



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ
CAPACITAÇÃO DE FISCAL E SUPERVISOR DE
CONCURSO PÚBLICO – EDITAL Nº 03/2025 -
COPESE/UFPI



REALIZAÇÃO



CADERNO DE QUESTÕES

DATA: 29/11/2025

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**Meritocracia, Burocracia e Democracia**

(Adaptado de artigos da FGV / Administração Pública – nível acadêmico)

A consolidação dos concursos públicos como mecanismo de ingresso no Estado brasileiro representa mais que uma simples cristalização da meritocracia administrativa. Desde a redemocratização, cresce a percepção de que a burocracia estatal não pode ser legitimada apenas por critérios técnico-formais; ela deve também refletir a diversidade social e materializar valores democráticos. Assim, o debate sobre concursos deslocou-se do foco exclusivo na eficiência para abarcar dimensões de equidade, representatividade e justiça social.

Os modelos tradicionais de meritocracia pressupõem que a neutralidade do concurso decorre da universalidade das regras e da impessoalidade da seleção. Contudo, estudos recentes evidenciam que desigualdades estruturais — acesso à educação de qualidade, disponibilidade de tempo para estudo, redes sociais de apoio e condições econômicas — influenciam diretamente o desempenho. A igualdade formal presente no certame não se traduz automaticamente em igualdade material de oportunidades, o que levou à formulação de políticas afirmativas que dialogam com a Constituição de 1988 e com o princípio republicano da igualdade substantiva.

Nesse contexto, políticas de cotas e ações voltadas à ampliação do acesso não configuram ruptura com o modelo meritocrático, mas sua reinterpretação contemporânea. São instrumentos que visam corrigir vieses históricos e tornar o corpo burocrático mais representativo, preservando simultaneamente a exigência de competência técnica. A literatura aponta que organizações públicas compostas por equipes mais diversas demonstram maior capacidade de formular políticas responsivas, ampliar o alcance social de suas ações e fortalecer a confiança dos cidadãos nas instituições.

Finalmente, a legitimidade dos concursos passa a depender não apenas de sua regularidade procedimental, mas de sua capacidade de promover inclusão, produzir representatividade e reforçar o pacto democrático. Assim, os concursos públicos deixam de ser meros mecanismos administrativos e se tornam elementos centrais de governança democrática, articulando mérito, diversidade e controle social.

PEREIRA, Luiz Carlos Bresser; GAETANI, Francisco. Meritocracia, burocracia e democracia: dilemas do serviço público no Brasil contemporâneo. Revista de Administração Pública (RAP), Fundação Getúlio Vargas – FGV, Rio de Janeiro, v. 54, n. 3, p. 509–533, 2020. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/81265> Acesso em: 26 jan. 2025.

1. O texto sugere que políticas afirmativas não rompem com o mérito, mas o reinterpretem. Essa posição pressupõe que:
 - (A) A burocracia deve adotar exclusivamente critérios redistributivos.
 - (B) A igualdade formal é suficiente para corrigir desigualdades.
 - (C) O mérito pode ser concebido como resultado de condições sociais, e não apenas de desempenho individual.
 - (D) A seleção técnica deve ser abolida em prol da representatividade.
 - (E) A meritocracia clássica é incompatível com a Constituição de 1988.
2. Ao afirmar que “a igualdade formal presente no certame não se traduz automaticamente em igualdade material de oportunidades”, o texto:
 - (A) Rejeita a noção de que as regras universais garantem neutralidade substantiva.
 - (B) Conclui que concursos devem abandonar mecanismos competitivos.
 - (C) Afirma que a imparcialidade procedimental é suficiente para garantir justiça social.
 - (D) Sustenta que concursos públicos se tornaram irrelevantes do ponto de vista técnico.
 - (E) Defende que desigualdades individuais mais fortes anulam todas as regras institucionais.

