


M01 - AGENTE ADMINISTRATIVO

Tipo de Prova
1

Turno: Manhã
Nível: Médio Completo
Duração da prova: 4h

 É obrigatório marcar o tipo de prova no Cartão de Respostas para que sua prova seja corrigida. A não marcação resultará na não leitura do cartão, o que implicará na eliminação automática do(a) candidato(a) do Concurso Público.

TRANSCREVA, NO SEU CARTÃO DE RESPOSTAS, A FRASE ABAIXO PARA O EXAME GRAFOTÉCNICO:

“Quanto maiores são as dificuldades a vencer, maior será a satisfação.” (Cícero)

Você recebeu do Fiscal de Sala os seguintes materiais:

- O Cartão de Respostas e o Caderno de Questões. Verifique se os dados impressos no Cartão de Respostas estão corretos. Caso haja irregularidade, comunique-a imediatamente ao Fiscal de Sala.
- Este Caderno de Questões contém **30 QUESTÕES DE MÚLTIPLA ESCOLHA** distribuídas em **PÁGINAS NUMERADAS**. Ao terminar a conferência no Caderno de Questões, caso o mesmo esteja incompleto ou tenha qualquer defeito, solicite ao Fiscal de Sala que o substitua, não cabendo reclamações posteriores neste sentido.
- Verifique se a prova recebida é do cargo correspondente ao que você se inscreveu.

Por motivo de segurança:

- Só é permitido o uso de caneta esferográfica de tinta preta, fabricada em material transparente.
- O candidato só poderá retirar-se definitivamente da sala após 1 (uma) hora do início efetivo da prova.
- O candidato poderá retirar-se levando o seu Caderno de Questões somente faltando 30 (trinta) minutos para o término da prova.
- O candidato que optar por se retirar sem levar o seu Caderno de Questões não poderá copiar suas respostas por qualquer meio.
- Ao terminar a prova, o candidato deverá se retirar imediatamente do local, não sendo possível nem mesmo a utilização dos banheiros e/ou bebedouros.
- Ao terminar a prova é de sua responsabilidade entregar ao fiscal o Cartão de Respostas assinado. Não se esqueça dos seus pertences.
- Os três últimos candidatos deverão permanecer na sala até que o último candidato entregue o Cartão de Respostas, devendo assinar a Ata de Fiscalização.
- O Fiscal de Sala não está autorizado a alterar quaisquer dessas instruções. Em caso de dúvida, solicite a presença do Coordenador Local.

ATENÇÃO:

- Siga, atentamente, a forma correta de preenchimento do Cartão de Respostas, conforme estabelecido no próprio.
- O Cartão de Respostas é personalizado, impossibilitando sua substituição.
- O tempo de duração da prova inclui o preenchimento do Cartão de Respostas.

BOA PROVA!

LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto a seguir para responder às questões 01 a 10.

A saga do print: quando a conversa vira prova

O primeiro print nasce inocente. Ele aparece como quem diz: "Só vou registrar, por garantia." O segundo print já nasce com intenção. O terceiro é praticamente um documento. E, quando você vê, a conversa virou processo.

Tudo começou com uma mensagem no grupo do setor, num fim de tarde que já cheirava a cansaço:

— Pode enviar hoje?

Três palavras. Nenhum complemento. Pode enviar o quê? Para quem? Hoje, que horas? Mas a mensagem tinha um detalhe perigoso: o ponto de interrogação. Ponto de interrogação, em ambiente de trabalho, não pergunta só. Ele cobra.

Eu respondi:

— Consigo até 18h.

Aí veio outra mensagem:

— Ok.

Sem emoji, sem ponto, sem nada. Um "ok" que podia significar concordância, alívio ou julgamento. O "ok" é o camaleão do escritório.

Às 18h02, eu enviei o arquivo e escrevi:

— Enviado.

Cinco minutos depois, uma colega me chamou no privado:

— Você viu o que ele mandou no grupo?

