

SANTOS - CONCURSO PÚBLICO - 71/2026 – SEPLA-RH

OFICIAL DE ADMINISTRAÇÃO

Língua Portuguesa

O texto seguinte servirá de base para responder às questões de 1 a 5.

Atendimento ao Público na Administração Pública – Boas Práticas e Legislação

O atendimento de qualidade na administração pública deve ser pautado por princípios que vão além do cumprimento das exigências legais. O primeiro princípio fundamental é o respeito à dignidade da pessoa humana. Todo cidadão, independentemente de sua condição social, nível de escolaridade ou motivo da procura pelo serviço público, deve ser tratado com cortesia, respeito e consideração.

A acessibilidade constitui outro princípio essencial, garantindo que todos os cidadãos possam acessar os serviços públicos, inclusive pessoas com deficiência, idosos e outros grupos que possam ter necessidades específicas. Isso envolve não apenas a acessibilidade física dos espaços, mas também a adequação dos procedimentos, da linguagem e dos canais de comunicação.

A transparência no atendimento significa fornecer informações claras e completas sobre procedimentos, documentos necessários, prazos e custos envolvidos. Os cidadãos têm o direito de saber exatamente o que precisam fazer para obter determinado serviço e qual é o prazo para sua conclusão. A omissão ou a prestação de informações incorretas pode gerar retrabalho, frustração e perda de confiança.



A eficiência no atendimento vai além da rapidez, envolvendo também a resolução efetiva das demandas dos cidadãos. Um atendimento eficiente é aquele que resolve o problema do cidadão de forma definitiva, evitando retornos desnecessários e proporcionando uma experiência satisfatória. Isso requer conhecimento técnico adequado por parte dos servidores e processos bem estruturados.

A comunicação eficaz é a base de qualquer atendimento de qualidade. Na administração pública, em que muitas vezes os assuntos tratados envolvem procedimentos complexos e linguagem técnica, é fundamental que os servidores desenvolvam habilidades para explicar informações complexas em linguagem acessível e compreensível para todos os públicos.

A escuta ativa é uma técnica fundamental que envolve prestar atenção genuína ao que o cidadão está dizendo, fazer perguntas esclarecedoras quando necessário e demonstrar interesse em compreender completamente sua demanda. Muitas vezes, os problemas de atendimento surgem de falhas na comunicação, quando o servidor não compreende adequadamente o que o cidadão precisa ou quando o cidadão não entende as orientações fornecidas.

A empatia no atendimento significa colocar-se no lugar do cidadão, compreendendo suas dificuldades e necessidades. É importante lembrar que, para muitos cidadãos, a ida a um órgão público pode ser uma experiência estressante, especialmente quando se trata de situações urgentes ou problemas complexos. Um servidor empático consegue identificar essas situações e adaptar seu atendimento conforme necessário.

O controle emocional é essencial, especialmente em situações de conflito ou quando o cidadão está visivelmente irritado ou ansioso. Servidores bem preparados sabem manter a calma, não tomar críticas como algo pessoal e focar na resolução do problema. Técnicas de desescalada de conflitos podem ser muito úteis nessas situações.

A linguagem corporal e o tom de voz também são elementos importantes da comunicação. Um sorriso genuíno, uma postura aberta e um tom de voz acolhedor podem fazer toda a diferença na percepção do cidadão sobre a qualidade do atendimento, mesmo quando não é possível resolver imediatamente sua demanda.

A organização eficiente do atendimento começa com o planejamento adequado dos espaços físicos e dos fluxos de atendimento. Os ambientes de atendimento devem ser acolhedores, limpos, bem sinalizados e organizados de forma a facilitar a circulação e reduzir o tempo de espera. A sinalização clara é fundamental para que os cidadãos possam se orientar facilmente e encontrar o setor ou serviço que procuram.

A implementação de sistemas de senhas e agendamento pode contribuir significativamente para a organização do atendimento, reduzindo filas e permitindo melhor controle do fluxo de pessoas. Esses sistemas também geram dados valiosos sobre demanda, tempo médio de atendimento e outros indicadores que podem orientar melhorias nos processos.

A padronização de procedimentos é essencial para garantir que todos os cidadãos recebam o mesmo nível de qualidade no atendimento, independentemente do servidor que os atenda. Isso inclui a criação de manuais de procedimentos, roteiros básicos para situações comuns e checklists que ajudem os servidores a não esquecer informações importantes.

A criação de cartas de serviços é uma ferramenta importante para padronizar e dar transparência ao atendimento. Essas cartas devem conter informações claras sobre cada serviço oferecido, incluindo documentos necessários, prazos, custos e canais de atendimento disponíveis.

Questão 1



"Um sorriso genuíno, uma postura aberta e um tom de voz acolhedor podem fazer toda a diferença na percepção do cidadão sobre a qualidade do atendimento, mesmo quando não é possível resolver imediatamente sua demanda."

Com base nas regras de acentuação, analise as asserções a seguir.

I.O vocábulo 'genuíno' recebe acento por regra distinta da que acentua 'possível'.

PORQUE

II.Embora ambas as palavras sejam paroxítonas e apresentem o 'i' na sílaba tônica, apenas em 'genuíno' esse 'i' forma hiato com a vogal anterior e está sozinho na sílaba, justificando o acento pela regra do hiato; já 'possível' recebe acento por ser paroxítona terminada em 'l'..

A respeito dessas asserções, assinale a alternativa correta.

- A) A asserção I é verdadeira, e a II é falsa.
- B) As asserções I e II são falsas.

C)

As asserções I e II são verdadeiras, e a II é uma justificativa correta da I.

GABARITO PRELIMINAR

D) A asserção I é falsa, e a II é verdadeira.

Questão 2

Com base no texto "Atendimento ao Público na Administração Pública – Boas Práticas e Legislação", analise as afirmativas a seguir.

I.O tema central do texto é a importância de princípios e técnicas, como respeito à dignidade, acessibilidade, transparência, comunicação eficaz e organização, para a qualidade do atendimento ao público na administração pública.

II.Infer-se do texto que a eficiência no atendimento não se limita à velocidade da resposta, mas exige que a demanda do cidadão seja efetivamente resolvida, evitando a necessidade de retornos futuros.

III.Infer-se do texto que a padronização de procedimentos, ao garantir que todos os cidadãos recebam o mesmo nível de qualidade no atendimento, constitui fator suficiente para assegurar a resolução das demandas apresentadas por cada cidadão.

IV.Infer-se do texto que a finalidade predominante é orientar servidores e gestores públicos sobre práticas que aprimorem a qualidade do atendimento prestado ao cidadão, sem se limitar à mera exposição de exigências legais.

É correto o que se afirma em:

A) I, apenas.

B) II e III, apenas.



C)

I e III, apenas.

GABARITO PRELIMINAR

D) II, III e IV, apenas.

Questão 3

"A eficiência no atendimento vai além da rapidez, envolvendo também a resolução efetiva das demandas dos cidadãos."

