

Associação dos Municípios do Alto Uruguai Catarinense - Amauc

Procedimento de Seleção de
Pessoal – 03/2025

CADERNO DE PROVA

Organizadora:



RECEPCIONISTA

LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES:

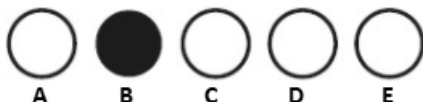
- Durante a realização da prova não será permitido ao candidato, sob pena de exclusão do Procedimento de Seleção de Pessoal:
 - a) Qualquer espécie de consulta bibliográfica, utilização de livros, manuais ou anotações;
 - b) Comunicação entre candidatos;
 - c) Uso de máquina calculadora;
 - d) Uso de relógio de qualquer tipo;
 - e) Agendas eletrônicas, telefones celulares, smartphones, MP3, notebook, palmtop, tablet, BIP, walkman, gravador ou qualquer outro receptor ou transmissor;
 - f) Uso de óculos escuros, bonés, protetores auriculares e outros acessórios similares;
 - g) Perturbar de qualquer modo a execução dos trabalhos;

- Todas as respostas do Caderno de Prova deverão ser transportadas para o Cartão Resposta;

- Não serão computadas as questões não assinaladas ou que contenham mais de uma resposta, ementa ou rasura;

- O gabarito da letra escolhida deve ser pintado de forma a completar todo o círculo. Exemplo:

Alternativas



- Para a realização da Prova Escrita, o candidato deverá utilizar caneta esferográfica de tubo transparente nas cores azul ou preta;
- Não é permitido ao candidato a permanência no local de prova como também de utilizar os banheiros após a realização da prova, na entrega do caderno de provas e gabarito, o candidato deverá retirar-se do local;

- Ao terminar a prova, o candidato entregará ao fiscal o Caderno de Prova e o Cartão Resposta devidamente preenchido e assinado;
- A Prova escrita terá duração 03h00min (três horas), incluindo o tempo para preenchimento do cartão resposta. A duração mínima para realização da prova é de 30 (trinta) minutos.
- A Prova será composta por 30 questões de múltipla escolha, sendo cada questão composta de 05 alternativas (a, b, c, d, e), possuindo somente uma alternativa correta;
- Verifique se o Caderno de Provas está completo, sem falhas de impressão e se a quantidade de questões está correta;
- Você deverá transcrever as respostas das questões para o Cartão-Resposta, que será o único documento válido para a correção das provas.
- O preenchimento do Cartão Resposta é de inteira responsabilidade do candidato e não será substituído em caso de erro do candidato.

BOA PROVA!

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

Celular na escola: Você é a favor ou contra?

Os celulares e dispositivos tecnológicos invadiram nossa vida. Crianças e adolescentes têm tido acesso cada vez mais cedo a esses aparelhos. A pandemia acelerou o contato com o mundo virtual e tecnológico e, como consequência, a escola foi invadida por esses objetos.

Muitos estudos científicos têm mostrado que o uso excessivo de celulares pode prejudicar o desenvolvimento das crianças e adolescentes, levando a problemas como falta de sono, ansiedade e redução da interação social face a face.

No ambiente escolar, a opinião sobre o uso de celulares divide opiniões. Ao mesmo tempo que podem servir como ferramentas educacionais poderosas, também podem se tornar vilões por causarem distrações.

Vários países europeus estão eliminando os celulares da sala de aula. No Brasil, algumas escolas restringem o uso dos celulares durante as aulas, permitindo apenas em momentos específicos ou para fins educacionais. Outras adotam abordagens mais flexíveis, incentivando o uso responsável.

O equilíbrio entre o potencial educativo e os possíveis danos continua sendo tema de reflexão para pais, educadores e estudantes, além de envolver políticas públicas. Há muito o que se conversar sobre o assunto.

Thaise Meneguelli Cassette - Texto Adaptado

<https://revistasoberana.com.br/2023/07/24/celular-na-escola-voce-e-a-favor-ou-contra/>

Questão 01

Analise a frase abaixo, extraída do texto "Celular na escola: Você é a favor ou contra?", e assinale a alternativa correta quanto ao uso da vírgula.

"No ambiente escolar, a opinião sobre o uso de celulares divide opiniões."