3. Quando o texto diz que a legitimidade da burocracia depende de refletir a diversidade social, ele assume como premissa normativa que:
- (A) A burocracia deve funcionar como réplica estatística da sociedade.
 - (B) A função administrativa deve subordinar-se ao interesse partidário.
 - (C) A neutralidade burocrática impede o controle social.
 - (D) Diversidade e mérito são objetivos incompatíveis.
 - (E) A representatividade social é critério constitutivo da legitimidade democrática
4. O argumento de que equipes diversas ampliam a capacidade de formular políticas responsivas sugere que o texto adota qual concepção de Estado?
- (A) Estado corporativo, organizado por categorias profissionais.
 - (B) Estado tecnocrático puro, cuja legitimidade vem apenas do conhecimento especializado.
 - (C) Estado minimalista, centrado na eficiência.
 - (D) Estado responsivo, cuja legitimidade decorre de atender múltiplos grupos sociais.
 - (E) Estado-polícia, com foco no controle coercitivo.
5. Quando o texto afirma que concursos são “elementos centrais de governança democrática”, há uma redefinição conceitual em que:
- (A) Governança substitui a legitimidade eleitoral por mecanismos de nomeação técnica.
 - (B) Governança se reduz à eficiência administrativa.
 - (C) Governança integra mérito, controle social e inclusão como dimensões interdependentes.
 - (D) Governança é entendida como neutralidade absoluta do corpo burocrático.
 - (E) Governança passa a depender exclusivamente da imparcialidade técnica.

Governança, Integridade e Profissionalização do Serviço Público

(Adaptado de documentos da OCDE sobre Integridade e Governança Pública)

A literatura internacional tem enfatizado que a profissionalização do serviço público depende de sistemas de seleção que combinem critérios técnicos com mecanismos robustos de integridade. A OCDE destaca que processos seletivos devem restringir espaços para captura política, favoritismo e interferências que comprometam a neutralidade burocrática, especialmente em contextos de alta volatilidade institucional. Concursos públicos, quando bem estruturados, atuam como barreiras institucionais que garantem continuidade administrativa, previsibilidade e capacidade estatal de longo prazo.

No entanto, assegurar a imparcialidade não é suficiente para produzir boa governança. A efetividade do Estado democrático contemporâneo exige que a burocracia seja não apenas tecnicamente qualificada, mas também socialmente representativa. O ideal de “competência imparcial” — historicamente associado à burocracia weberiana — precisa ser reinterpretado à luz da crescente demanda pública por diversidade, transparência e participação social. Uma burocracia homogênea pode reproduzir vieses estruturais e limitar a capacidade do Estado de compreender e responder às múltiplas realidades da sociedade.

A OCDE argumenta que concursos públicos devem estar integrados a sistemas amplos de integridade, incluindo: transparência ativa; monitoramento contínuo; canais de denúncia; auditorias independentes; e regras claras de prevenção de conflitos de interesse. Esses mecanismos operam conjuntamente para criar confiança no recrutamento e mitigar riscos de discricionariedade, garantindo que o mérito aferido seja legítimo, verificável e resistente a pressões externas.

Adicionalmente, a governança moderna demanda que os processos seletivos incorporem tecnologias digitais, critérios de acessibilidade, avaliações de competências e instrumentos que ampliem a participação cidadã na supervisão do ciclo do concurso. A integridade, portanto, não é apenas ausência de corrupção — é um valor institucional que orienta práticas, regula interações e assegura que o recrutamento público fortaleça o Estado democrático, sua legitimidade e sua capacidade de ação coletiva.

OECD – Organisation for Economic Co-operation and Development. Public Integrity Handbook. Paris: OECD Publishing, 2019. Disponível em: <https://www.oecd.org/gov/public-integrity-handbook-9789264302174-en.htm> Acesso em: 26 jan. 2025.

6. Ao afirmar que a imparcialidade não basta para a boa governança, o texto implicitamente critica qual pressuposto weberiano clássico?
- (A) O de que regras formais devem ser abandonadas quando limitam a eficiência.
 - (B) O de que a competência técnica é suficiente para garantir legitimidade e justiça.
 - (C) O de que hierarquia é superior à transparência.
 - (D) O de que a burocracia deve ser politizada e dependente do governo de turno.
 - (E) O de que o servidor público deve agir segundo a moral pessoal.
7. O texto propõe que a integridade depende de um conjunto de mecanismos institucionais (auditorias, denúncia, transparência). Isso implica que:
- (A) Integridade só se manifesta após a posse, e não no processo seletivo.
 - (B) Sistemas de controle substituem a necessidade de concursos públicos.
 - (C) Integridade resulta exclusivamente da consciência moral do fiscal.
 - (D) Integridade é uma propriedade emergente do sistema, e não apenas da ética individual.
 - (E) A integridade impede diversidade, pois requer homogeneidade.
8. Ao argumentar que concursos são barreiras contra captura política e favoritismo, o texto adota uma concepção institucional de mérito que:
- (A) Rejeita qualquer forma de avaliação técnica como critério de seleção.
 - (B) Depende de mecanismos verificáveis que restrinjam arbitrariedades.
 - (C) Entende mérito como mera adequação ao perfil socioeconômico dominante.
 - (D) Afirma que o mérito é uma construção subjetiva dos avaliadores.
 - (E) Concebe mérito como desempenho isolado e sem interferência institucional.