Assinale a alternativa correta quanto à relação lógico-discursiva estabelecida no trecho.

A) O trecho estabelece relação de causa e consequência, indicando que a rapidez no atendimento contribui diretamente para a resolução efetiva das demandas dos cidadãos.

B) O trecho estabelece relação de condição, sugerindo que a eficiência no atendimento depende da rapidez necessária à resolução efetiva das demandas dos cidadãos.

C) O trecho estabelece relação de adição, indicando que a rapidez e a resolução efetiva constituem características independentes da eficiência no atendimento.

D)

O trecho estabelece relação de ampliação, ao apresentar a eficiência como conceito que ultrapassa a rapidez e incorpora a resolução efetiva das demandas dos cidadãos.

GABARITO PRELIMINAR

Questão 4

"A implementação de sistemas de senhas e agendamento pode contribuir significativamente para a organização do atendimento, reduzindo filas e permitindo melhor controle do fluxo de pessoas. Esses sistemas também geram dados valiosos sobre demanda, tempo médio de atendimento e outros indicadores que podem orientar melhorias nos processos."

Considerando a concordância verbal e nominal no trecho, julgue as afirmativas a seguir.

I.Caso o sujeito fosse 'Mais de um sistema', o verbo 'gerar' deveria ficar no singular, pois a expressão 'mais de um', seguida de substantivo, normalmente exige verbo no singular.

II.Caso o sujeito fosse 'a maioria dos sistemas', a concordância poderia ocorrer tanto no singular quanto no plural, pois, em expressões partitivas, em alguns casos, o verbo pode concordar com o núcleo da expressão ou com o termo especificador.

III.No trecho, o verbo 'poder' está no singular porque estabelece concordância com o termo mais próximo, 'agendamento', mas poderia ser flexionado no plural, pois apresenta sujeito composto por dois núcleos, 'implementação' e 'agendamento'.

IV.Caso o sujeito fosse 'grande parte da população acredita que a implementação de sistemas...', a concordância poderia ocorrer tanto no singular quanto no plural, pois, em expressões partitivas, o verbo pode concordar com o núcleo da expressão ou com o termo especificador.

É correto o que se afirma em:

A) I, II e IV, apenas.



B)

I e II, apenas.

GABARITO PRELIMINAR

C) I, II, III e IV.

D) I, III e IV, apenas.

Questão 5

De acordo com as informações veiculadas no texto, analise as asserções a seguir.

I.Embora o texto atribua ao servidor a responsabilidade de desenvolver habilidades comunicativas voltadas à clareza da linguagem, isso não exclui a possibilidade de que falhas na comunicação decorram também da compreensão do cidadão quanto às orientações recebidas.

PORQUE

II.A ênfase do texto no desenvolvimento de habilidades comunicativas por parte do servidor permite concluir que a qualidade da comunicação está condicionada principalmente à clareza das orientações fornecidas, sendo a compreensão do cidadão uma consequência esperada desse processo.

A respeito dessas asserções, assinale a alternativa correta.

- A) As asserções I e II são verdadeiras, mas a II não é uma justificativa correta da I.
- B) As asserções I e II são verdadeiras, e a II é uma justificativa correta da I.
- C) A asserção I é falsa, e a II é verdadeira.

D)

A asserção I é verdadeira, e a II é falsa.

GABARITO PRELIMINAR

O texto seguinte servirá de base para responder às questões de 6 a 10.

Ética e inclusão: Atender com respeito às singularidades

Respeitar singularidades não é um favor; é um dever ético. A escuta com atenção, o olhar cuidadoso ao outro e a recusa a qualquer forma de discriminação são a base de um serviço público verdadeiramente ético e inclusivo.

Você já parou para pensar no que significa, de fato, atender o outro com respeito? Não se trata apenas de um bom dia educado ou de seguir um roteiro. Trata-se de enxergar a pessoa à nossa frente, seja ela um cidadão que busca um serviço, um colega de trabalho ou uma pessoa que trabalha conosco, em sua totalidade, com suas vivências, limitações e qualidades.

A ética pública nos convida a ir além da impessoalidade correta. Ela nos chama à escuta com atenção: aquela que não interrompe, não julga antes da hora e não impõe soluções padronizadas. O trabalho com pessoas, praticado todos os dias por todo servidor público, exige respeito à individualidade, ao ritmo, ao jeito de cada um, exige ajustes às necessidades e limitações.

Quantas vezes, no atendimento ao público, chamamos uma demanda de "difícil" apenas porque fogia do roteiro? Quantas vezes, na relação entre servidores, colocamos a hierarquia acima do respeito, a ponto de silenciar o outro? E nas Comissões de Ética, quantas diferenças podem passar despercebidas se não houver um olhar atento e sensível às diferentes realidades, de gênero, raça, deficiência, neurodiversidade, crença ou situação familiar? A honestidade, a cortesia, a boa-fé e a eficiência só se realizam plenamente quando somamos a inclusão como valor presente em tudo. Isso significa adaptar a linguagem, oferecer tempo e espaço para que o outro se expresse, e evitar atitudes de superioridade ou discriminatórias — ainda que sem querer.

Para as Comissões de Ética, esse cuidado é ainda mais importante. Suas funções exigem uma postura respeitosa e justa, mas também sensibilidade para compreender o contexto de quem fala. Um servidor com deficiência auditiva pode não responder a um comando falado de imediato; uma pessoa em situação de rua pode ter dificuldade de se expressar de forma mais formal; um colega autista pode entender instruções de forma literal. Acolher essas diferenças não é "dar tratamento privilegiado", é garantir a igualdade de tratamento naquilo que é essencial, respeitando o que é particular de cada um.

Para as autoridades mais altas, o chamado é ainda mais forte, é obrigatório: a hierarquia não dispensa o respeito. Pelo contrário, exige ainda mais responsabilidade na forma de cobrar resultados, de ouvir opiniões contrárias e de reconhecer os próprios erros de julgamento. Um gestor que não respeita as diferenças de sua equipe gera medo, adoecimento e prejudica não só o ambiente de trabalho, mas a confiança na instituição.

Neste mês, fazemos um convite à reflexão.

Minhas atitudes, palavras e decisões demonstram escuta ativa e respeito às diferenças?

Estou atento(a) a situações em que, mesmo sem intenção, padronizo expectativas e desconsidero as diferenças das pessoas?

Como posso contribuir para que o ambiente de trabalho e o atendimento ao público sejam espaços de acolhimento e igualdade?

A ética pública não se resume ao cumprimento de leis e regras. Ela se vive na relação concreta com o outro, em como pedimos desculpas por um erro e como aprendemos com quem é diferente de nós. E a empatia, a capacidade de se colocar no lugar do outro, de compreender suas motivações, limitações e emoções, é ferramenta essencial para uma conduta verdadeiramente íntegra, ética e inclusiva. Sem empatia, o trato neutro vira frieza; a hierarquia, autoritarismo; a regra, obstáculo.