- (A) A vírgula foi empregada para separar o sujeito composto da oração, evitando ambiguidade entre os termos "ambiente escolar" e "opinião".
- (B) A vírgula marca uma intercalação explicativa, indicando que "dentro do ambiente escolar" é uma informação acessória que poderia ser omitida sem prejuízo sintático.
- (C) A vírgula foi empregada para separar dois termos coordenados de mesma função sintática, funcionando como elemento de enumeração.
- (D) A vírgula foi usada para separar o predicado do sujeito, o que contraria as normas gramaticais, configurando erro de pontuação.

- (E) A vírgula delimita um adjunto adverbial deslocado para o início da oração, sendo seu uso facultativo, embora recomendado para clareza e ritmo da leitura.

Questão 02

Com base na análise da regência verbal na frase:

"Crianças e adolescentes têm tido acesso cada vez mais cedo a esses aparelhos."

Assinale a alternativa correta quanto à regência do verbo ter e à estrutura sintática da oração.

- (A) O verbo "ter" é pronominal na construção "têm tido acesso", e a preposição "a" é exigida pelo pronome reflexivo oculto, que retoma o sujeito "crianças e adolescentes".
- (B) O verbo "ter" é intransitivo na construção apresentada, e "acesso a esses aparelhos" funciona como adjunto adverbial de finalidade, indicando o propósito da ação verbal.
- (C) O verbo "ter" é transitivo direto e exige complemento sem preposição, sendo "acesso" seu objeto direto; portanto, a preposição "a" antes de "esses aparelhos" está incorreta.
- (D) O verbo "ter" é auxiliar na locução verbal "têm tido", e o núcleo da regência é o substantivo "acesso", que exige a preposição "a"; portanto, "a esses aparelhos" é complemento nominal de "acesso".
- (E) O verbo "ter" é transitivo indireto e exige a preposição "a", o que justifica a presença da preposição antes de "acesso", tornando "a esses aparelhos" objeto indireto do verbo "ter".

Questão 03

Com base no texto "Celular na escola: Você é a favor ou contra?", de Thaise Meneguelli Cassette, analise as afirmativas abaixo e assinale a alternativa correta.

- (A) A construção "O equilíbrio entre o potencial educativo e os possíveis danos continua sendo tema de reflexão" revela que o texto adota uma postura argumentativa equilibrada, reconhecendo tanto os benefícios quanto os riscos do uso de celulares na escola.
- (B) A expressão "a escola foi invadida por esses objetos" indica uma crítica direta à gestão escolar, sugerindo que a instituição perdeu o controle sobre os processos pedagógicos em função da tecnologia.
- (C) O uso da expressão "podem se tornar vilões" reforça uma visão maniqueísta do texto, que opõe o uso da tecnologia ao processo de ensino-aprendizagem, sem considerar nuances ou contextos específicos.
- (D) O texto apresenta uma crítica velada à flexibilização do uso de celulares nas escolas brasileiras, sugerindo que essa prática contribui para o agravamento de problemas como ansiedade e isolamento social.

- (E) Ao mencionar que "vários países europeus estão eliminando os celulares da sala de aula", o texto sugere que o Brasil deveria seguir o mesmo modelo, adotando políticas públicas restritivas e uniformes em relação ao uso de dispositivos móveis.

Questão 04

Assinale a alternativa cuja palavra em destaque foi acentuada pela seguinte regra: "Levam acento agudo as chamadas proparoxítonas aparentes, isto é, que apresentam na sílaba tônica as vogais abertas grafadas a, e, o e ainda i, u ou ditongo oral começado por vogal aberta, e que terminam por sequências vocálicas pós-tônicas praticamente consideradas como ditongos crescentes":

- (A) No Brasil, algumas escolas restringem o uso dos celulares durante as aulas, permitindo apenas em momentos específicos ou para fins educacionais.
- (B) Muitos estudos científicos têm mostrado que o uso excessivo de celulares pode prejudicar o desenvolvimento das crianças e adolescentes, levando a problemas como falta de sono, ansiedade e redução da interação social face a face.
- (C) Ao mesmo tempo que podem servir como ferramentas educacionais poderosas, também podem se tornar vilões por causarem distrações.
- (D) O equilíbrio entre o potencial educativo e os possíveis danos continua sendo tema de reflexão para pais, educadores e estudantes, além de envolver políticas públicas. Há muito o que se conversar sobre o assunto.
- (E) A pandemia acelerou o contato com o mundo virtual e tecnológico e, como consequência, a escola foi invadida por esses objetos.