9. Para o texto, a necessidade de incorporar tecnologias digitais, acessibilidade e participação social indica qual mudança na natureza dos concursos?
- (A) Substituem a estabilidade pela rotatividade política.
 - (B) Reduzem a importância das etapas tradicionais do certame.
 - (C) Tornam-se instrumentos dinâmicos de governança e não apenas exames estáticos.
 - (D) Enfraquecem o papel do Estado como garantidor da igualdade de acesso.
 - (E) Passam a priorizar velocidade em detrimento da confiabilidade.
10. A crítica à “burocracia homogênea” no texto sugere que:
- (A) A diversidade é irrelevante para a legitimidade democrática.
 - (B) A homogeneidade limita a capacidade institucional de compreender realidades diversas.
 - (C) A diversidade compromete o rigor técnico.
 - (D) A homogeneidade favorece a neutralidade do Estado.
 - (E) A homogeneidade melhora a eficiência operacional de forma linear.

NOÇÕES DE ORGANIZAÇÃO DE CONCURSO
--

11. 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 deve estar disponível no site do órgão e da banca organizadora.
 - (B) O edital fica disponível apenas na sede do órgão realizador.
 - (C) O edital só fica disponível em jornais impressos.
 - (D) O edital só é acessível para quem pagou a inscrição.
 - (E) O edital deve ser entregue impresso aos candidatos no dia da prova.
12. De acordo com o Decreto nº 9.739/2019, qual é o principal objetivo das medidas de eficiência organizacional na administração pública federal?
- (A) Centralizar todas as decisões no Presidente da República.
 - (B) Aprimorar a administração pública federal direta, autárquica e fundacional.
 - (C) Extinguir todos os concursos públicos.
 - (D) Aumentar o número de cargos comissionados.
 - (E) Reduzir o salário dos servidores públicos.

13. 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) Dois anos, improrrogáveis.
 - (B) Quatro anos, improrrogável.
 - (C) Um ano, improrrogável.
 - (D) Dois anos, prorrogável uma vez por igual período.
 - (E) Um ano, prorrogável por mais um ano.
14. 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, sem relatórios. Considerando os princípios da Administração Pública, essa conduta é:
- (A) Incorreta, pois a ausência de registros compromete a transparência, a accountability e a rastreabilidade do serviço público.
 - (B) Aceitável, se os candidatos ficarem satisfeitos com a solução dada.
 - (C) Justificável, se o supervisor aprovar a prática informal.
 - (D) Correta, pois privilegia a fluidez do serviço prestado.
 - (E) Ética, já que demonstra sensibilidade às necessidades dos candidatos.
15. O Art. 28 do Decreto nº 9.739/2019 prevê a possibilidade de nomear candidatos aprovados além do número original de vagas. O limite percentual é:
- (A) Até cinquenta por cento do quantitativo original.
 - (B) Até vinte por cento do quantitativo original.
 - (C) Até dez por cento do quantitativo original.
 - (D) Até vinte e cinco por cento do quantitativo original.
 - (E) O decreto não estabelece limite percentual.
16. Uma candidata classificada em 8º lugar para um cargo que oferece 6 vagas foi convocada, antes da homologação do resultado final, para apresentar documentação. De acordo com o Decreto nº 9.739/2019, essa convocação caracteriza-se como:
- (A) Incorreta, pois documentos só podem ser solicitados após aprovação no estágio probatório.
 - (B) Correta, porque o órgão pode exigir comprovação dos requisitos a qualquer momento após a aprovação e antes da homologação.
 - (C) Incorreta, pois a comprovação deve ocorrer no ato de inscrição.
 - (D) Correta, porque a etapa documental é necessária antes do curso de formação.
 - (E) Incorreta, pois só pode exigir documentos no ato da posse, salvo legislação específica.