Cabe a nós reafirmar nosso compromisso permanente com a ética, a integridade e o respeito nas relações institucionais, reconhecendo que empatia não é fraqueza e inclusão não é excesso de tolerância, mas o reconhecimento "do outro" como parte legítima da relação. Que a escuta com atenção e o respeito às diferenças sejam nossa referência. Assim, o serviço público se fortalece, e o Brasil avança com ética para todos.



Questão 6

Com base nas características do gênero textual, na finalidade comunicativa e na linguagem utilizada no texto, assinale com (V) as afirmativas verdadeiras ou com (F) as falsas.

() O texto caracteriza-se como um artigo de caráter reflexivo, pois apresenta um tema de interesse público, desenvolve argumentos, dialoga com o leitor por meio de questionamentos e busca promover reflexão e mudança de atitude.

() Predomina no texto a tipologia narrativa, uma vez que os exemplos apresentados organizam-se em torno de uma sequência de acontecimentos vividos por personagens específicos.

() A presença de perguntas dirigidas ao leitor, associada ao emprego de verbos no imperativo e de expressões como 'fazemos um convite à reflexão', evidencia a intenção de envolver o interlocutor e estimular a autorreflexão.

() O texto pode ser classificado como uma norma administrativa, pois estabelece regras obrigatórias e sanções aplicáveis aos servidores públicos em caso de descumprimento.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência que preenche corretamente os itens acima.

A) V, F, V, V.

B) F, V, F, F.

C) V, F, V, F.

GABARITO PRELIMINAR

D) V, V, V, V.

Questão 7

"Um servidor com deficiência auditiva pode não responder a um comando falado de imediato; uma pessoa em situação de rua pode ter dificuldade de se expressar de forma mais formal; um colega autista pode entender instruções de forma literal. Acolher essas diferenças não é 'dar tratamento privilegiado', é garantir igualdade de tratamento naquilo que é essencial, respeitando o que é particular de cada um."



Considerando os mecanismos de coesão e coerência empregados no texto, analise as afirmativas a seguir.

I. A expressão "essas diferenças" retoma, de forma anafórica, o conjunto de situações mencionadas anteriormente no período (a respeito do servidor com deficiência auditiva, da pessoa em situação de rua e do colega autista).

II. Os pontos e vírgulas empregados entre os três exemplos citados cumprem função equivalente à da conjunção "e", articulando os exemplos como itens de uma mesma enumeração.

III. A oração "não é dar tratamento privilegiado" estabelece relação de causa em relação à oração seguinte, justificando por que é necessário garantir a igualdade de tratamento.

IV. O pronome "que" em "naquilo que é essencial" e o pronome "que" em "o que é particular" exercem a mesma função sintática, retomando, em ambos os casos, o mesmo termo antecedente.

Assinale a alternativa que apresenta as afirmativas corretas.

A) I e II, apenas.

B) II e III, apenas.

C) I e III, apenas.

D) I, II e IV, apenas.

GABARITO PRELIMINAR

Questão 8

Com base no texto sobre ética e inclusão no atendimento, marque com (V) as afirmativas verdadeiras ou com (F) as falsas.

() O texto defende que a eficiência no serviço público não deve ser compreendida apenas como a resolução objetiva de demandas, mas também como a consideração da dimensão humana presente no atendimento.

() A expressão "impessoalidade correta" sugere uma crítica à ideia de que a ausência de adaptações às singularidades de cada pessoa pode, em determinadas situações, produzir um atendimento insuficiente ou incompleto.

() Segundo o texto, tratar todas as pessoas exatamente da mesma maneira, independentemente das circunstâncias, é sempre a forma mais adequada de garantir igualdade.

() De acordo com o texto, respeitar as singularidades significa conceder privilégios individuais, permitindo que algumas pessoas tenham tratamento diferenciado em relação às demais.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência que preenche corretamente os itens acima.

A) V, V, F, F.

GABARITO PRELIMINAR

B) V, F, F, V.

C) V, V, V, V.

D) F, V, V, V.

Questão 9



"A ética pública nos convida a ir além da impessoalidade correta."

Considerando a regência do verbo "convidar", analise as asserções seguintes.

I. No trecho, o verbo "convidar" é empregado com valor semântico de incentivo à reflexão, apresentando regência transitiva indireta

PORQUE

II. O verbo "convidar" apresenta o objeto indireto representado pelo pronome oblíquo "nos", e é seguido de uma oração reduzida de infinitivo introduzida pela preposição "a", estrutura que reforça essa classificação.

A respeito das asserções, assinale a alternativa correta.

A) As asserções I e II são falsas.

GABARITO PRELIMINAR

B) A asserção I é verdadeira, e a II é falsa.

C) As asserções I e II são verdadeiras, e a II é uma justificativa correta da I.

D) As asserções I e II são verdadeiras, mas a II não é uma justificativa correta da I.

Questão 10

"Sem empatia, o trato neutro vira frieza; a hierarquia, autoritarismo; a regra, obstáculo."

Analise as reescritas a seguir e assinale aquela que não mantém o sentido essencial do trecho.

- A) Caso não haja empatia, o trato neutro se transforma em frieza; a hierarquia, em autoritarismo; a regra, em obstáculo.
- B) O trato neutro vira frieza, a hierarquia vira autoritarismo e a regra vira obstáculo quando não há empatia.

C) Mesmo com empatia, o trato neutro vira frieza; a hierarquia, autoritarismo; a regra, obstáculo.

GABARITO PRELIMINAR

- D) A empatia é o que impede que o trato neutro vire frieza, a hierarquia vire autoritarismo e a regra vire obstáculo.

Matemática

Questão 11

Uma empresa pretende construir um reservatório cúbico para armazenamento de água. O projeto prevê arestas internas medindo 12 metros. Antes da execução da obra, a equipe técnica analisou algumas informações relacionadas à área das faces e ao volume interno da estrutura. Analise as assertivas e classifique-as como verdadeiras (V) ou falsas (F).

() A área de uma face do reservatório é igual a 72 m^2 .

() O volume interno do reservatório é igual a 1.728 m^3 .

() A área total das seis faces do reservatório é igual a 864 m^2 .

() Se a aresta fosse reduzida para 10 metros, o volume diminuiria em exatamente 628 m^3 .



A sequência correta é:

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

D) F, V, V, F.

GABARITO PRELIMINAR

Questão 12

Um equipamento foi adquirido por R\$ 12.500,00. Posteriormente, seu preço recebeu um acréscimo de 8% e, em seguida, um desconto de 12% calculado sobre o preço já reajustado. Qual foi o valor final do equipamento após as duas operações?

A) R\$ 12.040,00

B) R\$ 11.880,00

GABARITO PRELIMINAR

C) R\$ 11.950,00

D) R\$ 12.150,00

Questão 13

Em uma auditoria de indicadores financeiros, foram identificados os seguintes valores normalizados: $-2,15$; $-11/5$; $\sqrt{5}$; $2,2$ e $9/4$. Para a elaboração de um relatório técnico, esses números devem ser organizados em ordem crescente. Considerando seus valores reais, qual alternativa apresenta a ordenação correta?

