



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ
CAPACITAÇÃO DE FISCAL E SUPERVISOR DE CONCURSO
PÚBLICO – EDITAL Nº 01/2025 - COPESE/UFPI



REALIZAÇÃO



COPESE
Concursos, Projetos
Estratégicos e Seleções

CADERNO DE QUESTÕES

DATA: 27/09/25

NÚMERO DE QUESTÕES: 40

HORÁRIO: das 08:30h às 11:30h

Nº DE INSCRIÇÃO:

LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES E AGUARDE AUTORIZAÇÃO PARA ABRIR O CADERNO DE QUESTÕES

- Verifique se este caderno contém um total de 40 questões do tipo múltipla escolha, com 5 (cinco) opções de respostas. Se não estiver completo, solicite ao fiscal de sala outro Caderno de Provas. **Não serão aceitas reclamações posteriores.**
- As questões estão assim distribuídas:
 - INTERPRETAÇÃO DE TEXTO: 01 a 10
 - NOÇÕES DE ORGANIZAÇÃO DE CONCURSO: 11 a 20
 - ÉTICA PÚBLICA: 21 a 30
 - ATENDIMENTO AO PÚBLICO: 31 a 40
- O candidato não poderá entregar o caderno de questões antes de decorridos 60 (sessenta) minutos do início da prova, ressalvados os casos de emergência médica.
- As respostas devem ser marcadas, obrigatoriamente, no **Cartão-Resposta**, utilizando caneta esferográfica, **tinta preta escrita grossa**.
- Ao concluir a prova, o candidato terá que devolver o **Cartão-Resposta devidamente assinado** juntamente com o **Caderno de Questões**. A não devolução de qualquer um deles implicará na **eliminação do candidato**.

INTERPRETAÇÃO DE TEXTO**Qual a importância dos Concursos Públicos para a Administração Pública?**

Nexos Gestão Pública – 12 jan. 2021

Um concurso público é um processo pelo qual são selecionadas pessoas para exercerem uma determinada função dentro da Administração Pública. O primeiro concurso realizado no Brasil ocorreu em 1937, pelo extinto Instituto de Aposentadoria e Pensões dos Industriários. Essa decisão foi inovadora, pois até então os funcionários públicos eram recrutados por indicações. A partir de então, os concursos foram institucionalizados pela Constituição de 1988 e hoje são a principal forma de entrada no serviço público.

Destaca-se a busca por eficiência no setor público. Com etapas bem definidas e certo grau de dificuldade, os concursos selecionam pessoas com base em critérios técnicos, em geral preparadas para assumir o cargo. Além disso, o servidor nomeado possui estabilidade, essencial para não ser influenciado por pressões políticas ou pessoais, dando mais segurança ao exercício da função.

Os requisitos mínimos para participar incluem: nacionalidade brasileira, direitos políticos em dia, quitação com obrigações eleitorais e militares, escolaridade exigida, idade mínima de 18 anos, aptidão física e mental e ausência de cargo de gerência em sociedades privadas.

Para concretizar seu aspecto democrático, os concursos vêm se atualizando para garantir mais igualdade. Desde 1999 há reserva de 5% das vagas para pessoas com deficiência e, desde 2014, 20% para pessoas negras. Ainda assim, pesquisas apontam baixa representatividade negra em cargos de alto escalão da Administração Pública.

Apesar disso, os concursos continuam sendo meritocráticos e garantem a isonomia: qualquer pessoa que atenda aos requisitos pode disputar um cargo público. Eles promovem mobilidade social e combatem o empreguismo (uso de cargos para atender interesses políticos) e o favorecimento (troca de favores por nomeações). Portanto, é inegável que os concursos públicos beneficiam toda a população e contribuem para que a Administração seja mais transparente, igualitária e eficiente.

PEREIRA, Igor Giovanni Moreira. *Qual a importância dos Concursos Públicos para a Administração Pública?* Nexos Gestão Pública, 12 jan. 2021. Disponível em: <https://revide.com.br/blog/nexos/qual-importancia-dos-concursos-publicos-para-admin> Acesso em: set. 2025.

