



AGENTE ADMINISTRATIVO

LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES A SEGUIR

- Os Cadernos de Prova de cada cargo possuem 4 tipos diferentes, sendo o conteúdo das questões o mesmo para todos, diferenciando-se apenas a ordem das questões e alternativas.
- Verifique acima o tipo do seu Caderno de Prova e preencha no cartão-resposta, em campo específico, o número correspondente ao tipo do seu Caderno de Prova.
- Cada questão da prova objetiva constitui-se de quatro alternativas, identificadas pelas letras A, B, C e D, das quais apenas uma é a resposta correta.
- Todas as respostas julgadas como corretas do Caderno de Prova deverão ser transportadas para o cartão-resposta, o qual será o único documento válido para a correção das provas objetivas e não será substituído em hipótese alguma.
- Faça o preenchimento do tipo de prova e da alternativa que julgar correta, conforme o exemplo a seguir: ●
- Confira se este Caderno de Prova corresponde ao cargo para o qual você se inscreveu e se o mesmo contém **20** questões, numeradas de **1 a 20**.
- Verifique no caderno de prova se faltam folhas, se a sequência de questões está correta e se há imperfeições gráficas que possam causar dúvidas. Não serão consideradas reclamações posteriores ao término da prova.
- Deixe sobre a carteira apenas documento de identificação, caneta esferográfica de tinta azul ou preta feita de material transparente e recipiente transparente com água, sem qualquer etiqueta ou rótulo.
- A interpretação das questões é parte integrante da prova, não sendo permitidas perguntas aos fiscais.
- Ao terminar sua prova, entregue o cartão-resposta devidamente **preenchido e assinado** ao fiscal de sala e retire-se imediatamente do local de aplicação das provas.

TEMPO DE PROVA

- A prova objetiva terá duração máxima de **2h30min**, incluído o tempo para preenchimento do cartão-resposta.
- O candidato somente poderá retirar-se do local de prova após 30 minutos de seu início e poderá levar o caderno de provas.
- Os 3 (três) últimos candidatos somente poderão retirar-se da sala de prova simultaneamente e devem fazê-lo após o encerramento da ata de sala.

NÃO É PERMITIDO

- Folhear o Caderno de Prova antes da autorização do fiscal.
- Qualquer tipo de comunicação entre os candidatos durante a aplicação da prova, sob qualquer forma ou alegação.
- Qualquer tipo de consulta, seja por meio de recursos didáticos, elétricos ou eletrônicos.
- Sair da sala durante a realização da prova sem o acompanhamento de um fiscal.
- Uso do banheiro após entregar seu cartão-resposta.
- A permanência de candidatos no local de realização das provas após o término e a entrega do cartão-resposta.

Conhecimentos Específicos

Questão 01

Em uma auditoria realizada em determinado órgão público, foram identificadas situações que levantaram dúvidas quanto às características dos atos administrativos praticados pelos gestores. Em um dos casos, um servidor questionou se poderia desobedecer a uma ordem administrativa alegando que não concordava com sua finalidade. Em outro, um cidadão contestou a validade de um ato alegando que não havia sido previamente autorizado pelo Poder Judiciário. Por fim, houve discussão sobre a necessidade de comprovar a ilegalidade de um ato administrativo para que ele fosse desconsiderado.

Com base nesse contexto e nos princípios que regem os atos administrativos, analise as afirmativas abaixo:

I.A presunção de legitimidade significa que os atos administrativos são considerados válidos até prova em contrário, cabendo ao administrado demonstrar eventual ilegalidade.

II.A imperatividade confere aos atos administrativos a força de obrigar terceiros, independentemente de sua concordância, desde que não se trate de atos negociais.

III.A autoexecutoriedade permite que a Administração execute diretamente seus atos sem necessidade de autorização judicial, em todos os casos, inclusive quando houver necessidade de uso da força contra o administrado.