Questão 05

Com base na análise sintática da oração destacada em "Muitos estudos científicos têm mostrado que o uso excessivo de celulares pode prejudicar o desenvolvimento das crianças e adolescentes, levando a problemas como falta de sono, ansiedade e redução da interação social face a face", assinale a alternativa correta quanto à sua classificação:

- (A) Oração subordinada substantiva subjetiva.
- (B) Oração subordinada substantiva completiva nominal.
- (C) Oração subordinada substantiva objetiva direta.
- (D) Oração subordinada adjetiva explicativa.
- (E) Oração subordinada adverbial causal.

Conhecimentos Gerais

Questão 06

Leia o trecho a seguir:

"A colonização do Oeste catarinense ocorreu de forma tardia em relação a outras regiões do estado. Esse processo, intensificado a partir da década de 1910, foi

marcado pela chegada de famílias vindas do Rio Grande do Sul, que buscavam terras mais baratas e férteis, promovendo mudanças significativas na paisagem e na cultura regional."

(Adaptado de BUBLITZ, J. História Regional de Santa Catarina. Florianópolis: EdUFSC, 2000).

Com base no excerto e em seus conhecimentos, é correto afirmar que:

- (A) A ocupação foi intensiva no século XIV, quando os jesuítas implantaram reduções indígenas permanentes no Oeste catarinense.
- (B) A ocupação do Oeste catarinense com forte presença de migrantes descendentes de italianos e alemães.
- (C) A região Oeste foi ocupada majoritariamente no período colonial, por bandeirantes portugueses e espanhóis em busca de metais preciosos.
- (D) A colonização do Oeste foi liderada por imigrantes japoneses e árabes, que não se adaptaram no Rio Grande do Sul.
- (E) O Oeste catarinense se formou principalmente a partir da chegada de famílias expulsas no Rio Grande do Sul.

Questão 07

O Oeste de Santa Catarina é uma região marcada por características próprias que combinam elementos históricos, culturais e geográficos. Seu processo de colonização ocorreu de forma tardia em relação a outras áreas do estado, intensificando-se a partir do início do século XX, com a chegada de descendentes de italianos e alemães vindos do Rio Grande do Sul. Hoje, a região é referência na agroindústria e na produção de alimentos, além de contar com rios importantes e uma diversidade cultural que reflete a trajetória de diferentes grupos.

Com base nessas informações e em seus conhecimentos, assinale com (V) para verdadeiro e (F) para falso as afirmativas a seguir:

- () Chapecó é considerada a principal cidade do Oeste catarinense, com forte influência no setor agroindustrial.
- () O rio Uruguai, que marca parte da divisa entre Santa Catarina e o Rio Grande do Sul, desempenha papel relevante na hidrografia da região.
- () A ocupação inicial do Oeste foi realizada majoritariamente por portugueses vindos diretamente da Europa, no século XIX.
- () A cultura polonesa é predominante na região Oeste, especialmente nas festas e tradições locais.

A sequência correta é:

- (A) F, V, F, V.
- (B) V, V, F, F.
- (C) V, F, V, F.
- (D) F, F, V, V.
- (E) F, V, V, F.

Questão 08

Segundo o Estatuto da Associação dos Municípios do Alto Uruguai Catarinense - AMAUC, qual das instituições citadas abaixo NÃO compõe sua estrutura organizacional?

- (A) Secretaria Executiva.
- (B) Colegiados Microrregionais.
- (C) Diretoria Regional.
- (D) Assembleia Geral.
- (E) Conselho Fiscal.

Noções de Informática

Questão 09

Uma empresa de arquitetura adquiriu novos equipamentos para otimizar seus processos de digitalização e impressão de projetos. Um estagiário de TI ficou responsável por configurar os computadores, as impressoras multifuncionais e os scanners. Considerando os conceitos básicos de funcionamento desses dispositivos, analise as afirmativas a seguir:

I.O scanner funciona por meio da emissão de luz sobre o documento, captando a reflexão dessa luz através de sensores (geralmente CCD ou CIS), convertendo a imagem em sinais digitais.