1. O texto destaca que o primeiro concurso público no Brasil ocorreu em 1937 e representou uma ruptura com a prática de indicações políticas. Considerando esse contexto, assinale a alternativa que indica corretamente a inovação trazida por esse certame em relação à forma de ingresso no serviço público.
 - (A) A criação da estabilidade no serviço público.
 - (B) A substituição das indicações pessoais por seleção técnica.
 - (C) A obrigatoriedade de provas de múltipla escolha.
 - (D) A instituição de carreiras típicas de Estado.
 - (E) A eliminação de cargos temporários.
2. A estabilidade no serviço público, segundo o texto, não deve ser compreendida apenas como garantia de permanência no cargo, mas como um mecanismo que protege o servidor contra determinadas pressões. Com base nessa perspectiva, assinale a alternativa que melhor reflete a função da estabilidade.
 - (A) Evitar que o servidor seja influenciado por pressões políticas ou pessoais.
 - (B) Garantir aumentos salariais automáticos.
 - (C) Reduzir a necessidade de formação continuada.
 - (D) Substituir as regras do estágio probatório.
 - (E) Possibilitar o acesso imediato a cargos de chefia.
3. O texto discute a noção de isonomia, princípio que orienta os concursos públicos. Considerando esse conceito no contexto apresentado, assinale a alternativa correta.
 - (A) Apenas candidatos com experiência prévia podem concorrer.
 - (B) Todos os que atendem aos requisitos mínimos podem disputar em igualdade de condições.
 - (C) O concurso garante salários idênticos a todos os aprovados.
 - (D) A isonomia restringe-se apenas às provas objetivas de múltipla escolha.
 - (E) Apenas candidatos de baixa renda podem participar.

4. O autor enfatiza que a baixa representatividade de negros em cargos de alto escalão decorre de políticas tardias de inclusão, mesmo após a instituição das cotas raciais em 2014. Considerando esse argumento, assinale a alternativa que apresenta corretamente a consequência destacada no texto.
- (A) Os concursos se tornaram incapazes de selecionar candidatos qualificados.
 - (B) A população negra passou a ocupar majoritariamente os cargos mais altos do serviço público.
 - (C) Persistiu a baixa presença de negros em carreiras como diplomacia e auditoria fiscal.
 - (D) A meritocracia deixou de ser um princípio fundamental nos concursos.
 - (E) Houve a substituição das cotas raciais por cotas de renda.
5. Ao concluir, o texto sustenta que os concursos públicos beneficiam toda a sociedade. Considerando o desenvolvimento dos argumentos, qual alternativa melhor sintetiza essa tese principal?
- (A) Os concursos públicos eliminam integralmente o empreguismo no Brasil.
 - (B) A estabilidade dos servidores impede a eficiência do Estado.
 - (C) Os concursos tornam a Administração Pública mais transparente, igualitária e eficiente.
 - (D) O concurso é apenas um mecanismo de acesso restrito a classes privilegiadas.
 - (E) As cotas raciais e de deficiência já garantiram plena igualdade de oportunidades.

Concurso Unificado impulsiona mobilidade social e amplia diversidade no serviço público

Publicado em 09 jun. 2025 – gov.br (MGI/Ipea)

O Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea) participou do Seminário Internacional de Concursos Públicos – Pessoas e Inovação: Novos Paradigmas da Seleção no Setor Público, promovido pelo Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI). O evento reuniu especialistas e representantes de órgãos públicos para debater desafios, inclusão e perspectivas futuras na seleção de servidores.

Carlos Corseuil, técnico de planejamento e pesquisa do Ipea, apresentou dados sobre impacto salarial e mobilidade social da primeira edição do Concurso Público Nacional Unificado (CPNU), que contou com 970.037 participantes e provas aplicadas em 228 cidades. Segundo ele, “para boa parte dos aprovados, a mobilidade social é expressiva, em especial para pretos/pardos/indígenas e mulheres, que conseguem avançar de modo significativo em relação à remuneração anterior no mercado de trabalho”.

Para 71,8% dos candidatos, a aprovação representa aumento salarial. O salário médio recebido antes do concurso era de R\$ 7.657,37 (R\$ 214,38/hora). Após a aprovação, a remuneração foi, em média, 2,1 vezes maior. Os maiores incrementos foram entre mulheres pardas/pretas/indígenas (+2,48x) e homens pretos/pardos/indígenas (+2,35x).

