

Cada um dos itens da prova objetiva está vinculado ao comando que imediatamente o antecede. De acordo com o comando a que cada um deles esteja vinculado, marque, na folha de respostas, para cada item: o campo designado com o **código C**, caso julgue o item **CERTO**; ou o campo designado com o **código E**, caso julgue o item **ERRADO**.

A marcação de acordo com o gabarito valerá **pontuação positiva**. A marcação em desacordo com o gabarito valerá **pontuação negativa**. A ausência de marcação ou a marcação de ambos os campos não serão apenas, ou seja, não receberão pontuação negativa. Para as devidas marcações, use a folha de respostas, único documento válido para a correção da sua prova objetiva.

PROVA OBJETIVA

CONHECIMENTOS BÁSICOS

Texto para os itens de 1 a 8.

Alterações da voz podem sinalizar doenças

A voz desempenha papel importante em várias áreas da vida humana. Além da comunicação, ela é utilizada para demonstrar emoções, em formas artísticas ou ainda profissionais, como acontece com os professores. Em todos os casos, o cuidado e a adoção de bons hábitos devem ser constantes, já que alterações podem sinalizar doenças. Para promover a conscientização da população sobre o tema, instituiu-se o Dia Mundial da Voz, celebrado em 16 de abril.

O órgão responsável pela voz é a laringe, comumente conhecida como caixa de voz, pois desempenha um papel fundamental na produção de som. É na laringe em que estão localizadas as cordas vocais, que são músculos que vibram quando o ar passa por elas, produzindo sons.

Rouca, fraca, tensa, cansada, trêmula, fina ou grossa demais: uma voz que se torna diferente do habitual pode ser um indicativo de que algo não vai bem. Qualquer alteração na qualidade vocal – seja na intensidade, no tom ou na qualidade – é chamada de disfonia.

Lesões orgânicas das pregas vocais, como nódulos ou fendas; doenças inflamatórias, como as laringites agudas e crônicas; causas traumáticas, resultado do uso abusivo ou inadequado da voz, e as irritativas, reflexo do refluxo gastroesofágico; diferentes tipos de câncer de cabeça e pescoço; e doenças neurológicas, como o Parkinson, são algumas das doenças que podem se refletir em um distúrbio vocal moderado ou até em perda total da voz.

O principal sintoma é a rouquidão, que pode estar presente de forma isolada ou associada a outros sinais de alerta: dor na garganta ao falar ou engolir, perda de peso não intencional, presença de sangue no escarro ou tosse, rouquidão persistente por mais de duas semanas, especialmente se não houver resfriado ou uso abusivo da voz, e dificuldade para engolir ou respirar.

Os tratamentos variam de acordo com o diagnóstico clínico e com o nível de necessidade de uso da voz, seja na vida social ou na profissional. Os principais são o uso de medicamentos, a fonoterapia e a intervenção cirúrgica.

Alguns dos inimigos da voz são: privação de sono, alimentos condimentados, leite e derivados, bebidas alcoólicas em excesso, poluição, ambientes ruidosos, mudanças bruscas de temperatura, abuso vocal, refluxo gastroesofágico, uso paliativo de pastilhas e *sprays* para a garganta, dentre outras medidas caseiras sem confirmação científica.

Internet: <gov.br> (com adaptações).

Em relação ao texto e aos seus aspectos linguísticos, julgue os itens a seguir.