Abri o grupo e vi um print. Um print meu. Um recorte da conversa, com o meu "Consigo até 18h" e o "ok" dele. Só que, no print, não aparecia o envio do arquivo. Nem aparecia a hora. Nem aparecia a pergunta anterior. O print era perfeito do jeito que uma meia-verdade sabe ser: pequeno, limpo e convincente.

A legenda do print dizia: "Mais uma vez prometeu e não entregou."

Eu li e senti meu estômago virar arquivo compactado.

O problema do print é que ele parece prova absoluta. Ele não grita, não xinga, não se contradiz. Ele só mostra. E mostrar, sem contexto, é um tipo de poder.

Eu fiz o que todo assistente administrativo aprende cedo: fui atrás do histórico. Apontei data, hora e sequência. Peguei meu próprio print, agora completo, com a pergunta anterior, o meu compromisso, o envio do arquivo e o "Enviado". Coloquei tudo numa linha do tempo mental, porque o escritório ama linhas do tempo.

Enviei para a colega:

— Olha a sequência completa.

Ela respondeu:

— Entendi. Mas já espalharam.

Espalhar. A palavra que transforma um mal-entendido em reputação.

No dia seguinte, na reunião, o coordenador abriu com aquela frase que tenta parecer neutra:

— Precisamos falar sobre alinhamento de entregas.

Eu ouvi "alinhamento" e soube que alguém tinha promovido meu print a pauta.

Ele projetou o print na tela. O recorte. O pedaço. O meu "Consigo até 18h" preso no aquário do "ok".

— Isso aqui não pode acontecer.

Eu respirei e fiz o que ninguém gosta de fazer em reunião: pedi a palavra com calma.

— Posso mostrar a conversa completa?

Houve um silêncio pequeno. Não era silêncio de permissão. Era silêncio de resistência. Porque contexto dá trabalho. Recorte é mais rápido.

Projetei meu print completo. E a sala viu, pela primeira vez, o que o print recortado escondia: a pergunta anterior e o envio às 18h02.

O coordenador pigarreou e disse a frase mais humana do mundo corporativo:

— Ah. Certo.

O "Ah. Certo." é a forma elegante de pedir desculpa sem pedir desculpa.

A reunião seguiu. O assunto mudou. Mas eu fiquei pensando numa coisa: print não é mentira. Print é seleção. E seleção é poder.

No fim do dia, eu organizei minha pasta de trabalho e criei uma subpasta chamada "Evidências". Não por paranoia. Por aprendizado.

Porque, no escritório, às vezes você não precisa fazer mais. Você precisa registrar melhor. E, principalmente, precisa lembrar que comunicação não é só o que foi dito. É o que ficou fácil de provar.

Fonte: Banca Examinadora

Questão 1

A ideia central do texto é que:

- (A) prints resolvem conflitos, pois registram a verdade e impedem leituras subjetivas no trabalho.
- (B) o escritório falha por falta de reuniões, já que o digital enfraquece a coordenação e a autoridade.
- (C) recortes de mensagens distorcem sentidos, e o contexto completo decide a avaliação de responsabilidades.
- (D) mensagens após as 18h devem ser evitadas, porque qualquer contato fora do horário é sempre assédio.
- (E) a solução é proibir grupos, concentrando toda comunicação em telefonemas e conversas informais.

Questão 2

Ao afirmar "print não é mentira. Print é seleção. E seleção é poder", o narrador sugere que:

- (A) recortes não influenciam julgamento, porque a mensagem impressa preserva o sentido original por si só.
- (B) quem recorta controla o enredo, pois decide o que aparece e o que some do contexto da conversa.
- (C) a solução é impedir prints, porque a tecnologia deveria bloquear registros para evitar conflitos internos.
- (D) toda prova documental é inválida, e somente relatos presenciais permitem reconstruir o que aconteceu no setor.
- (E) a seleção é neutra, pois qualquer pessoa pode recortar sem alterar a leitura nem a credibilidade do conteúdo.