II.Impressoras a jato de tinta produzem impressões aquecendo o pó de toner para fundi-lo ao papel, o que garante maior durabilidade da impressão em comparação às impressoras a laser.

III.O desempenho de um computador ao processar imagens de alta resolução digitalizadas depende, entre outros fatores, da quantidade de memória RAM e da velocidade do processador.

IV.Impressoras multifuncionais integram, em um único equipamento, as funções de impressão, cópia e digitalização, podendo ainda oferecer recursos adicionais, como conexão em rede, impressão sem fio e integração com serviços em nuvem.

Assinale a alternativa correta:

- (A) As afirmativas I, II, III e IV são verdadeiras.
- (B) Apenas as afirmativas I, III e IV são verdadeiras.
- (C) Apenas as afirmativas II e IV são verdadeiras.
- (D) Apenas as afirmativas I, II e III são verdadeiras.
- (E) Apenas as afirmativas II, III e IV são verdadeiras.

Questão 10

Maria é secretária de uma empresa de tecnologia e precisa preparar relatórios, planilhas financeiras, apresentações de resultados e também organizar a comunicação com clientes por e-mail. Para isso, faz uso do pacote Microsoft Office e da Internet. Com base nessa situação, analise as afirmativas a seguir:

I.No Microsoft Word, é possível utilizar a ferramenta de

controle de alterações para acompanhar e revisar edições feitas em um documento colaborativo.

II.No Microsoft Excel, a função PROCV permite localizar um valor em uma coluna de uma tabela e retornar o valor correspondente em outra coluna da mesma linha.

III.No Microsoft Outlook, é possível configurar regras automáticas para organizar mensagens recebidas, como mover e-mails de determinados remetentes diretamente para pastas específicas.

IV.Ao utilizar navegadores de Internet, o modo de navegação anônima/privada garante total anonimato do usuário, impedindo qualquer rastreamento por provedores de Internet e sites visitados.

Assinale a alternativa correta:

- (A) Apenas as afirmativas II, III e IV são verdadeiras.
- (B) Apenas as afirmativas I, III e IV são verdadeiras.
- (C) Apenas as afirmativas I, II e III são verdadeiras.
- (D) Apenas as afirmativas II e IV são verdadeiras.
- (E) As afirmativas I, II, III e IV são verdadeiras.

Conhecimentos Específicos

Questão 11

Em um hospital público, a diretoria está discutindo estratégias para ampliar o atendimento, enquanto os chefes de setor se concentram em organizar as escalas de trabalho e os supervisores acompanham diariamente a execução das tarefas pelos servidores. Com base nos níveis de administração e nas competências gerenciais, analise as afirmativas abaixo:

I.A diretoria representa o nível estratégico, responsável por decisões de longo prazo e definição das diretrizes gerais da instituição.

II.Os chefes de setor atuam no nível tático, transformando os planos estratégicos em ações setoriais e coordenando equipes.

III.Os supervisores exercem funções no nível operacional, acompanhando a execução das atividades cotidianas.

IV.O nível estratégico exige predominantemente competências técnicas, pois está voltado ao controle direto das rotinas de trabalho.

Estão corretas apenas:

- (A) I e II.
- (B) III e IV.
- (C) I, II e III.
- (D) II e IV.
- (E) I, III e IV.

Questão 12

Em um setor de atendimento ao público, uma funcionária percebe que sua colega demonstra sinais de estresse constante, como impaciência com usuários e dificuldade

de concentração. Ciente de que isso pode prejudicar o ambiente de trabalho, a funcionária decide agir. A atitude mais alinhada às boas práticas de relações interpessoais é:

- (A) Reportar imediatamente à chefia, sem antes dialogar com a colega, para que medidas disciplinares sejam aplicadas.
- (B) Criticar o comportamento da colega na frente da equipe para alertá-la sobre sua postura inadequada.
- (C) Conversar em particular com a colega, demonstrando empatia e oferecendo apoio para enfrentar o momento difícil.
- (D) Evitar qualquer envolvimento, pois cada profissional deve lidar sozinho com suas dificuldades.
- (E) Ignorar os sinais de estresse da colega, priorizando apenas o cumprimento das próprias tarefas.