Está correto o que se afirma em:

- (A) Apenas as afirmativas I e II estão corretas.
- (B) Apenas as afirmativas II e III estão corretas.
- (C) Apenas a afirmativa I está correta.
- (D) As afirmativas I, II e III estão corretas.

Questão 02

Durante uma capacitação em um órgão público, os servidores foram orientados sobre boas práticas de informática. Um dos pontos destacados foi a necessidade de proteger informações institucionais contra acessos não autorizados, além de utilizar corretamente os recursos tecnológicos disponíveis. Considerando as noções básicas de informática, analise as alternativas e assinale a correta:

- (A) A instalação de programas sem licença oficial é recomendada para reduzir custos e aumentar a produtividade.
- (B) O compartilhamento de senhas entre colegas agiliza o trabalho e não compromete a integridade dos dados.
- (C) O uso de senhas fortes e a atualização periódica de softwares são medidas essenciais de segurança da informação.

- (D) O armazenamento de documentos institucionais em dispositivos pessoais é prática adequada para garantir acessibilidade.

Questão 03

Durante o atendimento em uma repartição pública, um cidadão chega visivelmente irritado devido a atrasos em um processo. O servidor responsável o recebe e, ao invés de interromper ou rebater as críticas, mantém contato visual, demonstra atenção às palavras, reformula alguns pontos para confirmar entendimento e responde com calma, reconhecendo a frustração do usuário. Nesse contexto, qual técnica de atendimento está sendo corretamente aplicada?

- (A) Direção assertiva, pois o servidor conduziu o diálogo sem considerar o aspecto emocional.
- (B) Postura técnica, pois o servidor apenas seguiu protocolos administrativos sem interação humana.
- (C) Apenas recepção cordial, pois o servidor limitou-se a acolher o usuário sem aprofundar a comunicação.
- (D) Escuta ativa e empatia, pois o servidor demonstra atenção genuína e reconhece o estado emocional do cidadão.

Questão 04

Uma empresa pública de saneamento enfrenta constantes atrasos na execução de obras devido à falta de alinhamento entre os setores de engenharia, compras e fiscalização. O gestor decide implementar um sistema integrado de gestão que permita:

1. Definir metas claras e prazos realistas para cada obra.
2. Estruturar equipes com funções e responsabilidades bem delimitadas.
3. Estabelecer liderança capaz de motivar e orientar os servidores.
4. Monitorar continuamente os resultados e corrigir desvios.

Considerando as funções administrativas clássicas, qual alternativa associa corretamente cada medida ao respectivo princípio?

- (A) 1.Organização; 2.Planejamento; 3.Direção; 4.Controle.
- (B) 1.Direção; 2.Controle; 3.Planejamento; 4.Organização.
- (C) 1.Planejamento; 2.Organização; 3.Direção; 4.Controle.
- (D) 1.Planejamento; 2.Direção; 3.Organização; 4.Controle.

Questão 05

Uma prefeitura identificou que o processo de concessão de alvarás estava excessivamente burocrático: exigia a coleta de documentos em diferentes setores, demorava semanas para análise e gerava insatisfação entre os

cidadãos. Para corrigir a situação, a gestão decidiu implementar medidas de racionalização de rotinas, simplificação de processos e otimização do tempo, como:

-Criação de um sistema eletrônico integrado para recebimento e análise de documentos.

-Redução de etapas redundantes e eliminação de exigências desnecessárias.

-Estabelecimento de prazos claros e acompanhamento digital do andamento dos pedidos.

Considerando os princípios da gestão da qualidade e da eficiência administrativa, assinale a alternativa correta:

- (A) As medidas adotadas refletem práticas de eficiência administrativa, pois reduzem burocracia e aumentam a satisfação do usuário.
- (B) A racionalização de rotinas compromete a legalidade, já que elimina etapas obrigatórias do processo.
- (C) A simplificação de processos é incompatível com a gestão pública, pois reduz o controle sobre os atos administrativos.
- (D) A otimização do tempo só é possível em empresas privadas, não se aplicando à administração pública.

