis as demais estratégias de ensino utilizadas nas diferentes disciplinas.

Questão 02

Leia o texto.

Em uma campanha voltada ao uso consciente da água, os organizadores verificaram que a divulgação de informações técnicas despertava o interesse do público. Contudo, perceberam que as mudanças de comportamento ocorriam com maior frequência quando essas informações eram acompanhadas de exemplos relacionados ao cotidiano das pessoas.

Com base no texto, assinale a alternativa **CORRETA**.

- (A) O interesse despertado pelas informações técnicas tornou desnecessária a utilização de exemplos relacionados às situações cotidianas.
- (B) A campanha passou a priorizar exemplos práticos em razão da dificuldade do público em compreender as informações técnicas apresentadas.
- (C) As mudanças de comportamento ocorreram porque as informações técnicas substituíram as orientações anteriormente utilizadas na campanha.
- (D) O texto indica que a combinação entre informações técnicas e exemplos práticos favoreceu a mudança de comportamento do público.
- (E) Os organizadores concluíram que os exemplos cotidianos despertavam interesse, embora produzissem pouca influência sobre as atitudes do público.

Questão 03

Considere o trecho a seguir:

"A prática de atividades físicas pode contribuir para o bem-estar das pessoas, favorecendo aspectos relacionados à saúde e à qualidade de vida. Entretanto, os benefícios dependem de hábitos adequados e de cuidados compatíveis com as características individuais."

À luz das informações expressamente contidas no texto, assinale a alternativa que apresenta interpretação compatível com o seu conteúdo.

- (A) A prática de atividades físicas pode favorecer a saúde e a qualidade de vida, desde que seja acompanhada de hábitos adequados e de cuidados compatíveis com as características individuais.
- (B) A prática de atividades físicas contribui para o bem-estar das pessoas, desde que realizada conforme orientações gerais aplicáveis indistintamente a todos os indivíduos.
- (C) A prática de atividades físicas favorece a saúde e o bem-estar, sendo suficiente, por si só, para assegurar melhoria da qualidade de vida de todas as pessoas.
- (D) Os benefícios decorrentes da prática de atividades físicas estão condicionados principalmente à intensidade dos exercícios, independentemente dos hábitos adotados pelo indivíduo.
- (E) A melhoria da saúde e da qualidade de vida decorre da adoção de hábitos saudáveis, ainda que não sejam observados cuidados relacionados às características individuais.

Questão 04

Leia o texto.

Um órgão público passou a disponibilizar parte de seus serviços por meio eletrônico. Embora muitos usuários tenham aderido rapidamente à nova modalidade, outros continuaram procurando atendimento presencial, principalmente por desconhecerem as ferramentas digitais ou por preferirem o contato direto com os servidores.

A interpretação **CORRETA** do texto é:

- (A) A procura pelo atendimento presencial permaneceu elevada em razão da baixa qualidade dos serviços eletrônicos oferecidos pelo órgão.
- (B) A implantação dos serviços digitais reduziu o interesse dos usuários pelo atendimento prestado pelos servidores públicos.
- (C) A resistência ao uso dos serviços digitais decorreu da inexistência de recursos tecnológicos suficientes para atender aos usuários.
- (D) O atendimento eletrônico passou a substituir gradualmente todas as modalidades de atendimento disponibilizadas pelo órgão.

- (E) A adesão aos serviços eletrônicos ocorreu de forma desigual porque diferentes usuários apresentavam necessidades e preferências distintas.

Questão 05

Considere o trecho a seguir:

"O trabalho em equipe permite reunir diferentes conhecimentos e experiências para alcançar objetivos comuns. No entanto, para que essa colaboração seja eficiente, é necessário estabelecer comunicação adequada e organização das responsabilidades."

À luz das informações expressamente consignadas no texto, assinale a alternativa que traduz a conclusão que dele se extrai.