A) $-2,15$; $-11/5$; $\sqrt{5}$; $2,2$; $9/4$

B) $-2,15$; $-11/5$; $2,2$; $\sqrt{5}$; $9/4$

C) $-11/5$; $-2,15$; $2,2$; $\sqrt{5}$; $9/4$

GABARITO PRELIMINAR

D) $-11/5$; $-2,15$; $2,2$; $9/4$; $\sqrt{5}$

Questão 14

Uma instituição pública realiza três procedimentos periódicos em seu sistema de informações: uma conferência a cada 24 dias, uma atualização a cada 36 dias e uma auditoria a cada 54 dias. Como os três serviços ocorreram simultaneamente em determinada data, a equipe de planejamento elaborou alguns estudos para prever novas coincidências. Com base nessa situação, analise as assertivas a seguir.

I.O MMC entre 24, 36 e 54 é igual a 216

II.O número 108 é múltiplo comum de 24, 36 e 54

III.O número 216 é divisível por 24, por 36 e por 54

IV.Nos 432 dias posteriores à data inicial, ocorrerão exatamente duas novas coincidências entre os três procedimentos.



Está correto o que se afirma em:

A) II e III, apenas.

B) I, II e IV, apenas.

C) I e II, apenas.

D) I, III e IV, apenas.

GABARITO PRELIMINAR

Questão 15

Uma unidade administrativa registrou, ao longo de cinco semanas consecutivas, os seguintes quantitativos de processos analisados: 84, 91, 105, 126 e 154. Considerando a regularidade apresentada por essa sequência, quantos processos deverão ser analisados na semana seguinte?

A) 175 processos.

B) 189 processos.

C) 182 processos.

D) 196 processos.

GABARITO PRELIMINAR

Questão 16

Em um processo de execução orçamentária, foram utilizados $\frac{7}{12}$ dos recursos previstos em um primeiro momento e, posteriormente, mais $\frac{5}{18}$ do valor total autorizado. Considerando que ambas as parcelas se referem ao mesmo orçamento, qual fração do total foi utilizada?

A) $\frac{59}{108}$

B) $\frac{13}{18}$

C) $\frac{31}{36}$

GABARITO PRELIMINAR

D) $\frac{2}{5}$

Conhecimentos Básicos de Legislação Municipal e Serviço Público

Questão 17

A Lei Orgânica do Município disciplina os fundamentos da organização municipal, estabelecendo princípios que orientam a atuação da Administração Pública, definindo a estrutura político-administrativa do Município, as formas de exercício da soberania popular, as competências atribuídas ao ente municipal e as limitações impostas ao exercício de sua autonomia. Essas normas visam assegurar o adequado desempenho das funções públicas, em harmonia com as Constituições Federal e Estadual e em observância ao interesse coletivo.

Considerando exclusivamente a Lei Orgânica do Município de Santos, assinale a alternativa correta.

- A) O Município poderá suplementar a legislação federal e estadual no que couber e no que disser respeito ao seu peculiar interesse, competindo-lhe ainda impedir a evasão, a destruição e a descaracterização de obras de arte e de outros bens de valor histórico, artístico e cultural, observadas a legislação e a ação fiscalizadora federal e estadual.
- B) O Município poderá suplementar a legislação federal e estadual no que couber e no que disser respeito ao seu peculiar interesse, competindo-lhe ainda, privativamente, promover programas de construção de moradias e a melhoria das condições habitacionais e de saneamento básico.
- C) O Município poderá suplementar a legislação federal e estadual no que couber e no que disser respeito ao seu peculiar interesse, competindo-lhe ainda criar, organizar e suprimir distritos, observada a legislação federal.

D) O Município poderá suplementar a legislação federal e estadual no que couber e no que disser respeito ao seu peculiar interesse, visando adaptá-la à realidade local, competindo-lhe ainda, concorrentemente com a União e o Estado, proteger os documentos, as obras e outros bens de valor histórico, artístico e cultural, bem como os monumentos, as paisagens naturais notáveis e os sítios arqueológicos.

GABARITO PRELIMINAR

Questão 18

A Lei nº 13.460/2017 institui normas voltadas à participação dos usuários na Administração Pública, assegurando mecanismos para apresentação de manifestações, simplificação do atendimento e efetiva solução das demandas relacionadas à prestação dos serviços públicos. Nesse contexto, a atuação das ouvidorias e a observância de procedimentos destinados à proteção dos direitos dos usuários constituem instrumentos relevantes para o aprimoramento da gestão pública.

Considerando exclusivamente a Lei nº 13.460/2017, analise as afirmativas a seguir e assinale (V) para as verdadeiras e (F) para as falsas.

() A manifestação do usuário deverá ser dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável, contendo a identificação do requerente, vedadas exigências que inviabilizem sua manifestação.

() Na inexistência de ouvidoria, o usuário poderá apresentar sua manifestação diretamente ao órgão responsável pela execução do serviço ou ao órgão ao qual ele se subordine ou se vincule.

() A efetiva resolução das manifestações compreende, entre outras providências, a emissão de comprovante de recebimento, a decisão administrativa final e a ciência ao usuário, sendo dispensada a análise ou obtenção de informações quando a manifestação for apresentada por meio eletrônico.

() Em nenhuma hipótese poderá ser recusado o recebimento de manifestação formulada nos termos da Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta.

A) F, F, V, V.

B) F, V, F, F.

C) V, V, F, V.

D) V, F, V, F.

GABARITO PRELIMINAR



Questão 19

O regime disciplinar dos servidores públicos estabelece deveres funcionais e proibições destinados a assegurar a moralidade administrativa, a eficiência do serviço público e a preservação da hierarquia e da disciplina. Enquanto os deveres orientam a conduta esperada do servidor no exercício de suas atribuições, as proibições delimitam comportamentos incompatíveis com a função pública, prevenindo conflitos de interesses e práticas capazes de comprometer o regular funcionamento da Administração.

Considerando exclusivamente o Estatuto dos Servidores Públicos do Município de Santos (Lei nº 4.623/1984), analise as afirmativas a seguir.

I. O servidor deve cumprir as ordens superiores, representando quando forem manifestamente ilegais.

II. É vedado ao servidor constituir-se procurador de partes perante qualquer repartição pública, inclusive quando se tratar de interesse do cônjuge ou de parentes até segundo grau.

III. Entre os deveres do servidor está manter atualizada sua declaração de família, de residência e de domicílio.

IV. É proibido ao servidor designar, para trabalhar sob suas ordens imediatas, parentes até segundo grau, ressalvada a hipótese de função de confiança e livre escolha, não podendo exceder a dois o número de auxiliares nessas condições.

Está correto o que se afirma em:

A) I, II e IV, apenas.

B)
I, III e IV, apenas.

GABARITO PRELIMINAR

C) I, II e III, apenas.

D) II, III e IV, apenas.