17. Uma retificação foi divulgada apenas em redes sociais oficiais, não no Diário Oficial nem no site do concurso. Segundo o Decreto nº 9.739/2019, isso significa que:
- (A) A retificação é válida se tiver sido compartilhada por autoridades públicas.
 - (B) A retificação pode ser aceita se os fiscais confirmarem verbalmente a alteração.
 - (C) A retificação é inválida, pois deve ser publicada no Diário Oficial e no site oficial.
 - (D) A retificação é válida se estiver em contas verificadas da instituição.
 - (E) A retificação é válida porque foi divulgada em rede social oficial.
18. Um candidato classificado em 108º lugar para uma etapa discursiva que oferece 100 vagas atingiu a nota mínima exigida no edital. Ele alega que possui direito a participar da prova discursiva pelo fato de ter alcançado a nota mínima. À luz do Decreto nº 9.739/2019, essa alegação é:
- (A) Correta, pois qualquer candidato com nota mínima deve avançar para a próxima fase.
 - (B) Incorreta, pois quem está fora do quantitativo máximo é automaticamente reprovado, mesmo com nota mínima.
 - (C) Incorreta, mas deve aguardar possível reclassificação caso haja desistências.
 - (D) Correta, pois o decreto garante permanência no certame a todos com nota mínima.
 - (E) Correta, pois o decreto permite ampliar o quantitativo em até 20% em fases intermediárias.
19. Para solicitar autorização para realização de concurso público, a universidade encaminhou ao Ministério da Gestão e da Inovação no Serviço Público (MGI) apenas o número de servidores ativos, as previsões de aposentadorias e os cargos vagos. Segundo o Decreto nº 9.739/2019, ainda falta a informação obrigatória referente a:
- (A) Evolução do quadro de pessoal dos últimos cinco anos, com movimentações, desligamentos e aposentadorias.
 - (B) Lista dos candidatos aprovados nos últimos três concursos.
 - (C) Descrição das atribuições do cargo conforme a Lei nº 8.112.
 - (D) Histórico salarial dos servidores.
 - (E) Justificativa política da necessidade de recomposição.
20. A equipe responsável pela organização do concurso decidiu não elaborar a matriz de riscos nem registrar formalmente as responsabilidades, sob o argumento de que tais procedimentos seriam irrelevantes. À luz do Decreto nº 9.739/2019, assinale a alternativa INCORRETA:
- (A) A matriz de riscos é instrumento de governança previsto e necessário ao planejamento.
 - (B) A ausência de registros compromete a rastreabilidade e a responsabilização.
 - (C) A falta de formalização pode comprometer auditorias e violar princípios do decreto.
 - (D) A matriz de riscos só é exigida quando há terceirização integral do certame.
 - (E) O planejamento deve conter mecanismos formais de integridade, monitoramento e mitigação de riscos.

ÉTICA PÚBLICA

21. Segundo o Código de Ética (Decreto nº 1.171/1994), a função pública deve ser entendida como:
- (A) Uma relação de poder sobre os cidadãos atendidos.
 - (B) Uma tarefa temporária sem vínculo com valores éticos.
 - (C) Uma oportunidade para benefícios pessoais.
 - (D) Uma delegação para servir ao bem comum, e não para vantagens pessoais.
 - (E) Um meio para ascensão social rápida.
22. De acordo com o Código de Ética do Servidor Público, qual dos itens é considerado um primado maior que deve nortear o servidor?
- (A) A obediência cega às ordens superiores, mesmo que antiéticas.
 - (B) A dignidade, o decoro, o zelo, a eficácia e a consciência dos princípios morais.
 - (C) A busca por vantagem pessoal.
 - (D) A aplicação das regras apenas quando fiscalizado
 - (E) O interesse do grupo político do servidor.
23. Durante a aplicação, um candidato pede tratamento diferenciado por ser “amigo de um professor da UFPI”. O fiscal deve:
- (A) Conceder o tratamento diferenciado de forma discreta.
 - (B) Solicitar que o candidato procure a coordenação, sem registros.
 - (C) Atender parcialmente o pedido, desde que não atrapalhe os demais.
 - (D) Explicar, de forma respeitosa, que todos os candidatos devem ser tratados igualmente, conforme edital.
 - (E) Ignorar o pedido e avisar os demais fiscais.
24. Supervisor descobre que um fiscal é amigo íntimo de um candidato. O fiscal diz 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 não haja benefício ao candidato.
 - (C) Substituir o fiscal, evitando conflito de interesses e risco à impessoalidade.
 - (D) Ignorar a situação, pois não há regra explícita sobre amizades.
 - (E) Permitir a permanência, mas registrar em ata.
25. Um candidato chega com sintomas de febre alta e tosse persistente, insistindo em permanecer. À luz do Código de Ética, a conduta correta é:
- (A) Permitir à candidata realizar a prova normalmente, priorizando o direito individual
 - (B) Ignorar os sintomas para evitar complicações no fluxo.
 - (C) Deixar que os demais candidatos decidam por votação.
 - (D) Negar a entrada sem qualquer registro.
 - (E) Comunicar imediatamente o supervisor e registrar a ocorrência.