- 1 No trecho “Em todos os casos, o cuidado e a adoção de bons hábitos devem ser constantes, já que alterações podem sinalizar doenças”, caso a expressão “já que” seja substituída por **embora**, basta haver a troca da forma verbal “podem” por **possam** para se manter o sentido original do texto e preservar a correção gramatical do período.
- 2 Conforme o Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa, a palavra “fonoterapia” está grafada corretamente, pois o prefixo “fono” termina em vogal, e o segundo elemento (“terapia”) é iniciado por uma consoante. Por outro lado, na palavra “gastroesofágico”, deveria ser inserido um hífen em razão de o prefixo “gastro” terminar com uma vogal diferente da que inicia o segundo elemento (“esofágico”).
- 3 No trecho “- seja na intensidade, no tom ou na qualidade -”, o emprego dos travessões tem a função de isolar uma informação de caráter explicativo intercalada na oração.
- 4 No trecho “O órgão responsável pela voz é a laringe, comumente conhecida como caixa de voz, pois desempenha um papel fundamental na produção de som”, as vírgulas são obrigatórias por se tratar de um aposto explicativo.
- 5 No período “uma voz que se torna diferente do habitual pode ser um indicativo de que algo não vai bem”, a substituição de “se torna” por **a torna** preservaria tanto a correção gramatical quanto o sentido original do texto, mantendo a próclise devido à partícula atrativa “que”.
- 6 Para adequar o trecho “É na laringe em que estão localizadas as cordas vocais, que são músculos que vibram quando o ar passa por elas, produzindo sons” a um relatório técnico-científico, a reescrita **A laringe é o órgão no qual se localizam as pregas vocais, estruturas musculares cuja vibração, mediante a passagem do fluxo aéreo, resulta na produção sonora** preservaria o conteúdo informacional do texto e elevaria o nível de formalidade do texto.
- 7 No trecho “é chamada de disfonia”, o termo “disfonia” pode ser substituído por **afonia**, sem prejuízo ao sentido original, uma vez que ambas as palavras são sinônimas e designam alterações na qualidade vocal.
- 8 Em razão da presença de recomendações de saúde e da listagem de hábitos a serem evitados, dispostos no último parágrafo, o texto classifica-se predominantemente como injuntivo, uma vez que o seu propósito principal é prescrever comportamentos ao leitor.

Texto para os itens de 9 a 13.**Uso de fones de ouvido deve ser moderado para evitar danos à audição**

Para muitas pessoas, os fones de ouvido são indispensáveis no transporte público, no trabalho, na academia e até mesmo em momentos de lazer. Porém, o uso frequente ou em volume excessivamente elevado pode causar danos à audição.

De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS), mais de um bilhão de jovens adultos corre o risco de sofrer perda auditiva permanente e evitável por conta de práticas de escuta inseguras.

Segundo Augusto Abrahão, otorrinolaringologista da Rede de Hospitais São Camilo de São Paulo, para preservar a saúde auditiva, a recomendação é seguir a regra do 60/60, ou seja, manter o volume abaixo de 60% da capacidade total do dispositivo e não ultrapassar os 60 minutos seguidos. “Após o uso do fone, nosso ouvido leva de 45 a 60 minutos para se recuperar da exposição sonora. Esse período de descanso é fundamental para reduzir riscos de danos às células auditivas”, explica.

A questão central, de acordo com o médico, não é o dispositivo em si, mas sim o volume e o tempo de exposição. “O principal e mais grave dano é a Perda Auditiva Induzida por Ruído (PAIR). A exposição contínua a volumes superiores a 85 decibéis (dB), valor que é facilmente atingido em *smartphones* e *players* de música, lesiona as células ciliadas da orelha interna”, afirma.

Essas células são responsáveis por transformar as ondas sonoras em impulsos elétricos que o cérebro interpreta como som. “Quando essas células são lesionadas, não se regeneram, o que torna a perda auditiva permanente”, completa.

Entre os sintomas causados pelo uso excessivo, estão zumbidos, chiados e sensação de ouvido tapado. Além dos danos auditivos, o uso incorreto dos fones de ouvido pode causar outros problemas. Os modelos intra-auriculares, que são inseridos diretamente no canal auditivo, podem provocar irritação e facilitar infecções. Por isso, recomenda-se limpar os fones regularmente e não compartilhar o dispositivo com outras pessoas para evitar a transmissão de micro-organismos.

É preciso observar os sinais de alerta que indicam a necessidade de buscar avaliação de um profissional de saúde, como zumbido persistente, dificuldade para entender conversas, necessidade de aumentar muito o volume de dispositivos eletrônicos, sensação de ouvido tapado e dor ou desconforto após a exposição ao som.

Internet: <drauziovarella.uol.com.br> (com adaptações).

Em relação ao texto e aos seus aspectos linguísticos, julgue os itens seguintes.