Questão 3

O texto se caracteriza predominantemente como:

- (A) manual injuntivo, pois ensina etapas formais para registrar evidências e padronizar rotinas do setor.
- (B) notícia, pois relata o episódio com neutralidade e apresenta versões equilibradas de todos os envolvidos.
- (C) crônica narrativa, pois conta um caso cotidiano e fecha com reflexão sobre linguagem e poder.
- (D) relatório técnico, pois descreve procedimentos com linguagem impessoal e resultados mensuráveis no ambiente corporativo.
- (E) texto descritivo puro, pois apenas descreve cenário e personagens, sem conflito, clímax e desfecho.

Questão 4

Em "Só que, no print, não aparecia o envio do arquivo...", a expressão "no print" contribui para:

- (A) introduzir assunto novo, rompendo a ligação com o período anterior e enfraquecendo a progressão narrativa.
- (B) retomar o referente e manter o foco, reforçando o contraste marcado por "só que" no encadeamento do trecho.
- (C) substituir o sujeito por pronome, tornando impossível identificar o referente e gerando ambiguidade proposital.
- (D) encerrar o raciocínio por conclusão, pois "no print" equivale a "portanto" e finaliza o argumento do parágrafo.
- (E) criar efeito sonoro, pois "print" é explorado como barulho e não como registro de tela no contexto do texto.

Questão 5

A expressão "meu estômago virou arquivo compactado" exemplifica principalmente:

- (A) comparação, pois estabelece semelhança explícita por conectivo como "como" ou "tal qual".
- (B) metáfora, pois atribui ao corpo uma imagem de compressão para representar tensão e ansiedade do narrador.
- (C) personificação, pois dá ao arquivo vontade própria e emoções humanas, como julgamento e ressentimento.
- (D) metonímia, pois troca causa por consequência e reduz o episódio a uma parte concreta do corpo do narrador.
- (E) ironia, pois afirma o contrário do que diz e cria humor apenas pela inversão explícita do sentido.

Questão 6

No enunciado "Precisamos falar sobre alinhamento de entregas", "alinhamento" significa:

- (A) ajuste físico de objetos, como em desenho técnico, com foco em posição e simetria de materiais e documentos.
- (B) concordância de entendimento e ajuste de expectativas, sobretudo sobre prazos, responsabilidades e entregas no setor.
- (C) exercício corporal de postura, voltado à ergonomia e prevenção de lesões por rotina de trabalho administrativo.
- (D) equivalência matemática de valores, usada para corrigir planilhas e padronizar cálculos em documentos do escritório.
- (E) formatação de texto, usada para ajustar margens e recuos em relatórios, ofícios e e-mails institucionais.

Questão 7

Em "minha pasta de trabalho", a palavra "minha" classifica-se como:

- (A) pronome possessivo, funcionando como adjunto adnominal e indicando relação de posse com "pasta".
- (B) pronome pessoal oblíquo, retomando "eu" e substituindo um termo anterior no período por economia textual.
- (C) pronome demonstrativo, apontando um referente já mencionado antes e reforçando a ideia de proximidade temporal.
- (D) artigo definido, determinando "pasta" como elemento único e previamente conhecido de todos os leitores do texto.
- (E) numeral, indicando quantidade exata de pastas e estabelecendo contraste com "duas" ou "três" no contexto.

Questão 8

Segundo a gramática normativa tradicional, em "pasta de trabalho", o termo "de trabalho" funciona como:

- (A) complemento nominal, pois completa um substantivo abstrato e exige preposição de sentido obrigatório no sintagma.
- (B) adjunto adnominal, pois especifica o substantivo "pasta" e indica tipo/finalidade do item mencionado no texto.
- (C) objeto indireto, pois completa o verbo "organizei" por preposição exigida pela regência verbal do predicado.
- (D) adjunto adverbial, pois indica circunstância de modo do verbo "criei" e altera o sentido da ação principal.
- (E) aposto explicativo, pois renomeia "pasta" e poderia ser isolado por vírgulas sem alterar a estrutura sintática.