26. Um fiscal identifica que um candidato assinou a lista com lápis e decide não registrar a ocorrência para “evitar constrangimento”. À luz do Decreto nº 1.171/1994, a conduta é:
- (A) Eticamente incorreta, porque omitir registros viola deveres de verdade e zelo.
 - (B) Correta, pois evita dano desproporcional ao candidato.
 - (C) Aceitável, se o supervisor estiver de acordo.
 - (D) Aceitável, desde que aplique a mesma tolerância a todos.
 - (E) Justificável, pois houve boa intenção.
27. Supervisor recebe mensagem de um amigo candidato: “me ajuda aí no que for possível”. Ele responde: “estando na minha sala eu cuido de você”. À luz do Decreto nº 1.171/1994, isso:
- (A) Não tem relevância ética, pois ocorreu antes da prova.
 - (B) É aceitável se o servidor tratar todos igualmente.
 - (C) Só é antiético se houver ajuda concreta durante a prova.
 - (D) Não configura violação ética, pois não houve promessa explícita.
 - (E) Constitui conduta antiética por criar expectativa de favorecimento.
28. Durante a aplicação, um fiscal vê outro usando celular e rindo de mensagens. Para evitar conflito, ele não comunica ao supervisor e comenta depois. Segundo o Decreto nº 1.171/1994:
- (A) É adequada, pois evita conflito.
 - (B) É aceitável, pois uso ocasional não compromete o certame.
 - (C) É justificável se suspeitar que o supervisor também age inadequadamente.
 - (D) É correta, pois conflitos devem ser resolvidos entre colegas.
 - (E) É incorreta, pois o servidor deve comunicar irregularidades à autoridade competente.
29. Um candidato chega alterado emocionalmente e o fiscal o atende de forma ríspida, justificando “eficiência”. À luz do Código de Ética:
- (A) A postura é parcialmente correta, dada a pressão
 - (B) Não há violação se o fiscal depois retomar o tom cordial.
 - (C) A conduta é aceitável, pois o candidato estava alterado.
 - (D) O fiscal está correto, pois eficiência prevalece sobre cordialidade.
 - (E) A atitude é antiética, pois urbanidade e respeito são deveres absolutos.
30. Um servidor orienta fiscais a permanecerem sentados na aplicação, afirmando que “o importante é que o serviço seja feito”. Sob o Decreto nº 1.171/1994, isso é:
- (A) Adequado, se não prejudicar candidatos.
 - (B) Permissível como adaptação eficiente.
 - (C) Antiético, pois não pode substituir normas por interpretação pessoal.
 - (D) Aceitável se nenhum candidato perceber.
 - (E) Antiético somente se causar prejuízo concreto.