- 9 Se for inserida uma vírgula imediatamente antes do vocábulo “que”, no trecho “É preciso observar os sinais de alerta que indicam a necessidade de buscar avaliação de um profissional de saúde”, a frase passaria a sugerir que todos os sinais de alerta, sem exceção, indicam a necessidade da busca por um profissional de saúde.
- 10 Em “A exposição contínua a volumes superiores a 85 decibéis (dB)”, seria mantida a correção gramatical do trecho caso fosse inserido um acento grave em “a 85 decibéis”, pois há a ideia de direção ou destinação.
- 11 No trecho “mais de um bilhão de jovens adultos corre o risco de sofrer perda auditiva permanente e evitável por conta de práticas de escuta inseguras”, tanto a concordância verbal em “corre” (singular) quanto a concordância nominal em “inseguras” (plural) estão corretas, evidenciando que diferentes núcleos no mesmo período podem reger concordâncias distintas sem comprometer a correção gramatical do texto.
- 12 No trecho “Por isso, recomenda-se limpar os fones regularmente e não compartilhar o dispositivo com outras pessoas”, a reescrita como **Portanto, é recomendada a limpeza dos fones regularmente e não compartilhar o dispositivo com outras pessoas** preservaria a correção gramatical e o sentido original do período.
- 13 No período “Os modelos intra-auriculares, que são inseridos diretamente no canal auditivo, podem provocar irritação e facilitar infecções”, a eliminação da vírgula imediatamente após “intra-auriculares” converteria a oração subordinada adjetiva explicativa em restritiva sem prejuízo à correção gramatical da sentença.

Com base no Manual de Redação da Presidência da República, julgue os itens seguintes, acerca da redação oficial.

- 14 Na identificação do signatário de documentos oficiais, os termos “interino” e “substituto” devem ser utilizados após o nome do cargo, sem hífen, sem vírgula e em minúsculo.
- 15 O *e-mail* tem valor documental se for certificado pela ICP-Brasil. Caso não tenha essa certificação, o destinatário poderá aceitá-lo, mas, se houver questionamento, o ato deverá ser repetido por meio físico assinado ou eletrônico com certificação ICP-Brasil.
- 16 A impessoalidade na redação oficial decorre do caráter público dos atos e das comunicações, sendo recomendável que o servidor responsável pela elaboração de documentos manifeste impressões pessoais quando essas contribuam para melhor fundamentar o assunto tratado.

Em uma fazendinha de melancias, todos os trabalhadores tinham a mesma produtividade e trabalhavam no mesmo ritmo. No primeiro dia, 6 trabalhadores colheram 180 caixas em 5 horas. No dia seguinte, por causa do barro, a produtividade de cada trabalhador caiu 20%, e o objetivo passou a ser colher 252 caixas em 6 horas.

Com base nessa situação hipotética, julgue os itens seguintes.

- 17 No primeiro dia, cada trabalhador colheu, em média, 6 caixas por hora.
- 18 No segundo dia, a produtividade por trabalhador é de 5 caixas por hora.
- 19 No segundo dia, se a equipe tiver 8 trabalhadores, ao final de 6 horas serão colhidas 240 caixas.

Admitindo-se que as proposições “A cor favorita de Anderson é vermelha ou a cor favorita de Gael é azul” e “A cor favorita de Anderson é vermelha se, e somente se, a cor favorita de Magali é amarela” são verdadeiras, e que a proposição “Se a cor favorita de Gael é azul, então a cor favorita de Anderson é vermelha” é falsa, julgue os itens a seguir.

- 20 A cor favorita de Gael é azul.
- 21 A cor favorita de Anderson é vermelha.
- 22 A cor favorita de Magali é amarela.

Para garantir a viagem de ônibus de Brasília para o Rio de Janeiro no carnaval, Roberto recebeu um boleto no valor nominal de R\$ 840,00, com vencimento em 3 meses. A empresa permite antecipar o pagamento hoje, aplicando desconto simples comercial à taxa de 2,5% ao mês, referente ao período de antecipação.