Questão 9

No período "Mas eu fiquei pensando numa coisa: print não é mentira.", os dois-pontos introduzem:

- (A) explicação que especifica o conteúdo de "uma coisa", detalhando o que o narrador passou a pensar.
- (B) conclusão equivalente a "portanto", que fecha o raciocínio sem acrescentar informação nova ao enunciado.
- (C) oposição equivalente a "porém", criando contraste direto entre "assunto mudou" e a frase seguinte do texto.
- (D) citação indireta, pois o narrador relata fala de terceiro sem reproduzir palavra por palavra no enunciado.
- (E) enumeração, pois lista itens independentes e não relacionados que apenas ocupam o lugar de tópico no parágrafo.

Questão 10

Assinale a alternativa correta quanto à regência e ao emprego da crase:

- (A) O coordenador referiu-se a reunião e pediu atenção à todos, antes de projetar o print na tela.
- (B) O coordenador referiu-se à reunião e pediu atenção a todos, antes de projetar o print na tela.
- (C) O coordenador referiu-se à reunião e pediu atenção à todos, antes de projetar o print na tela.
- (D) O coordenador referiu-se a reunião e pediu atenção a todos, antes de projetar o print na tela.
- (E) O coordenador referiu-se a reunião e pediu atenção a todos, antes de projetar o print na tela, as pressas.

INFORMÁTICA BÁSICA**Questão 11**

Na internet, quando você envia um arquivo do seu computador para um serviço de nuvem, essa ação é chamada de:

- (A) download do arquivo do serviço online para o computador local.
- (B) streaming do arquivo por reprodução direta no navegador.
- (C) cache do arquivo em armazenamento temporário do navegador.
- (D) upload do arquivo do computador para o serviço online.
- (E) indexação do arquivo para pesquisa interna no serviço.

Questão 12

Na segurança de rede, o firewall é usado principalmente para:

- (A) controlar conexões de rede por regras, filtrando o tráfego.
- (B) detectar e remover vírus por varredura de arquivos do disco.
- (C) criar cópias de segurança por agendamento e restauração de dados.
- (D) gerenciar senhas do usuário e preencher formulários no navegador.
- (E) compactar arquivos e reduzir tamanho para envio por correio eletrônico.

Questão 13

No navegador, o endereço completo de uma página, como <https://site.org/pasta>, recebe o nome de qual item abaixo?

- (A) Endereço IP (*Internet Protocol*) usado para identificar um dispositivo na rede.
- (B) URL (*Uniform Resource Locator*) usada para apontar um recurso e seu caminho.
- (C) DNS (*Domain Name System*) usado para resolver nomes em endereços numéricos.
- (D) Cookie usado para guardar preferências e manter sessão do usuário.
- (E) Proxy usado para intermediar a navegação entre o computador e a internet.

Questão 14

No uso do Office 365, um arquivo com extensão .xlsx é normalmente um(a):

- (A) apresentação de slides criada no PowerPoint para exposição.
- (B) documento de texto criado no Word para edição.
- (C) arquivo compactado usado para instalar um aplicativo.
- (D) mensagem exportada do correio eletrônico para arquivamento.
- (E) planilha eletrônica criada no Excel para cálculos.

Questão 15

No Excel, para fixar apenas a coluna A em uma fórmula, mantendo a linha variável na cópia, a referência correta é:

- (A) A\$1
- (B) \$A\$1
- (C) \$A1
- (D) A1
- (E) \$A\$1:\$A\$10

Questão 16

No Word 2019/2021, o atalho para abrir Localizar e Substituir é:

- (A) ctrl+h
- (B) ctrl+f
- (C) ctrl+p
- (D) ctrl+k
- (E) ctrl+g

Questão 17

No Chrome ou Firefox, ao salvar um site para abrir depois com um clique, você cria um(a):

- (A) cookie que guarda preferências e parte da sessão.
- (B) cache que guarda cópias para abrir páginas mais rápido.
- (C) extensão do navegador que adiciona recursos e atalhos.
- (D) favorito ou marcador que salva o endereço para acesso rápido.
- (E) histórico que lista páginas visitadas em ordem de acesso.