Questão 06

Em um órgão municipal responsável por coordenar projetos socioassistenciais, o agente administrativo percebe que algumas ações estão sendo executadas de forma isolada pelos setores, sem comunicação entre si, o que compromete a qualidade dos resultados entregues à população. Para enfrentar esse problema, ele decide implementar um processo de planejamento integrado, estabelecer rotinas padronizadas, definir metas mensuráveis e criar um sistema de monitoramento contínuo para avaliar o cumprimento dos objetivos institucionais.

Considerando os conceitos, princípios, objetivos e funções da Administração Pública, a medida adotada pelo gestor reflete, sobretudo:

- (A) A observância do princípio da legalidade, que exige que toda ação administrativa dependa de autorização expressa em lei.
- (B) O exercício das funções administrativas de planejamento e controle, orientadas à eficiência e ao alcance dos resultados institucionais.
- (C) A aplicação do princípio da impessoalidade, voltado a impedir que interesses privados interfiram na execução das políticas públicas.
- (D) A prevalência do princípio da moralidade, que determina que o agente público atue de acordo com valores éticos compatíveis com a função.

Questão 07

Uma secretaria estadual recebe diariamente exemplares do Diário Oficial e publica semanalmente boletins informativos internos. Durante uma inspeção, verificou-se

que não havia critérios claros para arquivamento dessas publicações: alguns exemplares eram guardados sem registro, outros descartados sem justificativa, e os boletins não tinham controle de conservação ou acesso. Considerando os princípios da gestão documental e do arquivamento de publicações oficiais, analise as afirmativas abaixo:

I.O Diário Oficial deve ser arquivado como documento público de caráter permanente, pois possui valor legal e probatório.

II.Os boletins informativos internos podem ser submetidos à tabela de temporalidade documental, que definirá prazos de guarda e destinação.

III.A ausência de registro e conservação adequada compromete a transparência administrativa e o direito de acesso à informação.

Após análise assinale a alternativa correta:

- (A) Apenas a afirmativa I está correta.
- (B) As afirmativas I, II e III estão corretas.
- (C) Apenas as afirmativas II e III estão corretas.
- (D) Apenas as afirmativas I e II estão corretas.

Questão 08

Uma funcionária de uma autarquia federal atende usuários vestindo roupas informais, utiliza linguagem coloquial e frequentemente comenta assuntos pessoais durante o expediente. Embora seja competente tecnicamente, sua conduta gera reclamações sobre falta de profissionalismo e comprometimento com a imagem da instituição. Considerando os princípios de postura profissional e imagem institucional, assinale a alternativa correta:

- (A) A postura da funcionária compromete a imagem institucional, pois a conduta pessoal reflete diretamente na credibilidade do órgão.
- (B) A imagem institucional não depende da conduta individual dos servidores, mas apenas da gestão superior.
- (C) A informalidade no atendimento é positiva, pois aproxima o servidor do cidadão e fortalece a imagem institucional.
- (D) A competência técnica é suficiente para garantir a boa imagem institucional, independentemente da postura adotada.

Questão 09

Uma biblioteca municipal enfrenta dificuldades na prestação de serviços à comunidade: os usuários reclamam da demora na localização de obras, há livros emprestados sem registro adequado e parte do acervo encontra-se deteriorado por falta de conservação preventiva. A nova gestão decide implementar medidas para corrigir essas falhas, como:

1.Adotar sistemas padronizados de catalogação e classificação das obras.