Com base nessa situação hipotética, julgue os itens seguintes.

- 23 O valor a pagar hoje, com desconto simples comercial, é de R\$ 780,00.
- 24 O desconto obtido na antecipação do boleto é de R\$ 63,00.
- 25 Se Roberto tomar emprestado R\$ 840,00 hoje e quitar em 3 meses, a juros simples de 2% ao mês, o valor a pagar ao final será de R\$ 892,40.

Em um procedimento de monitoramento da qualidade do sono, Enzo registrou, durante 15 dias consecutivos, quantas horas dormiu em cada dia. Em 14 desses dias, as horas registradas, em ordem aleatória, foram 6, 7, 8, 5, 7, 9, 6, 8, 7, 6, 10, 5, 8 e 7. Sabe-se que, considerando os 15 dias, a média aritmética das horas dormidas foi de 7 horas.

Com base nessa situação hipotética, julgue os itens a seguir.

- 26 No dia cujo registro está faltando, Enzo dormiu 6 horas.
- 27 Considerando os 15 dias, a mediana das horas dormidas foi de 7 horas.
- 28 Considerando os 15 dias, a distribuição é bimodal, com modas 6 e 7.

Nos itens que avaliem conhecimentos de informática, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que: todos os programas mencionados estejam em configuração-padrão, em português; o *mouse* esteja configurado para pessoas destros; expressões como **clicar**, **clique simples** e **clique duplo** refiram-se a cliques com o botão esquerdo do *mouse*; e **teclar** corresponda à operação de pressionar uma tecla e, rapidamente, liberá-la, acionando-a apenas uma vez. Considere também que não haja restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

O funcionamento de ambientes computacionais institucionais depende da correta integração entre *hardware*, *software*, sistemas operacionais, organização de arquivos e redes. Com base nessa informação, julgue os itens a seguir.

- 29 Na informática, dados representam a matéria-prima do processamento, enquanto a informação corresponde ao resultado da organização estruturada desses dados.
- 30 Um sistema operacional pode ser entendido como o programa responsável por coordenar o funcionamento do computador, atuando como intermediário entre o *hardware* e o *software*.
- 31 Ao gerar um relatório consolidado, a partir de um conjunto de arquivos de dados, o relatório resultante deixará de ser considerado um arquivo no contexto do processamento de dados.
- 32 TCP/IP é o nome do órgão responsável por publicar padrões técnicos da Internet.

Soluções de inteligência artificial vêm sendo utilizadas para automatizar tarefas e apoiar a tomada de decisão em diferentes setores. Com base nessa informação, julgue os itens seguintes.

- 33 Um sistema que executa tarefas administrativas com alto desempenho deve ser classificado como agente inteligente, independentemente de utilizar inferência ou aprendizado.
- 34 A inteligência artificial é uma área restrita exclusivamente ao desenvolvimento de robôs físicos.

Os sistemas operacionais são componentes fundamentais dos computadores, pois são responsáveis por gerenciar recursos, executar programas e permitir a interação do usuário com a máquina. Com base nessa informação, julgue os itens a seguir.

- 35 O Windows permite a criação, a exclusão e a organização de arquivos e de pastas por meio do Explorador de Arquivos.
- 36 No Windows, é possível alternar entre programas abertos utilizando a combinação de teclas (**Alt** + **Tab**).
- 37 Se o usuário pressionar (**Ctrl** + **Alt** + **Del**) e abrir o Gerenciador de Tarefas, ele poderá ver quais programas estão abertos.

De acordo com os conceitos acerca da Internet, das redes de computadores e de seus componentes, julgue os itens seguintes.

- 38 Quando uma mensagem é enviada pela Internet, os dados são divididos em pacotes antes de chegar ao destino.
- 39 Todo acesso à Internet ocorre exclusivamente por meio de redes cabeadas.
- 40 Um roteador tem como função encaminhar pacotes entre diferentes redes.

CONHECIMENTOS COMPLEMENTARES

Acerca dos princípios que regem a ética no setor público e a atuação do agente público, julgue os itens a seguir.