Questão 18

No Windows 10/11, o atalho para recortar uma área da tela e copiar a captura é:

- (A) win+e
- (B) alt+tab
- (C) win+r
- (D) ctrl+shift+esc
- (E) win+shift+s

Questão 19

No backup, a diferença entre backup completo e backup incremental é que:

- (A) o completo registra mudanças desde a última cópia feita, e o incremental copia o conjunto de dados selecionado.
- (B) o completo cria imagem do sistema, e o incremental atua como proteção de navegação no navegador.
- (C) o completo copia o conjunto de dados selecionado, e o incremental registra mudanças desde a última cópia feita.
- (D) o completo guarda anexos do correio eletrônico, e o incremental organiza pastas por data para facilitar busca no computador.
- (E) o completo ajusta regras de rede, e o incremental filtra tráfego por portas para reduzir risco de ataque.

Questão 20

No e-mail, chega uma mensagem com link que imita um portal conhecido e pede confirmação de senha e dados para "regularizar" o acesso. Esse golpe é conhecido como:

- (A) malware voltado a alterar configurações do navegador.
- (B) firewall aplicado para filtrar tráfego e bloquear portas.
- (C) backup automatizado que copia arquivos para recuperação.
- (D) spam enviado em massa com propaganda e ofertas.
- (E) phishing que busca capturar credenciais por engano do usuário.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Questão 21

A administração pode ser entendida como um(a):

- (A) conjunto de rotinas de registro e conferência que organiza informações e evidências, priorizando escrituração, arquivamento e controle de entradas e saídas do setor.
- (B) arranjo de chefias e setores que define relações de subordinação e fluxo de autoridade, priorizando organograma, hierarquia formal e distribuição de responsabilidade interna.
- (C) processo de planejar, organizar, dirigir e controlar recursos e pessoas para alcançar objetivos, integrando coordenação, decisão e acompanhamento de resultados ao longo do tempo.
- (D) método de supervisão disciplinar que mede desempenho individual e aplica correções, priorizando padronização de condutas, cobrança de metas e registro de desvios rotineiros.
- (E) prática de atendimento ao público que acolhe demandas e registra solicitações, priorizando cordialidade, agilidade e orientação inicial para encaminhamento dentro do conselho.

Questão 22

Na implantação de uma nova rotina de inscrições, o setor precisa ligar metas, tarefas, pessoas e acompanhamento com consistência.

Assinale a alternativa correta sobre planejamento, organização, direção e controle.

- (A) Planejamento define objetivos e caminhos, organização distribui recursos e responsabilidades, direção mobiliza pessoas e coordena a execução, controle compara resultados com o planejado e promove ajustes.
- (B) Planejamento executa tarefas diárias, organização fixa metas estratégicas, direção registra resultados em relatórios, controle cria normas internas para orientar decisões administrativas.
- (C) Planejamento aloca pessoas por função, organização decide prioridades políticas, direção calcula custos e prazos, controle desenha organogramas para orientar a comunicação institucional.
- (D) Planejamento atua como fiscalização, organização atua como liderança, direção atua como auditoria, controle atua como motivação, compondo ciclo baseado em recompensas e sanções formais.
- (E) Planejamento define indicadores, organização mede resultados, direção estrutura recursos, controle cria metas, formando sequência que inicia por medição e termina por definição de objetivos.

Questão 23

Na rotina do Conselho, a estrutura organizacional influencia fluxo de documentos, linhas de aprovação e tempo de resposta ao público. Sobre estrutura organizacional, analise as afirmativas.