2. Criar rotinas de registro e controle informatizado de empréstimos e devoluções.

3. Estabelecer políticas de conservação preventiva, incluindo higienização e acondicionamento adequado do acervo.

4. Treinar servidores para melhorar o atendimento ao público, com foco em acessibilidade e orientação ao usuário.

Considerando os princípios básicos da organização e funcionamento das bibliotecas públicas, assinale a alternativa correta:

- (A) Apenas a medida (4) é relevante, pois o atendimento ao público é a única função que garante a legitimidade da biblioteca.
- (B) Apenas as medidas (2 e 3) são essenciais, pois o atendimento não integra a função institucional da biblioteca.
- (C) Todas as medidas (1, 2, 3 e 4) refletem princípios fundamentais de organização, catalogação, registro, conservação e atendimento.
- (D) Apenas as medidas (1 e 2) correspondem a princípios básicos de bibliotecas públicas.

Questão 10

Um órgão público enfrenta problemas recorrentes de falta de insumos básicos, como papel e cartuchos de impressora, ao mesmo tempo em que mantém em seu almoxarifado grande quantidade de materiais obsoletos e sem uso. A auditoria interna identificou que não há registro atualizado dos bens patrimoniais, tampouco aplicação de técnicas de controle de estoque. Considerando as noções de administração de materiais e patrimônio, assinale a alternativa que apresenta a medida correta para corrigir a situação:

- (A) Centralizar a guarda dos bens patrimoniais em um único setor, sem necessidade de inventário periódico.
- (B) Implantar sistema de gestão integrada que contemple inventário patrimonial, classificação de materiais e aplicação de métodos de controle de estoque, como modelo PEPS – primeiro que entra, primeiro que sai).
- (C) Realizar apenas a compra emergencial dos insumos em falta, sem necessidade de controle formal de estoque.
- (D) Promover a doação imediata de todos os materiais obsoletos, sem necessidade de registro ou autorização.

Questão 11

Durante a análise de solicitações de acesso a informações, um órgão público decide restringir a consulta a determinados relatórios internos sob o argumento de que sua divulgação poderia afetar a celeridade e a eficiência das atividades administrativas. Entretanto, cidadãos querem acesso aos documentos

com fundamento na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), que estabelece a publicidade como regra e o sigilo como exceção, não havendo, no caso, qualquer classificação formal de sigilo.

Nessa situação, qual princípio constitucional correto deve prevalecer?

- (A) Publicidade, pois a transparência é a regra e a restrição só se admite mediante previsão legal e classificação formal de sigilo.
- (B) Impessoalidade, pois a decisão deve evitar favorecimentos ou prejuízos a grupos específicos.
- (C) Moralidade, pois a ética administrativa impõe que documentos internos não sejam divulgados ao público.
- (D) Eficiência, pois a Administração deve priorizar a rapidez e a economicidade das atividades.

Questão 12

Na administração pública, diversas práticas podem ser adotadas para promover a sustentabilidade, a economia de recursos e a responsabilidade socioambiental. Associe os itens da Coluna A às medidas correspondentes da Coluna B.

Coluna A: Princípios/Objetivos

1. Economia de recursos.
2. Responsabilidade socioambiental.
3. Sustentabilidade administrativa.

Coluna B: Medidas/Exemplos

- (__) Implantação de coleta seletiva e destinação correta de resíduos.
- (__) Digitalização de processos para reduzir o uso de papel.
- (__) Adoção de critérios ambientais em licitações e compras públicas.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta:

- (A) 1, 2, 3.
- (B) 3, 2, 1.
- (C) 2, 3, 1.
- (D) 2, 1, 3.

Questão 13

Analise as afirmações abaixo sobre os tipos de arquivos e a aplicação das tabelas de temporalidade documental e assinale V (verdadeiro) ou F (falso):

(__) Os arquivos correntes são compostos por documentos em uso frequente, necessários às atividades diárias da instituição.

(__) Os arquivos intermediários armazenam documentos que já perderam utilidade administrativa imediata, mas ainda possuem prazos legais ou fiscais a cumprir.

(___) Os arquivos permanentes guardam documentos de valor histórico, probatório ou informativo, que devem ser preservados indefinidamente.