Questão 13

Durante o expediente em uma unidade do CRAS (Centro de Referência de Assistência Social), uma cidadã chega à recepção buscando informações sobre o Bolsa Família. A recepcionista percebe que a usuária está nervosa e com dificuldade de compreender os procedimentos. Qual deve ser a postura adequada da profissional de atendimento?

- (A) Repassar todas as informações técnicas do programa, mesmo que a cidadã não compreenda.
- (B) Informar que o atendimento só será possível se a cidadã estiver calma e com todos os documentos em mãos.
- (C) Encaminhar a cidadã diretamente ao setor responsável, sem prestar esclarecimentos.
- (D) Explicar com paciência e clareza os passos necessários, utilizando linguagem acessível e acolhedora.
- (E) Solicitar que a cidadã volte outro dia, pois não é função da recepção prestar informações.

Questão 14

Em uma secretaria municipal, a equipe gestora precisa implementar um novo sistema de protocolo digital para melhorar o controle de documentos. O gestor decide mapear as atividades necessárias, definir os responsáveis e estabelecer prazos, garantindo que cada etapa seja realizada em sequência lógica. Esse procedimento está relacionado principalmente às funções administrativas, assinale a alternativa correta.

- (A) Organização e direção, pois trata apenas da execução das tarefas, sem necessidade de planejamento prévio.
- (B) Planejamento e controle, pois avalia resultados após a implementação do sistema.
- (C) Direção e motivação, pois busca engajar os servidores para cumprir as novas metas.

- (D) Planejamento e organização, pois trata da definição prévia de metas e da estruturação de recursos e responsabilidades.
- (E) Direção e controle, pois envolve acompanhamento do desempenho e tomada de decisões imediatas.

Questão 15

Em uma repartição pública, a gestão adequada dos documentos é essencial não apenas para preservar a memória institucional, mas também para garantir eficiência administrativa e segurança da informação. Considerando os princípios da arquivologia, assinale a alternativa INCORRETA:

- (A) A arquivologia compreende técnicas que integram tanto a preservação quanto a utilização dos documentos no dia a dia organizacional.
- (B) A organização dos documentos permite a recuperação rápida da informação e contribui para a eficiência administrativa.
- (C) A proteção de documentos visa evitar danos causados por fatores físicos, químicos, biológicos ou humanos.
- (D) A conservação documental envolve medidas preventivas e corretivas que asseguram a integridade física e informacional dos documentos.
- (E) A importância do arquivo se limita à preservação da memória institucional, não possuindo relação com a tomada de decisões administrativas.

Questão 16

Em uma secretaria de um órgão público, a recepcionista recebeu um envelope contendo documentos oficiais endereçados à diretoria. Ao abrir, verificou que se tratava de um memorando interno solicitando providências urgentes. Considerando as boas práticas administrativas, assinale a alternativa correta quanto ao procedimento que deve ser adotado.

- (A) Devolver o documento ao setor de origem, já que a recepção não tem competência para encaminhamento.
- (B) Encaminhar diretamente à diretoria sem qualquer registro, pois a tramitação interna dispensa controle.
- (C) Arquivar o documento provisoriamente na pasta de memorandos, aguardando que a diretoria solicite acesso.
- (D) Registrar o recebimento, encaminhar o documento à autoridade destinatária e, após sua tramitação, providenciar o arquivamento adequado.
- (E) Guardar o documento na gaveta para arquivamento imediato, sem registrar, pois se trata de correspondência interna.

Questão 17

Uma prefeitura municipal implantou um programa para melhorar a prestação de serviços à população. Para isso, estabeleceu metas claras, organizou equipes, distribuiu

recursos, acompanhou a execução das atividades e avaliou os resultados obtidos. Com base nos conceitos e objetivos da administração geral, é correto afirmar que a iniciativa exemplifica:

- (A) O enfoque exclusivo no controle, já que monitorar os resultados é a etapa mais importante do processo administrativo.
- (B) A centralização das atividades, em que apenas o gestor superior toma decisões, garantindo uniformidade nos procedimentos.
- (C) A execução de tarefas isoladas, sem necessidade de planejamento prévio, pois o foco é atender às demandas emergenciais da população.
- (D) A ausência de objetivos específicos, pois o serviço público deve atuar apenas de forma reativa, conforme as demandas surgem.
- (E) A aplicação da administração como processo integrado, voltado para planejar, organizar, dirigir e controlar os recursos visando atingir objetivos.