Questão 20

A transparência administrativa constitui princípio fundamental da gestão pública contemporânea e se concretiza por meio do acesso às informações produzidas ou custodiadas pelo Poder Público. A Lei de Acesso à Informação estabelece deveres de transparência ativa e passiva, assegurando ao cidadão mecanismos para obtenção de informações, ao mesmo tempo em que impõe aos órgãos públicos a obrigação de proteger informações sigilosas e dados pessoais, observadas as hipóteses legais de restrição de acesso.

Considerando exclusivamente a Lei nº 12.527/2011, assinale a alternativa correta.

A) Os órgãos públicos somente estão obrigados a divulgar informações de interesse coletivo após provocação do interessado, sendo facultativa a utilização de sítios oficiais da internet para esse fim.

B)
Os órgãos e entidades públicas devem promover, independentemente de requerimentos, a divulgação de informações de interesse coletivo ou geral em local de fácil acesso, sendo obrigatória a utilização de sítios oficiais na internet, ressalvada a exceção legal aplicável aos Municípios com população de até 10.000 habitantes.



GABARITO PRELIMINAR

C) O acesso às informações compreende apenas documentos produzidos pelos órgãos públicos, excluindo-se as informações produzidas por pessoas físicas ou entidades privadas, ainda que decorrentes de vínculo mantido com a Administração Pública.

D) A divulgação de informações em sítios oficiais da internet dispensa a manutenção de registros de despesas e de informações relativas a procedimentos licitatórios, desde que exista serviço de atendimento presencial ao cidadão.

Questão 21

A estrutura administrativa do Município é organizada de forma a distribuir competências entre os diversos órgãos da Administração Pública direta, permitindo a coordenação das políticas públicas, a especialização das atividades administrativas e a integração das ações governamentais. Cada órgão possui atribuições específicas definidas em lei, sem prejuízo da atuação conjunta em temas de interesse comum, razão pela qual o conhecimento dessas competências é essencial para a adequada compreensão da organização administrativa municipal.

Considerando exclusivamente a legislação que dispõe sobre a estrutura administrativa do Município de Santos, Lei Complementar Municipal nº 1.253/2024, analise as afirmativas a seguir.

I. Compete à Secretaria Municipal de Governo coordenar e supervisionar a elaboração do Plano Plurianual, da Lei de Diretrizes Orçamentárias e da Lei Orçamentária Anual.

II. Compete à Secretaria Municipal de Finanças e Gestão administrar, controlar e fiscalizar a arrecadação tributária do Município, bem como atuar no controle da execução orçamentária, contábil, financeira e da gestão fiscal.

III. Compete à Secretaria Municipal das Prefeituras Regionais gerenciar os cemitérios públicos municipais, organizar, gerenciar e fiscalizar a prestação do serviço público funerário.

IV. Compete ao Gabinete do Vice-Prefeito promover a formalização, o registro, a divulgação e o arquivamento de atos normativos, contratos, convênios e demais instrumentos jurídicos afins.

Está correto o que se afirma em:

A) II, III e IV, apenas.

B) I, II e III, apenas.

GABARITO PRELIMINAR

C) I, III e IV, apenas.

D) I, II e IV, apenas.

Questão 22

O planejamento orçamentário representa um dos principais instrumentos de organização da Administração Pública, permitindo definir prioridades, estabelecer metas, orientar a execução das políticas públicas e assegurar o equilíbrio das finanças municipais. A Lei Orgânica disciplina os instrumentos de planejamento, a iniciativa das leis orçamentárias e regras específicas relativas às emendas parlamentares, à execução orçamentária e ao conteúdo das leis que compõem o sistema orçamentário do Município.



Considerando exclusivamente a Lei Orgânica do Município de Santos, assinale a alternativa correta.

A) A lei que instituir o plano plurianual estabelecerá, de forma regionalizada, as diretrizes e metas da Administração Municipal para as despesas de capital, orientará a elaboração da lei orçamentária anual e estabelecerá a política de fomento.

B) A lei de diretrizes orçamentárias compreenderá as metas e prioridades da Administração Pública Municipal, incluindo as despesas correntes para o exercício financeiro subsequente, orientará a elaboração do plano plurianual, disporá sobre alterações na legislação tributária e estabelecerá a política de fomento.

C) A lei orçamentária anual compreenderá o orçamento fiscal referente aos Poderes Legislativo e Executivo, bem como o orçamento de investimentos das empresas em que o Município detenha participação societária, independentemente do direito de voto.

D) A lei de diretrizes orçamentárias compreenderá as metas e prioridades da Administração Pública Municipal, incluindo as despesas de capital para o exercício financeiro subsequente, orientará a elaboração da lei orçamentária anual, disporá sobre alterações na legislação tributária e estabelecerá a política de fomento.

GABARITO PRELIMINAR

Questão 23

A transformação digital da Administração Pública busca ampliar a eficiência, a transparência e a acessibilidade dos serviços públicos, priorizando a utilização de meios eletrônicos sem afastar o direito do

cidadão ao atendimento presencial. A legislação que disciplina o Governo Digital estabelece regras sobre processos administrativos eletrônicos, validade de documentos digitais, assinaturas eletrônicas e prestação digital de serviços públicos, harmonizando inovação tecnológica e segurança jurídica.

Considerando exclusivamente a Lei nº 14.129/2021, assinale a alternativa correta.

- A)** Nos processos administrativos eletrônicos, os atos processuais deverão ser realizados em meio eletrônico, ressalvadas as hipóteses em que o usuário solicitar forma diversa, houver inviabilidade do procedimento, indisponibilidade do meio eletrônico ou risco de dano relevante à celeridade do processo, sendo considerados tempestivos, em regra, os atos praticados até as 23h59 do último dia do prazo, no horário de Brasília.
- B)** Os documentos nato-digitais assinados eletronicamente somente serão considerados originais para efeitos legais depois de impressos e autenticados pela Administração Pública, cabendo ao interessado conservar a respectiva versão física durante todo o período de tramitação do processo administrativo.
- C)** Nos processos administrativos eletrônicos, os atos processuais deverão ser realizados exclusivamente em meio digital, inclusive quando houver indisponibilidade do sistema informatizado ou risco de prejuízo à celeridade do processo, sendo vedada a posterior digitalização de documentos produzidos originalmente em papel.
- D)** A prestação digital dos serviços públicos deverá ocorrer exclusivamente por meio eletrônico, ainda que as características ou o público-alvo do serviço exijam forma distinta de atendimento, ficando dispensada a manutenção de atendimento presencial pelos órgãos e pelas entidades públicas.

GABARITO PRELIMINAR

Questão 24



O provimento de cargos públicos constitui etapa essencial da gestão de pessoas na Administração Pública, sendo disciplinado por normas que estabelecem as formas de investidura, os requisitos para ingresso no serviço público e os elementos indispensáveis à validade dos atos administrativos de provimento. Além disso, a legislação prevê critérios objetivos para o desempate entre candidatos em igualdade de condições, assegurando tratamento uniforme e observância das hipóteses expressamente estabelecidas.