A amostra incluiu 6.719 candidatos aprovados, distribuídos em 173 cargos de 8 blocos temáticos. O seminário destacou ainda que 33% dos aprovados são pessoas negras, com deficiência ou indígenas — acima do piso estabelecido em lei.

Outro dado relevante foi a abrangência territorial: entre os 2,1 milhões de inscritos, houve pelo menos 1 candidato de cada um dos 5.555 municípios brasileiros, e os aprovados representam 908 cidades. O secretário de Gestão de Pessoas do MGI, José Celso Cardoso Júnior, afirmou que esse resultado contribui para uma “burocracia mais representativa”.

A reportagem destacou ainda a sanção da nova Lei de Cotas no Serviço Público, que ampliou de 20% para 30% a reserva de vagas para pretos, pardos, indígenas e quilombolas. Para Roberta Eugênio, secretária-executiva do Ministério da Igualdade Racial, trata-se de um passo importante para transformar o perfil do serviço público, diminuindo desigualdades e tornando-o mais eficiente.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI); IPEA. Concurso Unificado impulsiona mobilidade social e amplia diversidade no serviço público. gov.br, 09 jun. 2025.

Disponível em: <https://www.gov.br/gestao/pt-br/assuntos/noticias/2025/junho/concurso-unificado-impulsiona-mobilidade-social-e-amplia-diversidade-no-servico-publico> Acesso em: set. 2025.

6. O CPNU, de acordo com o texto, envolveu quase um milhão de candidatos e teve abrangência nacional inédita. Considerando esse cenário, qual foi o impacto social mais relevante apontado pelo Ipea?
- (A) Redução imediata da carga tributária dos servidores aprovados.
 - (B) Mobilidade social expressiva para grupos historicamente desfavorecidos, como mulheres e pessoas pretas/pardas/indígenas.
 - (C) Extinção das provas de múltipla escolha nos concursos federais.
 - (D) Eliminação da necessidade de cursos de formação.
 - (E) Redução do número de cidades participantes em relação a concursos anteriores.
7. O texto informa que 71,8% dos candidatos aprovados no CPNU tiveram aumento de remuneração em relação ao emprego anterior. Considerando os dados apresentados, assinale a alternativa que traduz corretamente essa informação.
- (A) A aprovação garantiu automaticamente promoção para cargos de chefia.
 - (B) A maioria dos aprovados passou a receber remuneração superior à anterior.
 - (C) O concurso assegurou reajustes iguais para todos os participantes.
 - (D) Apenas candidatos de nível médio obtiveram aumento salarial.
 - (E) O ingresso no serviço público foi condicionado a estabilidade imediata.
8. O texto descreve que o CPNU desempenhou também um papel distributivo, favorecendo candidatos que antes possuíam inserção precária no mercado de trabalho. Nesse sentido, quais grupos apresentaram os maiores ganhos relativos de remuneração?
- (A) Homens brancos e mulheres brancas.
 - (B) Mulheres pretas/pardas/indígenas e homens pretos/pardos/indígenas.
 - (C) Candidatos de famílias de alta renda.
 - (D) Servidores já ocupantes de cargos em comissão.
 - (E) Indivíduos acima de 50 anos de idade.
9. O secretário de Gestão de Pessoas do MGI destacou que o CPNU trouxe uma inovação institucional, aproximando o perfil do funcionalismo ao da população em geral. Com base nessa afirmação, assinale a alternativa correta.
- (A) O concurso contribuiu para uma burocracia mais representativa.
 - (B) O CPNU reduziu a diversidade regional dos candidatos aprovados.
 - (C) Houve diminuição da participação feminina no serviço público.
 - (D) A política de cotas deixou de ser aplicada em concursos nacionais.
 - (E) Os concursos municipais foram substituídos pelo modelo unificado.
10. O texto relaciona a nova Lei de Cotas de 2025 à ideia de eficiência e inclusão. Considerando os argumentos apresentados, qual alternativa melhor expressa o papel dessa política pública?
- (A) Tornar os concursos menos seguros juridicamente.
 - (B) Ampliar de 20% para 30% a reserva de vagas para pretos, pardos, indígenas e quilombolas, promovendo inclusão e eficiência no serviço público.
 - (C) Reduzir a participação de minorias nos certames.
 - (D) Impedir a realização de campanhas educativas sobre diversidade.
 - (E) Substituir cotas raciais por cotas exclusivamente de renda.