- I. O organograma representa relações formais de autoridade e vinculação entre unidades, ajudando a visualizar responsabilidades e níveis hierárquicos.
- II. Centralização indica concentração de decisões em níveis superiores, enquanto descentralização distribui decisões para níveis próximos da execução do trabalho.
- III. A amplitude de controle influencia quantidade de níveis hierárquicos, pois maior número de subordinados por chefia tende a reduzir camadas intermediárias.
- IV. A departamentalização pode ocorrer por função, por processo, por produto ou por cliente, e cada critério altera necessidades de coordenação entre áreas.
- V. A formalização traduz o grau de padronização de regras, rotinas e registros, afetando previsibilidade e autonomia na execução das atividades.

Estão corretas as afirmativas:

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

Questão 24

No atendimento ao inscrito, é comum surgir dúvida sobre a natureza do Conselho Regional de Odontologia e o motivo de suas exigências administrativas.

Marque a alternativa correta sobre administração direta, indireta e fundacional no contexto do Conselho.

- (A) O Conselho integra a administração direta, atuando como órgão do Executivo, com orçamento vinculado a repasse estadual e chefia indicada por autoridade do governo local.
- (B) O Conselho integra a administração indireta como autarquia federal, com personalidade de direito público e competências legais de registro, fiscalização e normatização da profissão.
- (C) O Conselho integra a administração indireta como empresa pública, com personalidade de direito privado, receita por prestação de serviços e regime celetista como regra central.
- (D) O Conselho integra a administração indireta como fundação pública, com patrimônio afetado a fins educacionais, dirigida por conselho curador e financiada por dotações orçamentárias.
- (E) O Conselho integra entidade paraestatal, com atuação por contrato de gestão e autonomia regulatória derivada de convênio, mantendo atividade de fiscalização por delegação privada.

Questão 25

Na rotina do almoxarifado, pequenas falhas em recebimento e armazenamento viram custo e retrabalho em inventários. Sobre recebimento, conferência, armazenamento e conservação de materiais, analise as afirmativas.

- I. A conferência se encerra com contagem e assinatura, enquanto divergências de qualidade ficam para apuração posterior, pois o registro documental é suficiente na entrada.
- II. O armazenamento em ambiente com umidade elevada favorece papéis e embalagens, pois reduz ressecamento e mantém integridade de etiquetas e selos.
- III. O registro de entrada com data, fornecedor, identificação do item e responsável, aliado à inspeção de integridade, fortalece rastreabilidade e reduz perdas ao longo do tempo.
- IV. A distribuição interna deve priorizar materiais com validade mais longa, pois essa lógica reduz vencimento e preserva o estoque recente para demandas futuras.
- V. A adoção de níveis mínimo e máximo, com reposição baseada em consumo e tempo de reposição, reduz ruptura e excesso, melhorando previsibilidade do abastecimento.

Estão corretas as afirmativas:

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

Questão 26

No direito administrativo, certos atributos explicam por que alguns atos têm execução imediata. Assinale a alternativa correta sobre autoexecutoriedade em atos administrativos.

- (A) Autoexecutoriedade é a presunção de legitimidade do ato, que desloca ao interessado o ônus de demonstrar irregularidade, mantendo eficácia até controle definitivo.
- (B) Autoexecutoriedade é a coercibilidade, que traduz força de imposição sobre destinatários, inclusive com sanções, ainda que execução material dependa de terceiro.
- (C) Autoexecutoriedade é a publicidade, que torna o ato oponível e permite execução automática, pois divulgação oficial substitui providências materiais no caso concreto.
- (D) Autoexecutoriedade é o mérito administrativo, que dá liberdade ampla ao gestor para executar decisões por conveniência, com regularização posterior por despacho interno.
- (E) Autoexecutoriedade é a possibilidade de execução material direta pela administração, quando houver previsão legal ou urgência, com controle posterior de legalidade.

Questão 27

No Processo Eletrônico Nacional (PEN), o Número Único de Protocolo (NUP) padroniza identificação de documentos e processos e facilita integração entre órgãos.