Considerando exclusivamente o Estatuto dos Servidores Públicos do Município de Santos (Lei nº 4.623/1984), assinale a alternativa correta.

- A)** Entre os candidatos ao provimento de cargo público municipal, terá preferência, em igualdade de condições, a pessoa com deficiência casada, ainda que não possua filhos, sendo considerados, para esse fim, todos os filhos, independentemente da idade ou do exercício de atividade remunerada.
- B)** Entre os candidatos ao provimento de cargo público municipal, terá preferência, em igualdade de condições, a pessoa com deficiência casada, separada, divorciada ou viúva, que tiver filhos, não sendo considerados, para esse fim, os filhos maiores nem aqueles que exerçam atividade remunerada.
- C)** A investidura em cargo público depende, entre outros requisitos, de idade mínima de dezoito anos, boa saúde e habilitação profissional quando exigida, sendo dispensada a prévia aprovação em concurso público para cargos efetivos quando houver interesse da Administração.
- D)** A portaria de provimento deverá conter o cargo, o fundamento legal e o nível de vencimento, sendo facultativa a indicação do caráter da investidura e da acumulação com outro cargo público quando

GABARITO PRELIMINAR

existente.

Noções de Informática e Rotinas Administrativas

Questão 25

Em determinado órgão público, uma assistente administrativa iniciou o expediente recebendo cidadãos no balcão de atendimento, registrando solicitações encaminhadas por telefone e por correio eletrônico, protocolando documentos entregues presencialmente e acompanhando processos administrativos em tramitação. Ao longo do dia, também atualizou planilhas de controle de prazos, elaborou um comunicado interno, encaminhou documentos à unidade competente e organizou processos físicos e eletrônicos para facilitar sua localização quando solicitados. Com base nessa situação e nas rotinas administrativas normalmente adotadas, assinale (V) para as afirmativas verdadeiras ou (F) para as falsas.

() O atendimento prioritário restringe-se às pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos, não alcançando outros públicos previstos na legislação.

() O protocolo tem a finalidade de registrar o recebimento ou a expedição de documentos, contribuindo para o controle de sua movimentação administrativa.

() A autuação consiste na formação de um processo administrativo a partir da reunião organizada de documentos relacionados a determinado assunto.

() A juntada corresponde ao ato de anexar documentos ou peças a um processo, conforme a necessidade de sua instrução.

() O encaminhamento de uma solicitação à unidade competente pode ocorrer após seu registro, favorecendo o acompanhamento da demanda durante a tramitação.

() O arquivamento de documentos e processos busca facilitar sua localização, preservação e recuperação quando necessária à atividade administrativa.

() Comunicações administrativas simples devem apresentar linguagem clara, objetiva e adequada à finalidade institucional.

() O atendimento por telefone, por meio eletrônico e de forma presencial pode exigir o registro das informações essenciais para possibilitar o adequado acompanhamento da solicitação.

() O preenchimento de planilhas destinadas ao controle de prazos constitui atividade incompatível com a gestão administrativa de documentos e processos.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta.

A) V, F, V, F, V, F, F, V, V.

B) F, V, V, V, F, V, F, V, V.

C) F, V, V, V, V, V, V, V, F.

D) V, V, F, F, V, V, V, V, V.

Questão 26

Uma servidora de um órgão público recebeu, em seu correio eletrônico institucional, uma mensagem aparentemente enviada por um fornecedor que mantinha contrato com a instituição. O e-mail informava a necessidade de atualização cadastral e continha um link para preenchimento de um formulário, além de um arquivo anexado denominado "Comprovante_Atualizado.pdf.exe". Antes de qualquer ação, a servidora consultou o endereço eletrônico oficial do fornecedor, organizou a mensagem em uma pasta específica para análise e comunicou o fato ao setor responsável pela segurança da informação. Considerando as boas práticas



GABARITO PRELIMINAR

de uso da internet, do correio eletrônico e de proteção da informação em rotinas administrativas, assinale a alternativa correta.

- A) A existência de um endereço de e-mail semelhante ao utilizado pelo fornecedor é suficiente para assegurar a autenticidade da mensagem, tornando desnecessária a verificação do site oficial ou de outros elementos de confirmação.
- B) O encaminhamento da mensagem para uma pasta do correio eletrônico impede que qualquer arquivo anexado possa ser executado posteriormente, eliminando eventual risco relacionado ao anexo.

- C) A extensão apresentada pelo arquivo anexado, associada ao procedimento de confirmar informações por meio do site oficial antes de fornecer dados, constitui um conjunto de indícios compatível com uma conduta preventiva diante de uma possível tentativa de fraude eletrônica.

GABARITO PRELIMINAR

- D) A realização de cópias de segurança dos documentos institucionais elimina a necessidade de cuidados com senhas, autenticação e proteção de dados pessoais durante a utilização do correio eletrônico, inclusive quando houver compartilhamento, armazenamento, sincronização, acesso remoto e arquivamento institucional.

Questão 27

Durante a elaboração de um relatório para apresentação dos resultados de um programa institucional, uma servidora utilizou uma planilha eletrônica para organizar os dados e, posteriormente, preparou uma apresentação de slides para expor as informações em uma reunião. Para isso, aplicou recursos comuns dos programas de escritório. Baseado neste cenário, complete corretamente as lacunas do texto a seguir.



Para identificar o menor valor de um conjunto de dados, pode-se utilizar a função _____. Quando o objetivo é exibir somente registros que atendam a determinado critério, utiliza-se o recurso de _____. A divisão da planilha em posições destinadas à inserção de informações ocorre pela interseção entre _____ e colunas, formando as _____. Em uma apresentação eletrônica, a representação visual de dados numéricos pode ser feita por meio de _____, enquanto cada página da apresentação corresponde a um _____.

Assinale a alternativa que preenche corretamente as lacunas.

- A) MÁXIMO / ordenação / células / linhas / figuras / painel

- B) MÍNIMO / filtragem / linhas / células / gráficos / slide

GABARITO PRELIMINAR

- C) MÉDIA / pesquisa / linhas / planilhas / gráficos / arquivo

- D) MENOR / classificação / registros / tabelas / diagramas / layout

Questão 28

Durante a preparação de um processo administrativo eletrônico, uma assistente organizou documentos em um computador do setor, revisou um ofício em um editor de textos, digitalizou documentos assinados, imprimiu a versão final para conferência e armazenou cópias tanto na pasta da unidade quanto em um serviço de armazenamento em nuvem utilizado pelo órgão. Com base nessa situação e nas funcionalidades normalmente encontradas em ambientes de trabalho, analise as afirmativas.

I.A utilização de recursos de revisão em um editor de textos pode auxiliar na identificação de erros ortográficos e na realização de ajustes antes da impressão da versão definitiva.

II.Ao salvar um documento em um serviço de armazenamento em nuvem, o arquivo deixa automaticamente de existir no computador em que foi criado, permanecendo disponível apenas pela internet.