- 41** A ética no setor público orienta a conduta do agente estatal para a realização do interesse coletivo e para a preservação da confiança da sociedade nas instituições.
- 42** A observância de princípios éticos no exercício da função pública constitui faculdade do agente, sujeita a sua avaliação pessoal sobre conveniência e oportunidade.
- 43** Os princípios da legalidade, impessoalidade e moralidade integram o rol de princípios constitucionais expressos da Administração Pública.
- 44** A busca pela eficiência administrativa pode, em determinadas situações, levar o gestor a relativizar padrões éticos de conduta, desde que as medidas adotadas resultem em redução de custos e aumento de produtividade, ainda que tais práticas contrariem valores éticos tradicionalmente associadas ao serviço público.
- 45** Embora os valores institucionais possam orientar a imagem externa da organização, a ética pública decorre, em essência, da consciência moral individual de cada servidor, razão pela qual não se pode exigir alinhamento entre códigos de ética institucionais e o comportamento cotidiano dos agentes públicos.

À luz da Lei nº 8.429/1992 e das normas relativas aos atos de improbidade administrativa, julgue os itens seguintes.

- 46** Os atos de improbidade administrativa podem ensejar sanções de natureza civil, independentemente da responsabilização penal do agente.
- 47** Apenas servidores públicos ocupantes de cargo efetivo podem praticar atos de improbidade administrativa.
- 48** O enriquecimento ilícito constitui uma das espécies de atos de improbidade administrativa previstas em lei.
- 49** A prática de ato de improbidade administrativa afasta, por si só, a necessidade de apuração em processo administrativo disciplinar.
- 50** As sanções aplicáveis aos atos de improbidade administrativa são automáticas e independem de decisão judicial.

No que concerne à Lei nº 9.784/1999 e aos princípios do processo administrativo, julgue os itens a seguir.

- 51** A Lei nº 9.784/1999 regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal.
- 52** O contraditório e a ampla defesa constituem princípios aplicáveis ao processo administrativo.
- 53** A motivação dos atos administrativos é dispensável quando a decisão for favorável à Administração.
- 54** O processo administrativo deve assegurar ao administrado o direito de apresentar alegações e provas.
- 55** O processo administrativo admite decisões arbitrárias, desde que fundamentadas no interesse público.

A respeito da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), julgue os itens seguintes.

- 56** O acesso à informação pública constitui a regra, sendo o sigilo a exceção.
- 57** As informações pessoais são, em qualquer hipótese, de acesso público irrestrito.
- 58** A negativa de acesso à informação deve ser devidamente motivada pela Administração Pública.
- 59** O controle social é fortalecido por meio da transparência e do acesso às informações públicas.
- 60** A Lei de Acesso à Informação impede o tratamento de dados pessoais pela Administração Pública.

No que diz respeito à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) — Lei nº 13.709/2018 —, julgue os itens a seguir.

- 61** A LGPD aplica-se ao tratamento de dados realizado pela Administração Pública.
- 62** O titular dos dados pessoais possui direito de acesso às informações que lhe digam respeito.
- 63** O tratamento de dados pessoais pelo Poder Público dispensa a observância de finalidade específica.
- 64** A Administração Pública deve observar os princípios da necessidade e da adequação no tratamento de dados pessoais.
- 65** A LGPD veda, de forma absoluta, o compartilhamento de dados pessoais entre órgãos públicos.
- 66** A proteção de dados pessoais deve ser compatibilizada com a execução de políticas públicas e a prestação de serviços à sociedade.

Quanto aos deveres funcionais, às responsabilidades do agente público e às normas de conduta no exercício da função pública, julgue os itens seguintes.

- 67** O agente público deve exercer suas atribuições com zelo, lealdade às instituições e observância das normas legais e éticas.
- 68** O descumprimento de dever funcional pelo agente público somente gera responsabilização quando houver comprovação de dano material ao erário.
- 69** A conduta do agente público deve pautar-se pela legalidade, impessoalidade e moralidade, inclusive nas relações com os administrados.
- 70** Em situações nas quais o agente público utiliza o prestígio do cargo para obter benefícios privados que não gerem dispêndio de recursos públicos nem prejuízo financeiro imediato ao órgão, pode-se admitir tratar-se de mera vantagem socialmente tolerada, sem relevância ética ou jurídica para fins de responsabilização administrativa.