- (A) A obtenção de resultados satisfatórios em atividades coletivas exige a integração de conhecimentos diversos e a definição de responsabilidades, dispensando, contudo, a adoção de mecanismos específicos de comunicação.
- (B) A comunicação entre os integrantes representa condição indispensável para o êxito do trabalho em equipe, ainda que inexistia organização prévia das responsabilidades assumidas por cada participante.
- (C) A eficiência da atuação coletiva decorre primordialmente da adequada distribuição das responsabilidades, sendo a comunicação fator acessório à consecução dos objetivos comuns.
- (D) A diversidade de conhecimentos e experiências constitui elemento suficiente para assegurar a eficiência do trabalho em equipe, desde que os integrantes compartilhem objetivos comuns previamente estabelecidos.
- (E) A consecução eficiente dos objetivos comuns, no contexto do trabalho em equipe, pressupõe não apenas a integração de conhecimentos e experiências diversificados, mas também a existência concomitante de comunicação adequada e de organização das responsabilidades.

Questão 06

Leia o texto.

Uma equipe responsável pela organização de documentos administrativos revisou os procedimentos adotados para o arquivamento de informações. Depois da padronização dos registros, a localização dos documentos tornou-se mais rápida. Ainda assim, os responsáveis reconheceram que a eficiência do sistema dependeria da observância permanente das regras estabelecidas.

De acordo com o texto, é **CORRETO** afirmar que:

- (A) A rapidez na localização dos documentos decorreu da redução da quantidade de registros mantidos pela equipe responsável.
- (B) O novo sistema de arquivamento produziu resultados porque substituiu integralmente os procedimentos anteriormente utilizados.

- (C) A reorganização do arquivo eliminou a necessidade de seguir critérios para o registro das informações administrativas.
- (D) A revisão dos procedimentos demonstrou que o arquivamento anterior dificultava a consulta em qualquer circunstância.
- (E) A padronização dos procedimentos favoreceu a localização dos documentos, desde que as regras continuassem sendo observadas.

Questão 07

Leia o trecho.

"Embora o treinamento tenha produzido resultados positivos, a administração decidiu manter ações permanentes de aperfeiçoamento."

Assinale a alternativa que reescreve o trecho sem alterar seu sentido.

- (A) Como o treinamento produziu resultados positivos, a administração deixou de considerar necessárias novas ações de aperfeiçoamento.
- (B) Mesmo tendo produzido resultados positivos, o treinamento não afastou a decisão da administração de manter ações permanentes de aperfeiçoamento.
- (C) O treinamento produziu resultados positivos, de modo que a administração substituiu as ações permanentes por medidas temporárias.
- (D) A administração manteve ações permanentes de aperfeiçoamento porque o treinamento deixou de produzir os resultados esperados.
- (E) Os resultados positivos do treinamento levaram a administração a encerrar as atividades voltadas ao aperfeiçoamento contínuo.

Questão 08

Leia o texto.

Ao analisar os resultados de um projeto social, os coordenadores observaram que o número de participantes havia aumentado de forma constante. Entretanto, verificaram que alguns beneficiários deixavam de frequentar as atividades após os primeiros meses. Em razão disso, passaram a investigar os fatores relacionados à permanência dos participantes no projeto.

Assinale a alternativa que apresenta a interpretação **CORRETA** do texto.

- (A) A redução da permanência dos participantes decorreu da diminuição das atividades promovidas pelos responsáveis pelo projeto.
- (B) O acompanhamento dos beneficiários foi interrompido porque os resultados obtidos indicavam estabilidade na participação.
- (C) O crescimento do número de participantes não impediu que os coordenadores identificassem a necessidade de compreender as causas da evasão.

- (D) A investigação realizada pelos coordenadores teve como finalidade ampliar o número de vagas oferecidas pelo projeto social.
- (E) O aumento da participação revelou que os beneficiários passaram a permanecer nas atividades durante todo o desenvolvimento do projeto.

Questão 09

Leia o texto.