Questão 18

Maria, recepcionista de um órgão público, recebeu uma grande quantidade de documentos para arquivar. Parte deles está organizada por nomes de cidadãos, outra por municípios de origem, enquanto alguns seguem numeração sequencial vinculada a registros de protocolo. Durante o processo, ela se preocupou em diferenciar documentos de pessoas com nomes idênticos. Com base nessa situação, assinale a alternativa correta:

- (A) O método numérico dispensa índices auxiliares, pois os números facilitam o acesso imediato aos documentos.
- (B) O arquivamento por nomes corresponde ao método alfabético, que exige cuidados especiais com homônimos.
- (C) O uso da numeração sequencial caracteriza o método geográfico, já que vincula os documentos a códigos territoriais.
- (D) O arquivamento por municípios corresponde ao método temático, pois considera assuntos gerais como categorias principais.
- (E) O método alfabético é utilizado exclusivamente em arquivos permanentes, não sendo aplicável aos arquivos correntes.

Questão 19

Uma recepcionista de um órgão público foi orientada a revisar um ofício antes de encaminhá-lo ao setor de protocolo. No documento, percebeu que havia frases longas, termos informais e uso excessivo de adjetivos, o que dificultava a compreensão do conteúdo. Com base nos atributos da redação oficial, analise as afirmativas. Marque V, para verdadeiro e F, para falso:

(___)A clareza foi comprometida, pois a redação deve possibilitar entendimento imediato da mensagem.

(___)O excesso de adjetivos prejudica a impessoalidade, atributo que garante neutralidade e objetividade.

(___)O uso de termos informais fere a formalidade, necessária em documentos oficiais.

(___)A utilização de frases longas e repetitivas compromete a concisão, que busca a comunicação direta e sem prolixidade.

Assinale a alternativa com a sequência correta:

- (A) F, F, V, V.
- (B) V, F, F, F.
- (C) V, F, V, V.
- (D) F, V, F, V.
- (E) F, V, V, F.

Questão 20

Nos estudos arquivísticos, a correta compreensão do conceito de arquivo e de seus tipos é essencial para a gestão documental e para a preservação da memória institucional. Nesse contexto, analise as asserções a seguir e a relação proposta entre elas:

I.O arquivo é o conjunto de documentos produzidos ou recebidos por uma instituição no exercício de suas atividades, conservados em decorrência de seu valor administrativo, legal ou histórico.

PORQUE

II.Os arquivos são classificados em correntes, intermediários e permanentes, de acordo com a frequência de uso e o valor atribuído aos documentos.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta:

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

Questão 21

Durante uma reunião em um órgão público, dois servidores entraram em conflito devido a divergências na forma de conduzir um projeto. A gestora, percebendo que o desentendimento estava afetando o ambiente de trabalho, decidiu intervir. Nessa situação, a postura correta da gestora, considerando os princípios das boas relações interpessoais, seria:

- (A) Interromper a reunião e transferir a discussão para outro momento, sem promover a escuta das partes envolvidas.
- (B) Solicitar que os servidores resolvam o conflito por conta própria, sem intervenção da gestão.

- (C) Apoiar a opinião do servidor mais experiente, garantindo que sua visão prevaleça.
- (D) Incentivar o diálogo respeitoso entre as partes, buscando uma solução colaborativa para o problema.
- (E) Repreender publicamente os dois servidores para reforçar a autoridade e evitar novos conflitos.