RASCUNHO

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Acerca das funções administrativas e dos processos de planejamento, de organização, de direção e de controle, julgue os itens a seguir.

- 71** O planejamento constitui a função administrativa que define objetivos e estabelece os meios para alcançá-los, precedendo as demais funções administrativas.
- 72** A função de controle limita-se à verificação do cumprimento de normas, dispensando a análise de resultados e correção de desvios.
- 73** A organização, enquanto função administrativa, refere-se exclusivamente à estruturação física do ambiente de trabalho.
- 74** As quatro funções administrativas (planejamento; organização; direção; e controle) operam de forma isolada, sem interdependência.

Considerando as noções de administração financeira, administração de pessoas e administração de materiais aplicadas, julgue os itens seguintes.

- 75** A administração de materiais compreende atividades de aquisição, armazenamento, controle e distribuição de recursos materiais necessários ao funcionamento da organização.
- 76** Na administração de pessoas, o recrutamento e a seleção constituem processos dispensáveis quando há elevado número de candidatos disponíveis no mercado.
- 77** O fluxo de caixa é um instrumento de administração financeira que registra entradas e saídas de recursos, auxiliando no controle da liquidez organizacional.
- 78** O controle de estoque na administração de materiais visa evitar tanto a falta quanto o excesso de materiais, otimizando recursos e custos.

No que diz respeito aos procedimentos administrativos e à utilização de manuais administrativos, julgue os itens a seguir.

- 79** Os manuais administrativos padronizam procedimentos e orientam a execução de atividades, contribuindo para a uniformidade e a eficiência operacional.
- 80** A elaboração de procedimentos administrativos deve priorizar a complexidade, evitando simplificações que possam comprometer o rigor técnico.
- 81** Os manuais administrativos devem ser atualizados periodicamente para refletir mudanças organizacionais, legais e tecnológicas.
- 82** Os procedimentos administrativos padronizados dispensam a necessidade de treinamento de novos colaboradores.
- 83** A documentação de processos em manuais administrativos facilita a identificação de gargalos e oportunidades de melhoria.

No que concerne à organização e métodos (O&M) e sua aplicação no aprimoramento de processos do CRFa-1ª Região, julgue os itens seguintes.

- 84** A análise de processos em O&M deve considerar apenas aspectos técnicos, desconsiderando fatores humanos e comportamentais.
- 85** Os fluxogramas são instrumentos utilizados em O&M para representação gráfica de processos, facilitando visualização e análise.
- 86** A racionalização de processos em O&M visa eliminar atividades desnecessárias e simplificar rotinas de trabalho.
- 87** A implementação de melhorias sugeridas por estudos de O&M deve ocorrer sem envolvimento da equipe executora, para evitar resistências.

Em relação à gestão de estoque e à gestão de suprimentos de escritório, julgue os itens a seguir.

- 88** A gestão de suprimentos deve priorizar exclusivamente o menor preço, independentemente da qualidade e da confiabilidade do fornecedor.
- 89** A requisição de materiais deve ser registrada e controlada para assegurar a rastreabilidade e o controle de consumo.
- 90** O inventário periódico de materiais em estoque é dispensável quando há sistema informatizado de controle.
- 91** A classificação ABC de materiais permite priorizar o controle sobre itens de maior valor ou criticidade para a organização.

Acerca dos conceitos e dos tipos de estrutura organizacional aplicáveis ao CRFa-1ª Região, julgue os itens a seguir.

- 92** A estrutura organizacional define a hierarquia, a divisão de trabalho e as relações de autoridade dentro da organização.
- 93** A estrutura funcional agrupa atividades por especialização, como finanças, recursos humanos e administração.
- 94** As organizações com estrutura matricial eliminam completamente a existência de conflitos de autoridade.
- 95** A estrutura organizacional deve permanecer inalterada ao longo do tempo para manter a estabilidade institucional.
- 96** O organograma é a representação gráfica da estrutura formal, evidenciando os níveis hierárquicos e as relações de subordinação.