Uma prefeitura implantou um programa de atendimento itinerante para aproximar determinados serviços da população residente em áreas mais afastadas. Após alguns meses de funcionamento, verificou-se aumento na procura pelos serviços oferecidos. Os responsáveis pelo programa ressaltaram, contudo, que esse resultado não autorizava concluir que todas as necessidades da população haviam sido atendidas, razão pela qual decidiram realizar pesquisas periódicas de satisfação.

Com base no texto, assinale a alternativa **CORRETA**.

- (A) A decisão de realizar pesquisas decorreu da diminuição da utilização dos serviços disponibilizados à população.
- (B) O atendimento itinerante passou a produzir resultados reduzidos após o crescimento da procura pelos serviços oferecidos.
- (C) A ampliação da procura demonstrou que as demandas da população passaram a ser integralmente atendidas pelo programa.
- (D) As pesquisas de satisfação foram planejadas para substituir os registros de atendimento realizados durante o funcionamento do programa.
- (E) O aumento da procura pelos serviços não foi considerado suficiente para avaliar plenamente a eficácia do programa.

Questão 10

Leia o texto.

Ao avaliar os resultados de um projeto de incentivo à leitura, os coordenadores observaram que o número de livros emprestados havia aumentado de maneira significativa. Entretanto, constataram que esse indicador, considerado isoladamente, não permitia concluir que os participantes estavam desenvolvendo o hábito da leitura, razão pela qual passaram a acompanhar também a frequência às atividades e a participação nas discussões promovidas pelo projeto.

Com base no texto, assinale a alternativa **CORRETA**.

- (A) Os responsáveis verificaram que a ampliação dos empréstimos ocorreu em razão da redução das atividades desenvolvidas pelo projeto.
- (B) A participação nas discussões revelou que o número de empréstimos deixara de representar qualquer aspecto relevante da avaliação.

- (C) Os coordenadores concluíram que um único indicador era insuficiente para avaliar, de forma abrangente, os resultados do projeto.
- (D) A frequência às atividades foi utilizada para substituir a análise da quantidade de livros emprestados durante o projeto.
- (E) O aumento do número de empréstimos demonstrou que todos os participantes passaram a desenvolver o hábito da leitura.

MATEMÁTICA

Questão 11

Uma cooperativa organizou 2.160 produtos em embalagens com a mesma quantidade de unidades. Após montar 18 embalagens completas, restaram 360 produtos para uma nova organização. A quantidade de produtos colocada em cada uma das embalagens completas foi:

- (A) 96 unidades.
- (B) 98 unidades.
- (C) 100 unidades.
- (D) 94 unidades.
- (E) 92 unidades.

Questão 12

Uma equipe de trabalhadores percorreu três trajetos durante uma atividade externa. O primeiro trajeto teve 4,8 km, o segundo teve 2.350 metros e o terceiro teve 1.750 metros. Considerando todas as distâncias em quilômetros, a distância total percorrida foi:

- (A) 8,80 km.
- (B) 8,70 km.
- (C) 8,60 km.
- (D) 8,90 km.
- (E) 8,50 km.

Questão 13

Uma escola recebeu 35 pacotes de folhas de papel, contendo 120 folhas em cada pacote. Após utilizar uma parte do material em atividades pedagógicas e distribuir as 1.800 folhas restantes igualmente entre 15 setores administrativos, cada setor recebeu:

- (A) 120 folhas.
- (B) 110 folhas.
- (C) 100 folhas.
- (D) 115 folhas.
- (E) 105 folhas.

Questão 14

Uma escola adquiriu 24 caixas de lápis, contendo 48 unidades em cada caixa. Após distribuir igualmente os lápis entre 12 salas e reservar 96 unidades para

atividades administrativas, a quantidade de lápis recebida por cada sala foi:

- (A) 88 lápis.
- (B) 84 lápis.
- (C) 80 lápis.
- (D) 86 lápis.
- (E) 82 lápis.