NOÇÕES DE ORGANIZAÇÃO DE CONCURSO

11. O Decreto Federal nº 9.739/2019 estabelece que o edital de abertura de um concurso público deve trazer informações obrigatórias. Assinale a alternativa que apresenta corretamente algumas dessas informações:
- (A) Apenas o número de vagas e a escolaridade exigida.
 - (B) Quantidade de cargos, escolaridade exigida, nome do cargo, remuneração inicial, atribuições do cargo e legislação que rege a carreira.
 - (C) Somente a remuneração inicial e as atribuições do cargo.
 - (D) Apenas a escolaridade exigida e a legislação aplicável.
 - (E) Apenas o nome do cargo e a remuneração inicial.
12. No dia da prova, um candidato questiona onde pode encontrar o edital. Além do Diário Oficial da União, o fiscal deve saber que:
- (A) O edital só fica disponível em jornais impressos.
 - (B) O edital deve estar disponível no site do órgão e da banca organizadora.
 - (C) O edital deve ser entregue impresso aos candidatos no dia da prova.
 - (D) O edital só é acessível para quem pagou a inscrição.
 - (E) O edital fica disponível apenas na sede do órgão realizador.
13. Durante a aplicação, um candidato comenta que viu uma “mudança no edital” divulgada apenas nas redes sociais. O fiscal deve saber que qualquer alteração só é válida se for:
- (A) Comunicada oralmente pelos fiscais no dia da prova.
 - (B) Registrada apenas em ata.
 - (C) Enviada por e-mail aos candidatos.
 - (D) Aprovada pela maioria dos candidatos.
 - (E) Publicada no Diário Oficial e também no site oficial do concurso.
14. De acordo com o Decreto nº 9.739/2019, qual é o principal objetivo das medidas de eficiência organizacional na administração pública federal?
- (A) Aumentar o número de cargos comissionados.
 - (B) Reduzir o salário dos servidores públicos.
 - (C) Aprimorar a administração pública federal direta, autárquica e fundacional.
 - (D) Centralizar todas as decisões no Presidente da República.
 - (E) Extinguir todos os concursos públicos.
15. Conforme o Art. 43 do Decreto nº 9.739/2019, qual é o prazo máximo de validade de um concurso público, incluindo sua prorrogação?
- (A) Um ano, improrrogável.
 - (B) Um ano, prorrogável por mais um ano.
 - (C) Dois anos, improrrogáveis.
 - (D) Dois anos, prorrogável uma vez por igual período.
 - (E) Quatro anos, improrrogável.
16. O que acontece com os candidatos que, mesmo atingindo a nota mínima, não são classificados no quantitativo máximo de aprovados, segundo o Art. 39 do Decreto nº 9.739/2019?
- (A) Ficam em uma lista de espera por tempo indeterminado.
 - (B) São convocados para um curso de formação.
 - (C) Podem solicitar uma nova prova.
 - (D) São transferidos para o cadastro de reserva de outro concurso.
 - (E) Estarão automaticamente reprovados no concurso público.