III.A digitalização de um documento em papel produz, necessariamente, um arquivo que pode ser editado como texto, dispensando ferramentas adicionais para reconhecimento de caracteres.

IV.A impressão de um documento depende, obrigatoriamente, de que ele tenha sido armazenado em um serviço de nuvem antes do envio à impressora.

V.Um documento salvo em armazenamento local pode, posteriormente, ser copiado ou enviado para um serviço de armazenamento em nuvem, conforme a necessidade da rotina administrativa.

Está correto o que se afirma em:

A) II, III e IV, apenas.

B) I e V, apenas.

C) I, II, III, IV e V, apenas.

D) I, II e V, apenas.

GABARITO PRELIMINAR

Questão 29



Em um setor de protocolo, uma servidora recebeu uma pasta contendo documentos digitalizados que deverão ser encaminhados para diferentes unidades do órgão. Antes do envio, ela precisa organizar os arquivos, preservar os documentos originais e reduzir o tamanho do conjunto para facilitar a transferência por e-mail institucional. Durante essa atividade, ela realizou as seguintes ações.

- criou novas pastas para separar os documentos por assunto;
- alterou o nome de alguns arquivos para seguir o padrão definido pelo setor;
- reuniu a documentação em um único arquivo compactado para envio;
- depois extraiu esse conteúdo em outra pasta apenas para conferir se todos os arquivos estavam presentes e acessíveis.

Considerando o funcionamento usual do Microsoft Windows e as práticas administrativas descritas, assinale a alternativa correta.

- A) Ao compactar uma pasta, o Windows substitui automaticamente os arquivos originais pelo arquivo compactado, eliminando a necessidade de manter cópias da estrutura anteriormente criada.
- B) Quando um arquivo é renomeado antes da compactação, o Windows registra simultaneamente o nome antigo e o novo, permitindo que ambos apareçam na pasta de destino após a descompactação.
- C) Após descompactar um arquivo, o Windows converte automaticamente todos os documentos extraídos em cópias temporárias, que deixam de poder ser renomeadas ou movidas até o reinício do computador, permanecendo bloqueadas para edição, impressão, compartilhamento e organização pelo usuário.

D)

A renomeação de um arquivo modifica apenas sua identificação, sem alterar automaticamente seu conteúdo. A compactação reúne arquivos e pastas em um único arquivo compactado, enquanto a descompactação recria seu conteúdo em um local escolhido pelo usuário, preservando os arquivos originais existentes.

GABARITO PRELIMINAR

Questão 30

Uma servidora foi encarregada de preparar o relatório anual de atividades de seu setor. O documento deverá seguir um padrão institucional, contendo capa, texto organizado em seções, tabelas, imagens ilustrativas, numeração de páginas, identificação da unidade no cabeçalho, data no rodapé e posterior impressão para assinatura. Antes do envio à chefia, será realizada uma revisão para verificar a apresentação e possíveis inconsistências no texto. Com base nessa situação e nas funcionalidades usuais dos editores de textos, analise as assertivas e assinale (V) para as verdadeiras ou (F) para as falsas.

() As margens do documento podem ser ajustadas para adequar a área destinada ao texto, sem modificar o conteúdo já digitado.

() A alteração da fonte de um trecho pode modificar sua aparência visual, sem necessariamente alterar seu conteúdo textual.

() O alinhamento justificado distribui o texto entre as margens esquerda e direita, podendo alterar apenas a forma de apresentação dos parágrafos.

() A inserção de uma imagem em um documento impede que sejam realizadas correções ortográficas nas partes textuais localizadas na mesma página.

() O recurso de listas pode ser utilizado para organizar informações sequenciais ou itens relacionados, favorecendo a leitura do documento.

() Cabeçalhos e rodapés permitem inserir informações que podem aparecer de forma repetida ao longo das páginas do documento.

() Ao exportar um documento para PDF, o arquivo de edição é automaticamente substituído pelo novo formato, permanecendo disponível apenas a versão exportada.

() A verificação ortográfica pode indicar palavras possivelmente incorretas, cabendo ao usuário decidir pela correção quando necessário.

() Um documento pode ser salvo para futuras edições e, posteriormente, impresso quando essa etapa fizer parte da rotina administrativa.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta.

A) F, V, V, F, F, V, F, V, V.

B) V, V, F, F, V, V, V, V, V.

C) V, F, V, F, V, V, F, V, V.

D)

V, V, V, F, V, V, F, V, V.

GABARITO PRELIMINAR

Conhecimentos Específicos

Questão 31

O desempenho das atividades de um Oficial de Administração exige a adoção de condutas compatíveis com os princípios da Administração Pública e com as boas práticas de atendimento e organização do trabalho.

Analise as afirmativas a seguir.

I.A urbanidade no ambiente de trabalho pressupõe tratar colegas, superiores e cidadãos com respeito, cortesia e profissionalismo, independentemente da situação.

II.O zelo por documentos, informações, materiais, equipamentos e bens públicos constitui dever do servidor, contribuindo para a adequada prestação do serviço público.

III.A hierarquia e a disciplina impedem o trabalho em equipe, razão pela qual as atividades devem ser executadas de forma individual sempre que possível.

Está correto o que se afirma em:

A) II e III, apenas.

B) I, II e III.

C) I e II, apenas.

GABARITO PRELIMINAR

D) I e III, apenas.

Questão 32

Durante o expediente, um Oficial de Administração verificou que diversos materiais de escritório estavam em falta, embora o sistema de controle de estoque indicasse quantidade suficiente. Ao analisar a situação, constatou que alguns setores retiravam materiais diretamente do almoxarifado sem registro, enquanto outros mantinham itens armazenados sem necessidade imediata. Considerando as noções de controle de materiais de expediente e de almoxarifado, assinale a alternativa correta.



A) As retiradas de materiais podem ocorrer sem registro, desde que os setores comuniquem posteriormente o consumo ao almoxarifado.

B) O controle de estoque inclui o registro das movimentações, a conferência periódica dos materiais e o acompanhamento de sua distribuição.

GABARITO PRELIMINAR

C) A aquisição de novos materiais deve ser realizada imediatamente, independentemente da conferência do estoque físico.

D) Os materiais de expediente podem permanecer armazenados nos setores sem controle, desde que sejam destinados ao uso interno.

Questão 33

Um Oficial de Administração recebeu uma remessa de materiais de expediente destinada ao órgão. Ao comparar os produtos entregues com a requisição de compra e a nota fiscal, verificou que parte dos itens apresentava quantidade inferior à solicitada e alguns materiais possuíam especificações diferentes das previstas.

Considerando as noções de compras públicas e as rotinas de recebimento de materiais, assinale a alternativa correta.

A) A conferência dos materiais limita-se à verificação da nota fiscal, sendo desnecessária a comparação com a requisição de compra.

B) O recebimento dos materiais deve ser realizado normalmente, cabendo ao fornecedor corrigir as divergências apenas em futura entrega.

C)

O recebimento dos materiais deve incluir a conferência da nota fiscal, das quantidades e das especificações, registrando-se eventuais divergências para as providências cabíveis.