ATENDIMENTO AO PÚBLICO

31. Um candidato chega nervoso e questiona o fiscal de forma exaltada sobre o horário da prova. A postura correta do fiscal é:
- (A) Pedir a retirada do candidato da sala.
 - (B) Ignorar a reclamação para evitar atrito.
 - (C) Responder de forma calma e cortês, informando que os horários estão no edital.
 - (D) Aumentar o tom de voz para impor respeito.
 - (E) Orientar o candidato a procurar a coordenação sem dar informações.
32. Um candidato solicita esclarecimento sobre o cartão-resposta. O fiscal deve:
- (A) Solicitar que outro candidato explique o procedimento.
 - (B) Fornecer orientação clara, com base nas instruções do edital e da prova.
 - (C) Dizer que a responsabilidade é exclusiva do candidato.
 - (D) Explicar individualmente, mesmo que prejudique o andamento dos demais.
 - (E) Afirmar que não pode ajudar para não perder tempo.
33. A Lei nº 13.460/2017, sobre direitos do usuário de serviços públicos, aplica-se a:
- (A) Apenas ao Poder Executivo Federal.
 - (B) À União, Estados, Distrito Federal e Municípios.
 - (C) Apenas empresas privadas concessionárias.
 - (D) Apenas governos estaduais e municipais.
 - (E) Apenas à administração pública da União.
34. Ao final da prova, um candidato se recusa a entregar a folha de respostas alegando precisar de mais tempo. A conduta correta do fiscal é:
- (A) Retirar o candidato à força e tomar o material.
 - (B) Aumentar o tempo para todos os candidatos.
 - (C) Explicar firmemente que o tempo é regulamentar, registrar a recusa em ata e acionar a coordenação.
 - (D) Permitir alguns minutos extras.
 - (E) Negar-se a receber a prova.
35. Um candidato reclama de barulho externo e quer registrar manifestação. O fiscal só aceita se outros três reclamarem. Segundo a Lei nº 13.460/2017, essa atitude é:
- (A) Ética, se comunicada ao supervisor.
 - (B) Incorreta, pois todo usuário tem direito a registrar manifestação individual.
 - (C) Aceitável se o registro ocorrer apenas ao final.
 - (D) Correta, por priorizar demandas coletivas.
 - (E) Justificável, pois manifestações isoladas não influenciam.

36. Um candidato pergunta se o portão fecha exatamente às 8h ou há tolerância. O fiscal diz: “Geralmente uns 5 minutinhos, depende do supervisor.” Conforme a Lei nº 13.460/2017, essa resposta:
- (A) É válida se não houver prejuízo ao candidato.
 - (B) É aceitável se for apenas orientação geral.
 - (C) Fere o direito à informação clara e precisa, criando falsa expectativa.
 - (D) Só é inadequada se houver atraso do fiscal.
 - (E) É correta, pois flexibiliza rigidez da norma.
37. Um candidato pergunta quanto tempo levará para a supervisão chegar. O fiscal responde: “Não sei, deve chegar rápido, mas não tem previsão.” Segundo a lei, essa resposta é:
- (A) Correta, pois não há como prever deslocamentos.
 - (B) Aceitável em locais de grande movimento.
 - (C) Inadequada, pois o usuário tem direito a informação exata ou estimada.
 - (D) Correta, se a coordenação não informou seu paradeiro.
 - (E) Válida, se não houver prejuízo ao candidato.
38. Um candidato exaltado pergunta sobre o uso de caneta azul. O fiscal diz: “Se o senhor não sabe ler o edital, não posso fazer nada.” Segundo a lei:
- (A) A fala é adequada se o edital contém a informação.
 - (B) A fala é válida quando o usuário está alterado.
 - (C) A fala é aceitável devido ao tom agressivo do usuário.
 - (D) A fala é correta, pois o fiscal não deve ensinar o edital.
 - (E) A fala viola o princípio da urbanidade e do atendimento digno.
39. Um idoso pede ajuda ao entrar na sala, e o fiscal manda que ele “fique na fila normal”. À luz da Lei 13.460/2017, essa conduta é:
- (A) Incorreta, pois idosos têm prioridade legal expressa.
 - (B) Justificável em horários de fluxo intenso.
 - (C) Correta, se os demais forem adultos.
 - (D) Aceitável, se houver aviso disso no edital.
 - (E) Correta, se a fila estiver organizada.
40. O supervisor se recusa a informar o horário oficial de término, dizendo: “É informação interna; vocês saberão quando avisarmos”. Segundo a lei:
- (A) É adequada, pois o edital já contém o necessário.
 - (B) É correta se houver risco de tumulto.
 - (C) É aceitável se os fiscais controlarem o tempo.
 - (D) É vedada, pois o usuário tem direito a transparência ativa e informação imediata.
 - (E) É válida, pois evita questionamentos.