17. Para a correta condução de um concurso, é vital conhecer o momento processual em que os candidatos devem comprovar seus requisitos de ingresso. A escolaridade mínima e a experiência profissional, quando exigidas, serão comprovadas em qual etapa do certame, conforme o Decreto?
- (A) No ato de inscrição no concurso público.
 - (B) Na data da realização da primeira prova objetiva, mediante apresentação do diploma.
 - (C) No ato de posse no cargo público, sendo vedada a exigência de comprovação no ato de inscrição ou em qualquer de suas etapas, ressalvada disposição em legislação específica.
 - (D) Na etapa de prova de títulos, para fins de pontuação classificatória.
 - (E) Na fase de homologação do resultado final do certame.
18. Para a instrução das propostas de pedido de autorização de concurso público, o órgão ou entidade solicitante deverá obrigatoriamente fornecer informações específicas sobre o quadro de pessoal. Entre as exigências listadas no Art. 6º, encontra-se:
- (A) A identificação de todos os candidatos que alcançaram nota mínima nos últimos dez anos.
 - (B) A estimativa de impacto orçamentário-financeiro apenas no exercício em que o Decreto entrar em vigor.
 - (C) A descrição detalhada das atribuições de todos os cargos previstos na Lei nº 8.112/90.
 - (D) A evolução do quadro de pessoal nos últimos cinco anos, com movimentações, ingressos, desligamentos e aposentadorias.
 - (E) O quantitativo de servidores ou empregados ativos por unidade administrativa, limitado ao último ano.
19. Um fiscal argumenta que não é necessário seguir rigorosamente os procedimentos de registro de ocorrências durante a prova, pois “o importante é resolver o problema imediatamente para não atrapalhar os candidatos”. Ele decide lidar de forma verbal e informal com todas as situações, sem preencher relatórios. Considerando os princípios de gestão e responsabilidade da Administração Pública, essa conduta é:
- (A) Correta, pois privilegia a fluidez do serviço prestado.
 - (B) Ética, já que demonstra sensibilidade às necessidades dos candidatos.
 - (C) Incorreta, pois a ausência de registros compromete a transparência, a accountability e a rastreabilidade do serviço público.
 - (D) Aceitável, se os candidatos ficarem satisfeitos com a solução dada.
 - (E) Justificável, se o coordenador aprovar a prática informal.
20. O Art. 28 do Decreto nº 9.739/2019 prevê a possibilidade de nomear candidatos aprovados além do número original de vagas. Qual é o limite percentual para essa nomeação adicional?
- (A) Até dez por cento do quantitativo original.
 - (B) Até vinte por cento do quantitativo original.
 - (C) Até cinquenta por cento do quantitativo original.
 - (D) Até vinte e cinco por cento do quantitativo original.
 - (E) O decreto não estabelece um limite percentual.

ÉTICA PÚBLICA

21. Segundo o Código de Ética do Servidor Público (Decreto nº 1.171/1994), é dever do agente público:
- (A) Atuar apenas quando solicitado pela chefia imediata.
 - (B) Evitar registrar ocorrências formais para não gerar constrangimento.
 - (C) Priorizar familiares em atendimentos quando possível.
 - (D) Tratar com urbanidade, respeito e cortesia os usuários dos serviços públicos.
 - (E) Utilizar o cargo para obter benefícios pessoais.

22. A ética pública exige que os servidores e colaboradores da administração:
- (A) Adotem critérios pessoais em vez das normas escritas.
 - (B) Atuem apenas quando houver fiscalização externa.
 - (C) Privilegiem conhecidos, desde que não prejudiquem outros.
 - (D) Sejam flexíveis na aplicação das regras, conforme a conveniência.
 - (E) Tenham compromisso com a legalidade, a moralidade e o interesse público.
23. Segundo o Código de Ética (Decreto nº 1.171/1994), a função pública deve ser entendida como:
- (A) Uma tarefa temporária sem vínculo com valores éticos.
 - (B) Uma oportunidade para benefícios pessoais, desde que não prejudiquem o serviço.
 - (C) Uma relação de poder sobre os cidadãos atendidos.
 - (D) Uma delegação para servir ao bem comum, e não para vantagens pessoais.
 - (E) Um meio para ascensão social rápida.
24. De acordo com o Código de Ética Profissional do Servidor Público, qual dos itens abaixo é considerado um primado maior que deve nortear o servidor?
- (A) A busca por vantagem pessoal, desde que não seja ilegal.
 - (B) A obediência cega às ordens superiores, mesmo que pareçam antiéticas.
 - (C) O interesse do seu grupo político ou de seus superiores.
 - (D) A aplicação das regras apenas quando fiscalizado.
 - (E) A dignidade, o decoro, o zelo, a eficácia e a consciência dos princípios morais.
25. Um fiscal percebe que outro colega está utilizando o celular durante a aplicação, em desconformidade com as normas do certame. O comportamento ético esperado é:
- (A) Alertar o colega em particular e, se persistir, comunicar ao supervisor.
 - (B) Tirar foto do colega para ter prova e divulgar em grupo de mensagens.
 - (C) Ignorar a situação para não prejudicar o colega.
 - (D) Registrar em ata imediatamente, sem falar com o colega.
 - (E) Pedir para usar o celular do colega rapidamente.
26. Durante a aplicação, um candidato pede tratamento diferenciado por se considerar “amigo de um professor da UFPI”. O fiscal deve:
- (A) Solicitar que o candidato procure diretamente a coordenação, sem qualquer registro.
 - (B) Explicar, de forma respeitosa, que todos os candidatos devem ser tratados de forma igual, conforme previsto no edital.
 - (C) Atender ao pedido para evitar problemas posteriores.
 - (D) Aceitar parcialmente o pedido, desde que não atrapalhe os demais candidatos.
 - (E) Conceder o tratamento diferenciado de forma discreta.
27. O que é vedado ao servidor público, de acordo com a Seção III do Código de Ética?
- (A) Ter amigos no ambiente de trabalho.
 - (B) Respeitar a hierarquia.
 - (C) Usar de artifícios para procrastinar ou dificultar o exercício regular de direito por qualquer pessoa.
 - (D) Manter-se atualizado com as normas do serviço.
 - (E) Ser assíduo e frequente ao serviço.