Questão 22

Na Ouvidoria da Prefeitura, um cidadão apresenta uma reclamação sobre a demora no atendimento em uma unidade de saúde. O servidor responsável verifica os dados fornecidos, analisa que a demanda não se trata de pedido de informação (que seria atendido diretamente pela Lei de Acesso à Informação), mas de uma manifestação sobre a qualidade do serviço. Diante disso, ele registra a reclamação e a encaminha à Secretaria de Saúde, setor competente para apuração e resposta. Nessa situação, a conduta do servidor demonstra:

- (A) Prática de comunicação interna, pois o encaminhamento se restringe à troca de mensagens entre setores da administração.
- (B) Postura inadequada, já que o servidor confundiu reclamação com pedido de informação, o que gera atraso no processo.
- (C) Correta aplicação do processo de análise e encaminhamento, ao identificar a natureza da demanda e direcioná-la ao órgão competente.
- (D) Falha no atendimento, pois a reclamação deveria ter sido resolvida de imediato pela Ouvidoria, sem necessidade de encaminhamento.
- (E) Excesso de burocracia, porque o simples registro da manifestação já seria suficiente para solucionar a demanda do cidadão.

Questão 23

Em um órgão público federal, um servidor ficou responsável por redigir um ofício a ser encaminhado a diferentes autoridades. No processo, surgiram dúvidas quanto às formas de tratamento e às abreviaturas que deveriam ser utilizadas, de acordo com o Manual de Redação da Presidência da República. Assinale a alternativa correta.

- (A) Para autoridades eclesiásticas, como bispos, deve-se utilizar o tratamento "Vossa Magnificência", abreviado como "V. Mag."
- (B) Para reitores de universidades, a forma de tratamento indicada é "Magnífico Reitor", sem abreviação no texto.
- (C) Para o Presidente da República, deve-se usar "Vossa Senhoria", abreviado como "V. S^a".
- (D) Para qualquer autoridade pública, o uso da abreviatura "V. Ex.^a" substitui obrigatoriamente a forma por extenso, a fim de padronizar o documento.
- (E) Para Ministros de Estado, o tratamento adequado é "Excelentíssimo Senhor" e a abreviatura deve ser registrada como "Exmo. Sr."

Questão 24

Uma recepcionista de um órgão público federal recebeu a tarefa de preparar o envelope de envio de um ofício destinado ao Ministro de Estado da Saúde. Para cumprir corretamente as orientações do Manual de Redação da Presidência da República, o endereçamento deve ser feito da seguinte forma:

- (A) Ao Ilustríssimo Senhor Ministro de Estado da Saúde – Gabinete – Brasília/DF.
- (B) A Sua Excelência o Senhor Ministro de Estado da Saúde – Ministério da Saúde – Brasília/DF.
- (C) Ao Excelentíssimo Senhor Ministro da Saúde – Brasília/DF.
- (D) Ao Magnífico Senhor Ministro da Saúde – Ministério da Saúde – Brasília/DF.
- (E) A Sua Senhoria o Senhor Ministro da Saúde – Brasília/DF.

Questão 25

A Escola Municipal Sementes do Futuro percebeu que frequentemente faltam materiais de escritório, como papel e canetas, prejudicando o funcionamento das atividades administrativas. A coordenadora decidiu adotar um sistema de controle de estoques que avise automaticamente quando os itens atingirem um determinado nível. Nesse caso, qual ferramenta da Administração de Materiais está sendo utilizada para evitar a falta de suprimentos?

Fonte disponível em: <<https://www.totvs.com/blog/gestao-logistica/administracao-de-materiais/>>

- (A) Inventário rotativo, que permite verificar periodicamente as quantidades disponíveis para manter o controle atualizado dos itens.
- (B) Ponto de pedido, que indica o momento certo para solicitar a reposição de materiais.
- (C) Lote econômico de compra, que define a quantidade ideal de aquisição.
- (D) Estoque de segurança, que garante quantidade mínima para emergências.
- (E) Padronização de materiais, que unifica especificações para compras mais rápidas.

Questão 26

Leia as afirmações abaixo sobre o papel da recepção em órgãos públicos. Assinale V, para verdadeiro, ou F, para falso:

(__) A recepcionista em um órgão público deve utilizar linguagem técnica e formal, mesmo que o cidadão não compreenda os termos.

(__) Em situações de grande demanda, é recomendável organizar o atendimento com senhas e orientar os cidadãos com cordialidade.

(__) O servidor público que atua na recepção não precisa demonstrar empatia, pois seu papel é apenas

operacional.