(___) A tabela de temporalidade documental define prazos de guarda e destinação dos documentos, sendo instrumento essencial para racionalizar o ciclo documental.

(___) A eliminação de documentos pode ser feita sem critérios, desde que não estejam em uso corrente.

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

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

Questão 14

Um servidor público, agente administrativo, recebe, em razão de suas atribuições, acesso a informações estratégicas sobre licitações futuras. Durante uma conversa informal, ele comenta com amigos detalhes sobre os valores estimados e os prazos previstos, alegando que não houve intenção de causar prejuízo à Administração. Considerando os direitos e deveres dos servidores públicos, bem como os princípios de ética funcional e sigilo profissional, assinale a alternativa correta:

- (A) O servidor violou o dever de sigilo profissional, sendo irrelevante a intenção subjetiva.
- (B) O servidor agiu dentro da legalidade, pois a informação não estava formalmente classificada como sigilosa.
- (C) O servidor não incorreu em falta, pois não houve dolo nem prejuízo comprovado.
- (D) O servidor apenas descumpriu o princípio da eficiência, já que comprometeu a celeridade do processo.

Língua Portuguesa

O texto seguinte servirá de base para responder às questões de 15 a 17.

Ministério da Saúde lança novo Guia Nacional da Triagem Auditiva Neonatal

Ministério da Saúde lançou, neste sábado (29), o novo Guia Nacional da Triagem Auditiva Neonatal (TAN). O documento atualiza critérios, orientações e fluxos assistenciais voltados ao cuidado auditivo de recém-nascidos em todo o país. O objetivo é garantir diagnóstico precoce, acesso ao tratamento e melhores oportunidades de desenvolvimento comunicativo para as crianças, promovendo mais equidade e inclusão social desde o início da vida.

A apresentação oficial do documento ocorreu durante o

33º Congresso Brasileiro de Fonoaudiologia (CBFa), em São Paulo (SP).

Entre as principais novidades, o guia apresenta novas orientações para maternidades, equipes da atenção primária, serviços de referência e equipes multiprofissionais. As atualizações buscam padronizar indicadores, fortalecer o monitoramento contínuo das ações e promover uma mudança significativa na prática clínica, ao atualizar os fluxos nos serviços de saúde.

No documento anterior, todos os bebês passavam pelos mesmos exames: emissões otoacústicas e o BERA (Teste de Potencial Evocado Auditivo). Na nova versão, os indicadores de risco foram revisados, permitindo que a triagem seja direcionada conforme o tipo de perda auditiva mais provável para cada criança.

Um exemplo é o caso de bebês que permanecem internados por mais de cinco dias em UTI neonatal. Esse grupo apresenta maior risco de desenvolver perda auditiva do tipo retrocolear. O exame mais adequado para identificar essa alteração é o BERA e, com as mudanças, esses recém-nascidos agora serão encaminhados diretamente para esse teste, garantindo maior precisão diagnóstica e racionalidade no fluxo de atendimento.

Além de aprimorar a sensibilidade dos exames para detecção precoce da perda auditiva, o novo fluxo também otimiza as filas de teste e reteste, tornando o acesso mais rápido e democrático.

De acordo com o coordenador-geral de Saúde da Pessoa com Deficiência, Arthur Medeiros, atualizar o guia significa orientar melhor a rede, qualificar profissionais e assegurar que nenhuma criança seja excluída do cuidado. "Quando o SUS identifica precocemente e acompanha com qualidade, garantimos a cada bebê o direito de desenvolver sua linguagem, vínculos, aprendizagem e participação social. Esse é um compromisso de inclusão e de futuro", disse.

<https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/noticias/2025/novembro/ministerio-da-saude-lanca-novo-guia-nacional-da-triagem-auditiva-neonatal-a-daptado>

Questão 15

"O documento atualiza critérios, orientações e fluxos assistenciais voltados ao cuidado auditivo de recém-nascidos em todo o país."