28. Um supervisor descobre que um dos fiscais escalados é amigo íntimo de um candidato naquela mesma sala. O fiscal insiste que não haverá problema e que “sabe separar as coisas”. À luz do Código de Ética, a medida correta é:
- (A) Permitir a permanência, confiando no julgamento do fiscal.
 - (B) Manter o fiscal, desde que o candidato não se beneficie.
 - (C) Substituir o fiscal, evitando conflito de interesses e risco à impessoalidade.
 - (D) Ignorar a situação, já que não há regra expressa sobre amizades.
 - (E) Permitir a permanência, mas registrar em ata.
29. Um fiscal observa que outro servidor responsável pela segurança está usando linguagem agressiva com os candidatos, tratando-os de forma desrespeitosa. De acordo com o Código de Ética:
- (A) O fiscal não deve interferir, pois não é de sua competência.
 - (B) Deve comunicar o coordenador imediatamente, pois a urbanidade é dever de todos os servidores.
 - (C) É aceitável, pois a rigidez garante disciplina.
 - (D) Ocorre apenas quebra de hierarquia se houver denúncia formal.
 - (E) É válido, desde que não haja agressão física.
30. Um candidato chega à aplicação com sintomas claros de febre alta e tosse persistente. Ele insiste em permanecer na sala de prova, mesmo pondo em risco os demais. À luz do Código de Ética, a conduta correta do fiscal ou coordenador será:
- (A) Permitir a realização da prova sem restrições, priorizando o direito individual do candidato.
 - (B) Negar a entrada, sem registro, para evitar riscos à coletividade.
 - (C) Comunicar imediatamente o coordenador local e registrar a ocorrência, buscando orientação da comissão organizadora.
 - (D) Ignorar os sintomas e prosseguir com a aplicação normalmente.
 - (E) Deixar que os demais candidatos decidam, por votação, se aceitam a permanência do doente.

ATENDIMENTO AO PÚBLICO

31. Um candidato chega nervoso à sala e questiona o fiscal de forma exaltada sobre o horário de início da prova. A postura correta do fiscal deve ser:
- (A) Ignorar a reclamação para evitar atrito.
 - (B) Responder de forma calma e cortês, informando que os horários estão definidos em edital.
 - (C) Aumentar o tom de voz para impor respeito.
 - (D) Orientar o candidato a procurar a coordenação sem fornecer nenhuma informação.
 - (E) Pedir a retirada do candidato da sala.
32. Um candidato solicita esclarecimento sobre a forma de preenchimento do cartão-resposta. O fiscal deve:
- (A) Fornecer orientação clara, utilizando as instruções já previstas no Edital e na prova.
 - (B) Indicar que não pode ajudar, para não perder tempo.
 - (C) Solicitar que outro candidato explique o procedimento.
 - (D) Explicar individualmente o que deve ser feito, mesmo que os demais candidatos já tenham começado a prova.
 - (E) Dizer que a responsabilidade é exclusiva do candidato.