A composição do NUP indica:

- (A) código da unidade em 4 dígitos, sequência em 6 dígitos, ano em 4 dígitos e verificação em 3 dígitos, com reinício automático a cada semestre.
- (B) código da unidade protocolizadora em 5 dígitos, sequência em 6 dígitos, ano em 4 dígitos e dígitos verificadores em 2 dígitos, calculados por regra definida.
- (C) código do órgão em 3 dígitos, sequência em 8 dígitos, ano em 2 dígitos e controle em 4 dígitos, formando identificação única para cada exercício anual.
- (D) código do processo em 6 dígitos, sequência em 5 dígitos, ano em 4 dígitos e verificação em 2 dígitos, com reinício condicionado a ato interno.
- (E) código do usuário em 5 dígitos, sequência em 5 dígitos, ano em 4 dígitos e controle em 3 dígitos, voltados a validar tramitação dentro do setor.

Questão 28

Na inscrição de laboratório de prótese dentária como pessoa jurídica, a Consolidação de Normas do sistema CFO/CRO prevê deveres quando há troca do responsável técnico.

Assinale a alternativa correta sobre a comunicação ao Conselho.

- (A) Comunicar em 15 dias, com contrato social atualizado e termo de responsabilidade, para registro da alteração e atualização do cadastro da pessoa jurídica.
- (B) Comunicar em 20 dias, com requerimento do profissional e comprovante de quitação anual, para validação do vínculo e liberação do funcionamento cadastral.
- (C) Comunicar em 45 dias, com ata societária e comprovantes fiscais, para análise do setor e registro da troca antes de eventual fiscalização.
- (D) Comunicar em 30 dias, em nome da empresa, com declaração do novo responsável técnico, registrando substituição imediata para manter regularidade da inscrição.
- (E) Comunicar em 60 dias, com notificação do antigo responsável e relatório de vistoria, para instruir decisão administrativa e concluir a alteração do cadastro.

Questão 29

Na recepção e no protocolo, boa comunicação reduz conflito, evita retrabalho e dá previsibilidade ao serviço. Sobre comunicação, analise as afirmativas.

- I. Comunicação envolve emissor, mensagem, canal, receptor e retorno, e ruídos podem distorcer sentido e gerar interpretações diferentes do pretendido.
- II. No atendimento, linguagem clara, escuta ativa e confirmação do que foi entendido fortalecem vínculo e reduzem erros de encaminhamento e de informação.
- III. Comunicação formal cria registro e rastreabilidade, enquanto comunicação informal acelera alinhamentos rápidos, e ambas exigem cuidado com tom e contexto.
- IV. Comunicação assertiva é prática de impor decisões com tom elevado para acelerar cumprimento de prazos, reduzindo debates e divergências internas.
- V. Comunicação eficiente depende apenas de tecnologia, e reuniões presenciais diminuem qualidade do registro por estimular dispersão e conversas paralelas.

Estão corretas as afirmativas:

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

Questão 30

No controle de atos internos, o setor precisa saber quando o regimento passa a produzir efeitos, para dar segurança a prazos e competências. A Decisão CFO-SEC-34, de 17 de dezembro de 2015, ao aprovar o Regimento Interno do Conselho Regional de Odontologia do Maranhão (CRO-MA), fixou vigência:

- (A) na data de assinatura da Decisão, com efeitos imediatos após registro interno em livro próprio e ciência formal às unidades administrativas do Conselho.
- (B) 30 dias após a publicação, com início condicionado à portaria interna da presidência e comunicação ao Conselho Federal de Odontologia para controle.
- (C) na data de sua publicação na Imprensa Oficial, passando a reger a organização interna e o funcionamento do Conselho a partir desse marco de vigência.
- (D) no primeiro dia útil do ano seguinte, com vigência condicionada à aprovação em plenário local e registro em ata da sessão ordinária de encerramento.
- (E) na data do protocolo no CFO, com início vinculado à homologação do setor jurídico do Conselho e divulgação ao público por meio do site institucional.