Questão 15

Uma empresa de logística realizou o transporte de três materiais destinados a uma obra. Foram transportados 2,75 toneladas de areia, 1.680 quilogramas de brita e 920 quilogramas de cimento. Considerando que 1 tonelada corresponde a 1.000 quilogramas, o peso total da carga transportada foi:

- (A) 5,35 toneladas.
- (B) 5,25 toneladas.
- (C) 5,55 toneladas.
- (D) 5,15 toneladas.
- (E) 5,45 toneladas.

Questão 16

Uma biblioteca organizou seus livros em estantes com capacidade para 36 exemplares cada uma. Após preencher 25 estantes completas, foram separados 180 livros para empréstimos imediatos. Considerando que todos os livros pertenciam ao acervo organizado, o número total de livros envolvidos nessa organização foi:

- (A) 1.040 livros.
- (B) 1.000 livros.
- (C) 1.060 livros.
- (D) 1.020 livros.
- (E) 1.080 livros.

Questão 17

Um reservatório possui capacidade de 7.500 litros. Durante uma inspeção, foram retirados 1,35 m³ de água e, posteriormente, adicionados 650 litros. Considerando que 1 m³ corresponde a 1.000 litros, o volume final de água no reservatório ficou em:

- (A) 6.700 litros.
- (B) 6.400 litros.
- (C) 6.600 litros.
- (D) 6.800 litros.
- (E) 6.500 litros.

Questão 18

Uma equipe de manutenção possui 3 rolos de fio elétrico com comprimentos iguais. Após utilizar 245 metros de fio, ainda restaram 1.015 metros no total. Considerando que cada rolo possuía a mesma quantidade de fio antes do uso, o comprimento inicial de cada rolo era:

- (A) 420 metros.
- (B) 400 metros.
- (C) 380 metros.
- (D) 390 metros.
- (E) 410 metros.

Questão 19

Um laboratório recebeu três recipientes contendo determinada substância. O primeiro recipiente possui 2,4 litros, o segundo possui 850 mililitros e o terceiro possui 1,75 litros. Após reunir o conteúdo dos recipientes, o volume total obtido foi:

- (A) 4,95 litros.
- (B) 5,00 litros.
- (C) 4,75 litros.
- (D) 4,65 litros.
- (E) 4,85 litros.

Questão 20

Uma indústria produziu 6,5 toneladas de determinado material em um turno. Desse total, foram encaminhadas 1.250 quilogramas para o setor de embalagem e 2,75 toneladas para o setor de armazenamento. A quantidade restante destinada a outro setor foi:

- (A) 2,25 toneladas.
- (B) 2,00 toneladas.
- (C) 1,75 toneladas.
- (D) 2,50 toneladas.
- (E) 1,50 toneladas.

ATENDIMENTO AO PÚBLICO E ÉTICA

Questão 21

Um servidor responsável pelo atendimento ao público verifica que um colega vem fornecendo orientações divergentes da regulamentação vigente, ocasionando retrabalho e prejuízo aos usuários. Considerando os deveres éticos e a conduta profissional esperada, a atitude mais adequada é:

- (A) Comunicar a inconsistência pelos canais institucionais apropriados, buscando a correção da prática e a uniformização das orientações prestadas aos usuários.
- (B) Recomendar que os usuários consultem diferentes servidores antes de adotar qualquer providência relacionada ao procedimento administrativo.
- (C) Corrigir as informações durante os próprios atendimentos, evitando comunicar o fato para preservar o relacionamento entre os servidores.
- (D) Orientar os usuários a desconsiderarem as informações anteriormente recebidas, sem registrar a ocorrência para evitar questionamentos internos.

- (E) Aguardar eventual manifestação da chefia sobre o problema, mantendo os atendimentos conforme a rotina já estabelecida no setor.

