

Legislação Interna — Questões 43–46

43. No atendimento, chegam idoso, gestante e pessoa com deficiência com acompanhante. Conduta correta:

- A) Seguir ordem de chegada, pois todos têm prioridade e se anulam.
- B) Atender apenas o idoso e reagendar os outros.
- C) Garantir prioridade legal, compatibilizando as preferências e informando com clareza; registrar eventual impossibilidade de atendimento imediato com justificativa e previsão de horário.
- D) Dar prioridade à gestante apenas se houver atestado.
- E) Atender primeiro quem reclamar mais.

44. Sobre intimações eletrônicas:

- A) Considera-se realizada somente quando o destinatário lê a mensagem.
- B) Se não houver leitura, jamais se considera realizada.
- C) Considera-se realizada na data da leitura; se não houver leitura até o prazo do sistema, considera-se efetuada automaticamente; a contagem inicia no 1º dia útil seguinte; indisponibilidade comprovada prorroga o prazo.
- D) Indisponibilidade do sistema não afeta prazos.
- E) A data da leitura é irrelevante para a contagem.

45. Em uso de equipamentos e dados:

- A) É lícito enviar base de dados a e-mail pessoal se a senha for forte.
- B) Pode-se usar pendrive próprio para cópia de autos sigilosos.
- C) Deve-se usar canais institucionais (VPN/sistemas oficiais), evitar mídias pessoais, manter logs quando exigido e vedar envio de dados sensíveis a contas particulares.
- D) Backups locais pessoais são recomendáveis para “agilidade”.
- E) Compartilhar credenciais dentro do setor é admitido.

46. Sobre arquivamento/guarda de documentos, é correto:

- A) Descartar rascunhos com dados reais sem registro.
- B) Manter apenas em nuvem pessoal se mais prático.
- C) Observar tabela de temporalidade, classificação e sigilo; não excluir documentos sem procedimento; registrar cadeia de custódia digital quando aplicável.
- D) Tornar público por padrão e restringir em caso de reclamação.
- E) Liberar acesso amplo “para transparência”, mesmo com dados sensíveis.

Lei Brasileira de Inclusão — Questões 47–48

47. No balcão, atendente fala apenas com o acompanhante da pessoa com deficiência auditiva e não oferece alternativa de comunicação. Conduta correta é:

- A) Manter o padrão e falar apenas com o acompanhante.
- B) Exigir que a pessoa escreva longos textos.
- C) Dirigir-se à própria pessoa, ofertando recursos de comunicação adequados (ex.: escrita objetiva, leitura labial, intérprete de Libras quando cabível), garantindo compreensão e autonomia.

D) Encerrar o atendimento por “falta de diálogo”.

E) Atender depois para “evitar fila”.

48. Usuária cadeirante solicita embarque prioritário e área acessível no transporte conveniado; a equipe pretende negar por “lotação”. É correto afirmar:

A) Prioridade é facultativa em horários de pico.

B) Exige pagamento adicional.

C) Deve-se garantir prioridade e acomodação acessível, com adaptações razoáveis; negar sem solução alternativa efetiva configura discriminação.

D) A prioridade não alcança cadeirantes.

E) Basta reservar assento comum.