Com base nas relações humanas, no desempenho profissional e no desenvolvimento de equipes de trabalho no CRFa-1ª Região, julgue os itens seguintes.

- 97** As relações humanas positivas no ambiente de trabalho contribuem para o desempenho individual e desempenho coletivo da equipe.
- 98** O desenvolvimento de equipes de trabalho prescinde de ações de integração e de comunicação entre seus membros.
- 99** Nas equipes de trabalho, a ocorrência de conflitos tende a comprometer a coesão e o desempenho do grupo, motivo pelo qual o gestor deve agir prioritariamente suprimindo as divergências assim que surgirem, evitando discussões prolongadas sobre suas causas para não afetar o clima organizacional.
- 100** O *feedback* é uma ferramenta essencial para o desenvolvimento profissional, orientando melhorias no desempenho.
- 101** As equipes de alto desempenho caracterizam-se por objetivos claros, comunicação eficaz e colaboração entre membros.

Quanto às noções de cidadania e às relações públicas, julgue os itens a seguir.

- 102** As relações públicas envolvem a gestão da comunicação entre a organização e os seus diversos públicos de interesse.
- 103** O exercício da cidadania no ambiente organizacional restringe-se ao cumprimento de deveres funcionais.
- 104** A transparência nas ações da organização fortalece a confiança pública e a legitimidade institucional.

Acerca dos aspectos da comunicação interna e externa no CRFa-1ª Região, julgue os itens seguintes.

- 105** A comunicação interna facilita o alinhamento de informações, a integração de equipes e a disseminação de diretrizes organizacionais.
- 106** A comunicação externa restringe-se ao relacionamento com fornecedores, excluindo público em geral e órgãos reguladores.
- 107** Ruídos na comunicação organizacional podem comprometer a transmissão e a compreensão de mensagens.
- 108** A comunicação descendente flui da direção para os níveis subordinados, transmitindo diretrizes e orientações.
- 109** Uma vez que a informação transmitida pela organização seja tecnicamente correta e completa, a eficácia da comunicação organizacional não depende, de forma relevante, da adequação da linguagem ao público-alvo, pois cabe ao receptor o esforço principal de interpretar a mensagem.

A respeito da redação oficial e dos tipos de documentos administrativos utilizados no CRFa-1ª Região, julgue os itens a seguir.

- 110** Os memorandos destinam-se exclusivamente à comunicação com órgãos externos à instituição.
- 111** As atas são documentos que registram de forma sintética ou detalhada as ocorrências de reuniões e deliberações.
- 112** Em documentos oficiais dirigidos a usuários externos, recomenda-se o uso predominante de linguagem coloquial e informal, com expressões típicas do cotidiano, para tornar o texto mais próximo do cidadão, ainda que isso implique certa flexibilização das normas gramaticais e do padrão culto.

No que concerne à qualidade no atendimento ao público, incluindo a comunicabilidade, a atenção, a cortesia e a eficiência, julgue os itens seguintes.

- 113** A comunicabilidade no atendimento envolve expressão clara e adequada ao interlocutor, facilitando compreensão mútua.
- 114** A cortesia no atendimento limita-se a saudações formais, dispensando manutenção contínua ao longo da interação.
- 115** Eficiência no atendimento prioriza rapidez excessiva em detrimento da presteza qualificada e objetiva.
- 116** A tolerância no atendimento público manifesta-se na capacidade de lidar com situações difíceis sem perda de profissionalismo.
- 117** A postura profissional exclui discricção na condução de assuntos sensíveis com clientes internos/externos.

No que diz respeito à organização e ao controle de documentos, incluindo as noções de arquivologia e de gestão eletrônica, julgue os itens a seguir.

- 118** A arquivologia abrange a gestão integral de documentos desde criação até eliminação definitiva.
- 119** Os métodos alfabético e numérico de arquivamento dispensam consulta rápida em volumes elevados.
- 120** A gestão eletrônica de documentos integra digitalização com preservação autenticidade temporal.



RASCUNHO