(__)Garantir o acesso à informação clara e acessível é um direito do cidadão e dever do servidor público.

(__)Em casos de conflito, o profissional de atendimento deve manter postura ética, ouvir com paciência e buscar soluções respeitadas.

Marque a alternativa que apresenta a sequência correta:

- (A) V, F, V, F, V.
- (B) F, V, V, F, V.
- (C) F, V, F, V, V.
- (D) V, F, F, V, F.
- (E) V, F, F, F, V.

Questão 27

Na coordenação de um setor de atendimento, o gestor percebe que, embora os procedimentos estejam bem definidos, alguns servidores não seguem corretamente as orientações, o que gera reclamações de usuários. Para corrigir a situação, o gestor realiza reuniões periódicas para reforçar instruções, motiva a equipe e aplica relatórios de desempenho para monitorar resultados. Nessa situação, as funções administrativas predominantes são:

- (A) Direção e organização, pois focam apenas na divisão de responsabilidades e na motivação.
- (B) Organização e planejamento, pois há definição de cargos e previsão de metas.
- (C) Controle e planejamento, pois tratam apenas da elaboração de metas e não envolvem ações diretas com a equipe.
- (D) Direção e controle, pois envolvem liderança, comunicação, motivação e avaliação do cumprimento das tarefas.
- (E) Planejamento e organização, pois descrevem a preparação para ações futuras.

Questão 28

Nos estudos arquivísticos, compreender os sistemas de arquivamento é essencial para garantir a organização e a recuperação eficiente da informação.

Nesse contexto, analise as asserções a seguir e a relação proposta entre elas:

I.O método alfabético organiza os documentos pela ordem dos nomes, sendo indicado quando o acesso se dá principalmente pela identificação nominal.

PORQUE

II.Esse método requer cuidados específicos com homônimos, a fim de evitar equívocos na localização dos documentos.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

- (A) A asserção I é uma proposição verdadeira e a II é uma proposição falsa.

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

Questão 29

A gestão arquivística eficiente envolve a aplicação de técnicas que assegurem a organização, conservação e proteção dos documentos, garantindo sua integridade e acesso. Sobre esse tema, assinale a alternativa INCORRETA:

- (A) A digitalização substitui definitivamente os documentos originais em papel, dispensando sua guarda e preservação.
- (B) O uso de mobiliário adequado, como estantes metálicas, favorece a conservação dos documentos, evitando a deterioração causada pela umidade.
- (C) A higienização periódica do ambiente e dos documentos é uma medida preventiva essencial contra poeira, fungos e insetos.
- (D) O controle da temperatura e da umidade relativa do ar são medidas importantes para garantir a durabilidade dos documentos.
- (E) A classificação e a ordenação sistemática dos documentos facilitam a recuperação da informação e contribuem para a eficiência administrativa.

Questão 30

Na secretaria de uma escola municipal, a recepcionista recebe diariamente diversos documentos: ofícios de órgãos públicos, históricos escolares de alunos transferidos e memorandos internos da direção. Considerando as noções de documentação aplicadas à gestão administrativa, analise as afirmativas abaixo:

I.O ofício recebido de outro órgão público é um documento administrativo externo, que deve ser registrado e encaminhado ao setor competente.

II.O histórico escolar de aluno transferido é um documento de caráter permanente, pois guarda valor legal e histórico para a instituição.

III.O memorando interno da direção é um documento administrativo interno, utilizado para comunicações entre setores da mesma entidade.

IV.A guarda de qualquer documento é sempre temporária, já que todos devem ser eliminados após a tramitação.

Estão corretas apenas:

- (A) I, II e III.
- (B) I e II.
- (C) II e IV.
- (D) I, III e IV.

(E) III e IV.

RASCUNHO

| | | | | | | | | | | | |
|---|--|----|--|----|--|----|--|----|--|----|--|
| 1 | | 6 | | 11 | | 16 | | 21 | | 26 | |
| 2 | | 7 | | 12 | | 17 | | 22 | | 27 | |
| 3 | | 8 | | 13 | | 18 | | 23 | | 28 | |
| 4 | | 9 | | 14 | | 19 | | 24 | | 29 | |
| 5 | | 10 | | 15 | | 20 | | 25 | | 30 | |



BOA PROVA!