GABARITO PRELIMINAR

- D) A divergência entre as especificações dos materiais pode ser desconsiderada quando os produtos possuírem a mesma finalidade de uso.

Questão 34

Durante o expediente, um Oficial de Administração recebeu uma solicitação da chefia para providenciar a reserva de uma sala para reunião, encaminhar documentos a outro setor e prestar apoio administrativo a uma comissão responsável pela organização de um processo interno. Todas as demandas possuíam prazos previamente estabelecidos.

Considerando a situação apresentada, assinale a alternativa correta.

- A) As demandas recebidas podem ser executadas em qualquer ordem, desde que todas sejam concluídas até o final do expediente.
- B) As solicitações internas dispensam controle de prazos quando forem destinadas a unidades do mesmo órgão.

C)

O atendimento às ordens de serviço e às solicitações internas deve observar os procedimentos administrativos, as prioridades definidas pela chefia e os prazos estabelecidos.

GABARITO PRELIMINAR

- D) O apoio administrativo às comissões restringe-se ao comparecimento às reuniões, não abrangendo outras atividades relacionadas aos trabalhos desenvolvidos.



Questão 35

Durante a instrução de um processo administrativo, o Oficial de Administração realiza procedimentos relacionados ao protocolo, à organização e ao acompanhamento da tramitação documental. Considerando essas atividades, associe os procedimentos da Coluna 1 às respectivas finalidades descritas na Coluna 2.

Coluna 1

1. Autuação.
2. Juntada.
3. Tramitação.
4. Controle de prazos.

Coluna 2

- () Acompanha os períodos estabelecidos para manifestação ou prática de atos administrativos.
- () Consiste na movimentação formal do processo entre unidades administrativas.
- () Corresponde à formação do processo administrativo mediante organização inicial dos documentos.
- () Refere-se à inclusão de novos documentos em processo já existente.

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

A) 3, 4, 2, 1.

B) 4, 3, 1, 2.

GABARITO PRELIMINAR

C) 2, 3, 1, 4.

D) 4, 1, 3, 2.

Questão 36

Durante a implantação de um sistema eletrônico de gestão documental, determinado órgão municipal passou a digitalizar documentos físicos, mantendo procedimentos destinados à indexação, ao controle de acesso e à recuperação das informações. Com base nesse contexto, analise as assertivas a seguir.

I.A digitalização de documentos, quando integrada à adequada indexação e aos mecanismos de recuperação da informação, contribui para maior eficiência da gestão documental.

PORQUE

II.A indexação possibilita relacionar documentos a informações que facilitam sua localização e recuperação, reduzindo o tempo necessário para acesso aos registros.

Assinale a alternativa correta.

A) A assertão I é verdadeira, e a II é falsa.

B) As assertões I e II são verdadeiras, mas a II não justifica a I.

C) As assertões I e II são verdadeiras, e a II justifica a I.

GABARITO PRELIMINAR

D) A assertão I é falsa, e a II é verdadeira.

Questão 37

No atendimento ao público, o Oficial de Administração representa o primeiro contato entre o cidadão e a Administração Pública. Além do fornecimento de informações, cabe ao servidor registrar demandas e realizar os encaminhamentos necessários, observando princípios relacionados à qualidade do atendimento.

Analise as afirmativas a seguir e marque (V) para as verdadeiras e (F) para as falsas.

() Sempre que não puder solucionar imediatamente a demanda, o servidor deve orientar o usuário quanto ao setor competente e registrar o atendimento, quando previsto pelos procedimentos do órgão.

() O atendimento prioritário deve ser observado nos casos previstos em lei, sem prejuízo da adequada organização do atendimento aos demais usuários.

() Reclamações e solicitações apresentadas pelos usuários devem ser registradas de forma clara e objetiva, possibilitando seu acompanhamento e encaminhamento.

() No atendimento eletrônico, a utilização de linguagem clara, respeitosa e compatível com a comunicação institucional também constitui requisito para a qualidade do serviço prestado.



Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta.

A) V, V, V, V.

GABARITO PRELIMINAR

B) F, V, V, F.

C) V, F, V, F.

D) V, V, F, V.

Questão 38

Durante o expediente, um Oficial de Administração recebeu, no mesmo período, um processo administrativo para registro, uma correspondência oficial destinada a outro setor, um requerimento protocolado por um munícipe e um documento que deveria ser arquivado após a conclusão do procedimento administrativo. Considerando as atribuições do cargo e as rotinas administrativas, assinale a alternativa que apresenta a conduta correta do servidor.

- A) Priorizar o registro dos processos administrativos, deixando o controle das correspondências e dos requerimentos para momento posterior, em razão de sua menor complexidade operacional.
- B) Encaminhar todos os documentos diretamente ao superior imediato, independentemente de sua natureza, deixando a cargo deste a realização dos registros administrativos.

C) Registrar o recebimento dos documentos, realizar sua conferência, promover o encaminhamento conforme a finalidade de cada expediente, acompanhar sua tramitação e arquivar os documentos cuja destinação administrativa tenha sido concluída.

GABARITO PRELIMINAR



- D) Arquivar os documentos recebidos após o registro inicial, realizando sua distribuição conforme solicitação dos setores competentes.

Questão 39

No exercício de suas atribuições, um Oficial de Administração precisou elaborar um comunicado interno para informar sobre a alteração do horário de atendimento de um setor. Para que o documento esteja de acordo com os princípios da redação oficial, o texto deve ser _____, evitando opiniões pessoais, ambiguidades e informações desnecessárias.

Assinale a alternativa que completa corretamente a lacuna do enunciado.

- A) técnico e rebuscado, utilizando expressões complexas para conferir maior autoridade ao documento
- B) subjetivo e detalhado, permitindo ao redator expressar sua interpretação sobre o assunto

C) impessoal, claro e conciso, observando a formalidade, a padronização e a correção gramatical

GABARITO PRELIMINAR

- D) persuasivo e informal, aproximando o servidor do destinatário

Questão 40

No desempenho de suas atribuições, o Oficial de Administração executa atividades relacionadas ao cadastro, à atualização e à conferência de dados em sistemas administrativos, bem como à organização de agendas, reuniões, arquivos, materiais e fluxos de trabalho, contribuindo para a eficiência das rotinas administrativas.

Analise as afirmativas a seguir.

I.A conferência periódica dos dados registrados em sistemas administrativos contribui para reduzir inconsistências e aumentar a confiabilidade das informações utilizadas pela Administração.

II.A organização de agendas, reuniões e fluxos de trabalho favorece o cumprimento de prazos, a coordenação das atividades e a otimização das rotinas administrativas.

III.A atualização de cadastros deve ser realizada apenas quando houver substituição do sistema informatizado utilizado pelo órgão, sendo desnecessária diante de alterações nas informações dos usuários.

Está correto o que se afirma em:

A) I e III, apenas.

B) I, II e III, apenas.

C) II e III, apenas.

D)
I e II, apenas.

GABARITO PRELIMINAR