O vocábulo 'recém-nascidos' está grafado corretamente com hífen. Identifique a alternativa que apresenta o vocábulo hifenizado incorretamente.

- (A) O curso extra-curricular de música ajudou os estudantes a desenvolver novas habilidades.
- (B) O aluno estava mal-habitado a seguir regras e teve dificuldade para se adaptar à nova escola.
- (C) O bem-te-vi cantou cedo na janela, anunciando o início da manhã.
- (D) Ela passou um pouco de água-de-colônia antes de sair para o trabalho.

Questão 16

"Além de aprimorar a sensibilidade dos exames para detecção precoce da perda auditiva, o novo fluxo também otimiza as filas de teste e reteste, tornando o acesso mais rápido e democrático."

Considerando a função que exerce no contexto, o vocábulo 'rápido' desempenha a função sintática de:

- (A) adjunto adverbial, termo acessório da oração.
- (B) adjunto adnominal, termo acessório da oração.
- (C) objeto direto, termo integrante da oração.
- (D) sujeito, termo essencial da oração.

Questão 17

"As atualizações buscam padronizar indicadores, fortalecer o monitoramento contínuo das ações e promover uma mudança significativa na prática clínica, ao atualizar os fluxos nos serviços de saúde."

Considerando a regência dos verbos presentes no texto, é correto afirmar que:

- (A) o verbo 'buscar' atua como transitivo direto, não exigindo complemento regido por preposição, indicando a ação de procurar ou almejar, enquanto o verbo 'fortalecer' é bitransitivo, exigindo dois complementos, denotando a ação de tornar algo mais eficaz.
- (B) o verbo 'promover' é transitivo direto indicando uma alteração importante na prática clínica, ao passo que o verbo 'atualizar' está como intransitivo, indicando adequar os fluxos às práticas e diretrizes mais atuais.
- (C) os verbos 'buscar' e 'fortalecer' atuam como transitivos diretos, uma vez que ambos exigem complemento sem preposição, indicando, respectivamente, o esforço de padronizar indicadores e o aprimoramento do monitoramento contínuo das ações.
- (D) os verbos 'promover' e 'atualizar' apresentam a mesma transitividade do verbo 'garantir' em 'Posso garantir-lhe que está bom, muito bom'.

Conhecimentos Gerais

Questão 18

De acordo com a Lei Orgânica de Iporã do Oeste/SC, as funções de confiança, exercidas exclusivamente por servidores ocupantes de cargo efetivo, e os cargos em comissão, a serem preenchidos por servidores de carreira nos casos, condições e percentuais mínimos previstos em lei, destinam-se apenas às atribuições de:

- (A) Secretário, gerente e encarregado.
- (B) Direção, chefia e assessoramento.
- (C) Direção, gerência e assessoramento.
- (D) Secretário, direção e chefia.

Questão 19

Em 2025, um ranking nacional elaborado com base no Anuário Cidades Mais Seguras do Brasil indicou que Santa Catarina figurou entre os melhores índices de redução de crimes violentos do país. Segundo esse levantamento, o estado foi classificado como:

- (A) O segundo estado mais seguro do país.
- (B) O estado mais seguro do país.
- (C) O quinto estado mais seguro do país.
- (D) O décimo estado mais seguro do país.

Questão 20

Os colonizadores do território onde se formou a cidade de Iporã do Oeste/SC, muitos deles estrangeiros e outros vindos do Rio Grande do Sul, foram motivados principalmente:

- (A) Pela grande disponibilidade de madeira de lei disponível naquelas terras.
- (B) Por programas de incentivo para a expansão territorial do estado, criados pelo governo da época.
- (C) Pela grande oferta de emprego nas mineradoras que se instalavam na região.
- (D) Pela oferta de terras férteis para o plantio de café.