Questão 22

Ao atender um cidadão com dificuldades de compreensão das orientações fornecidas, o servidor percebe que será necessário mais tempo para concluir o atendimento. Nessa situação, a conduta mais adequada é:

- (A) Fornecer ao usuário cópia das normas aplicáveis, recomendando leitura posterior para complementar os esclarecimentos prestados.
- (B) Encerrar o atendimento após transmitir as informações essenciais, orientando o cidadão a retornar acompanhado caso permaneçam dúvidas.
- (C) Restringir o atendimento aos aspectos documentais do procedimento, deixando orientações adicionais para outro momento.
- (D) Solicitar que outro usuário explique o procedimento ao cidadão, considerando a elevada demanda existente na unidade.
- (E) Adaptar a comunicação às necessidades do usuário, fornecendo esclarecimentos suficientes para assegurar a compreensão das informações relevantes.

Questão 23

Durante o atendimento, um cidadão solicita que seu processo receba tratamento prioritário em razão de amizade com servidor de outro setor. À luz das normas de conduta profissional, o comportamento adequado é:

- (A) Esclarecer que a tramitação observará os critérios legais e administrativos aplicáveis, sem favorecimentos decorrentes de relações pessoais.
- (B) Promover o adiantamento da análise documental quando houver disponibilidade operacional do setor no momento do atendimento.
- (C) Encaminhar o pedido à chefia para que seja avaliada a conveniência administrativa da prioridade solicitada pelo cidadão.
- (D) Priorizar a demanda caso não haja prejuízo perceptível ao andamento dos demais processos em tramitação na unidade.
- (E) Registrar informalmente a solicitação para consideração futura, evitando manifestação conclusiva durante o atendimento inicial.

Questão 24

Ao iniciar o expediente, o servidor identifica erro material cometido por ele próprio em atendimento realizado no dia anterior, capaz de produzir prejuízo ao usuário caso permaneça sem correção. Considerando as normas de conduta profissional, a providência mais adequada consiste em:

- (A) Corrigir informalmente o registro administrativo, evitando comunicações internas para preservar a celeridade do serviço.
- (B) Adotar as medidas necessárias para corrigir o erro, comunicar a ocorrência conforme os procedimentos internos e informar o usuário quando a situação exigir.
- (C) Encaminhar o caso diretamente ao superior hierárquico, deixando de adotar providências até o recebimento de orientação específica.
- (D) Cancelar o procedimento administrativo relacionado ao atendimento anterior, permitindo que novo pedido seja apresentado pelo usuário.
- (E) Aguardar eventual manifestação do usuário sobre o equívoco antes de promover qualquer alteração no procedimento administrativo.

Questão 25

Durante um atendimento, o servidor identifica que o cidadão recebeu orientação equivocada em outro órgão público, circunstância que dificultou a correta instrução de seu requerimento. Considerando os princípios éticos e a qualidade do atendimento, a conduta mais adequada é:

- (A) Informar que o equívoco decorreu exclusivamente da atuação do outro órgão, recomendando ao cidadão apresentar reclamação antes de prosseguir com o atendimento.
- (B) Esclarecer corretamente o procedimento aplicável, orientar o cidadão sobre as providências necessárias e manter postura respeitosa em relação à atuação de outros órgãos públicos.
- (C) Limitar-se a receber a documentação disponível, deixando que a unidade responsável identifique posteriormente as inconsistências existentes no requerimento.
- (D) Recomendar ao cidadão reiniciar integralmente o procedimento administrativo, evitando interferência em orientações anteriormente recebidas.
- (E) Encerrar o atendimento após informar que a responsabilidade pela correção do procedimento pertence ao órgão que prestou a orientação inicial.

Questão 26

Durante o atendimento, o servidor identifica equívoco cometido pela própria Administração, que poderá causar atraso na conclusão do procedimento solicitado pelo cidadão. Considerando os princípios éticos e de qualidade no atendimento, a conduta mais adequada é:

- (A) Orientar o cidadão a apresentar novo requerimento, deixando a apuração do erro administrativo para etapa posterior do processo.
- (B) Prosseguir com o atendimento sem mencionar o equívoco, aguardando manifestação da unidade responsável pela análise do procedimento.