33. Um candidato com deficiência auditiva informa dificuldade em ouvir as instruções iniciais da aplicação. O fiscal deve:
- (A) Falar em tom mais claro e pausado, reforçando as instruções diretamente ao candidato.
 - (B) Fornecer a prova de forma antecipada ao candidato.
 - (C) Encaminhar o candidato à coordenação sem tentar ajudá-lo.
 - (D) Ignorar a situação, já que todos receberam a mesma explicação.
 - (E) Pedir para o candidato ler as instruções no caderno de prova.
34. A Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre os direitos do usuário dos serviços públicos, aplica-se a quais esferas da administração pública?
- (A) Apenas à administração pública da União.
 - (B) Apenas aos governos estaduais e municipais
 - (C) Apenas às empresas privadas que prestam serviços públicos.
 - (D) Apenas ao Poder Executivo Federal.
 - (E) À União, aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios.
35. Segundo o Art. 5º da Lei nº 13.460/2017, o atendimento ao público deve ser feito por ordem de chegada, mas ressalva algumas prioridades legais. Qual das alternativas abaixo NÃO representa um grupo com prioridade legal de atendimento mencionada expressamente no artigo?
- (A) Pessoas com deficiência.
 - (B) Idosos.
 - (C) Gestantes e lactantes.
 - (D) Pessoas acompanhadas por crianças de colo.
 - (E) Servidores públicos de outros órgãos.
36. Faltando uma hora para o fim da prova, um candidato pergunta ao fiscal o horário exato de término. O fiscal, sem consultar o relógio oficial, responde “falta mais ou menos uma hora, não se preocupe”. O candidato sai da sala irritado por não ter recebido informação precisa. Com base na Lei nº 13.460/2017, a conduta é:
- (A) Aceitável, porque a resposta foi dada de boa-fé.
 - (B) Correta, pois a aproximação é suficiente para tranquilizar o usuário.
 - (C) Ética, já que não houve má intenção.
 - (D) Válida, se o tempo real for confirmado depois.
 - (E) Incorreta, porque o usuário tem direito a informação clara, precisa e imediata.
37. Ao final da prova, um candidato se recusa a entregar o cartão-resposta, alegando que precisa de mais tempo. A atitude correta do fiscal é:
- (A) Explicar de forma firme e respeitosa que o tempo é regulamentar, registrar a recusa em ata e acionar a coordenação.
 - (B) Permitir que o candidato continue por mais alguns minutos.
 - (C) Negar-se a receber a prova do candidato.
 - (D) Retirar o candidato à força e tomar o material.
 - (E) Aumentar o tempo para todos os candidatos da sala.
38. Um candidato cadeirante chega com antecedência ao local de prova, mas encontra a rampa de acesso bloqueada por caixas. O fiscal, preocupado em não atrasar, diz que liberará o acesso após organizar os demais candidatos. À luz da Lei nº 13.460/2017, essa conduta deve ser entendida como:
- (A) Incorreta, pois o direito à acessibilidade deve ser imediato e incondicional.
 - (B) Correta, já que houve comunicação à coordenação.
 - (C) Aceitável, desde que o atraso seja breve e justificado em ata.
 - (D) Ética, pois demonstrou intenção de atender a todos.
 - (E) Válida, se o candidato não formalizar reclamação.

39. Um candidato reclama de barulho externo durante a prova e pede que sua manifestação seja registrada. O fiscal afirma que só aceitará a anotação se pelo menos três candidatos fizerem a mesma reclamação. De acordo com a Lei nº 13.460/2017, a atitude é:
- (A) Justificável, pois prioriza demandas coletivas.
 - (B) Aceitável, se o registro for feito apenas no relatório final.
 - (C) Correta, já que manifestações isoladas pouco influenciam.
 - (D) Ética, se comunicada ao coordenador da aplicação.
 - (E) Incorreta, pois todo usuário pode registrar manifestação individual.
40. Um candidato solicita comprovante individual de comparecimento para justificar ausência no trabalho. O fiscal explica que a lista de presença assinada já é documento válido e que não há obrigação de fornecer atestados individuais e sugere ao candidato que fotografe a lista como prova. À luz da Lei nº 13.460/2017, a conduta deve ser considerada:
- (A) Correta, porque a lista coletiva substitui o documento individual.
 - (B) Ética, por buscar simplificar procedimentos.
 - (C) Aceitável, caso o candidato use a fotografia.
 - (D) Incorreta, pois o usuário tem direito a documento individual e adequado.
 - (E) Válida, se o coordenador concordar.