- (C) Informar a ocorrência, indicar as providências cabíveis e adotar medidas para minimizar os efeitos do equívoco.
- (D) Encaminhar imediatamente o cidadão ao setor responsável pela falha, interrompendo o atendimento até que a situação seja solucionada.
- (E) Registrar o equívoco nos sistemas internos, concluindo o atendimento sem fornecer informações adicionais sobre seus possíveis efeitos ao usuário.

Questão 27

Durante o atendimento, um cidadão solicita acesso a informações constantes de processo administrativo do qual não participa. A legislação não autoriza o fornecimento desses dados nas circunstâncias apresentadas. Nessa situação, o servidor deve:

- (A) Disponibilizar resumo do conteúdo do processo, evitando a entrega dos documentos administrativos correspondentes.
- (B) Fornecer as informações de menor relevância administrativa, preservando aquelas que possam comprometer a tramitação do processo.
- (C) Explicar os limites legais de acesso às informações, fundamentar a negativa quando cabível e orientar o cidadão sobre os meios adequados para exercer seus direitos.
- (D) Permitir consulta parcial aos documentos, considerando que o interesse manifestado pelo cidadão demonstra finalidade legítima.
- (E) Encaminhar integralmente o pedido ao setor responsável, abstendo-se de prestar qualquer esclarecimento sobre as restrições existentes.

Questão 28

Em uma unidade de atendimento, o servidor percebe que determinado procedimento administrativo exige a apresentação de documento que deixou de ser previsto em norma recentemente atualizada. Considerando os princípios de qualidade no atendimento ao público, a conduta mais adequada é:

- (A) Suspender o atendimento até que a chefia publique orientação específica destinada exclusivamente aos servidores da unidade.
- (B) Aplicar a regulamentação vigente, orientar corretamente o cidadão sobre a documentação exigida e comunicar a necessidade de atualização das rotinas internas do setor.
- (C) Manter a exigência documental até que todos os servidores recebam treinamento formal sobre a nova regulamentação administrativa.
- (D) Informar ao cidadão que a documentação anteriormente exigida continua sendo recomendável para evitar questionamentos durante a análise do processo.

- (E) Solicitar ao cidadão os documentos previstos nas normas antiga e atual, permitindo que a unidade responsável decida quais serão utilizados.

Questão 29

Em razão da elevada procura por determinado serviço, a unidade de atendimento pretende adotar medidas para reduzir o tempo de espera dos usuários sem comprometer a qualidade da prestação do serviço. A medida mais compatível com esse objetivo é:

- (A) Concentrar o atendimento em menor número de servidores durante os horários de maior movimento para uniformizar as orientações prestadas.
- (B) Revisar os fluxos de trabalho, padronizar procedimentos, monitorar indicadores de desempenho e aperfeiçoar continuamente a organização do atendimento.
- (C) Limitar os esclarecimentos prestados aos usuários às informações indispensáveis para aumentar a capacidade diária de atendimento.
- (D) Reduzir as etapas de conferência documental durante o atendimento inicial para ampliar a produtividade da unidade.
- (E) Direcionar parte dos usuários para retorno em outra data, priorizando o encerramento dos atendimentos iniciados no expediente.

Questão 30

Em um órgão público, foi implantado sistema eletrônico de atendimento que parte dos usuários ainda encontra dificuldade para utilizar. Nessa situação, a atuação mais compatível com os princípios de qualidade no atendimento consiste em:

- (A) Direcionar prioritariamente os usuários com menor domínio tecnológico para outros setores, visando manter maior fluidez na unidade de atendimento.
- (B) Realizar integralmente o procedimento em nome do usuário, reduzindo sua participação para evitar possíveis equívocos durante o atendimento.
- (C) Limitar os esclarecimentos às funcionalidades principais do sistema, deixando as demais informações para consultas futuras pelo usuário.
- (D) Informar que o sistema substituiu o atendimento convencional, recomendando que o usuário retorne após adquirir maior familiaridade com a plataforma.
- (E) Prestar orientação clara sobre a utilização do sistema, oferecendo apoio compatível com as atribuições do servidor e preservando a autonomia do usuário.

PÁGINA DE RASCUNHO



NÃO DESTACAR