

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 apenadas, 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.

#### Brasil deve ter 781 mil novos casos de câncer por ano, entre 2026 e 2028

O Brasil deve registrar 781 mil novos casos da doença por ano, até 2028. Quando excluídos os tumores de pele não melanoma (de alta incidência, mas baixa letalidade), a projeção é de aproximadamente 518 mil casos anuais. Os dados constam na publicação “Estimativa 2026–2028: incidência de câncer no Brasil”, do Inca, divulgada em 4 de fevereiro de 2026 (Dia Mundial do Câncer).

As previsões confirmam que o câncer vem se consolidando como uma das principais causas de adoecimento e morte no Brasil, aproximando-se das doenças cardiovasculares. Os números refletem o envelhecimento da população, desigualdades regionais e desafios persistentes no acesso à prevenção, ao diagnóstico precoce e ao tratamento oportuno.

Entre os homens, os cinco tipos de câncer mais incidentes são os de próstata, cólon e reto, pulmão, estômago e cavidade oral, respectivamente.

Entre as mulheres, em ordem de incidência, predominam os cânceres de mama, cólon e reto, colo do útero, pulmão e tireoide.

O câncer de pele não melanoma permanece como o mais frequente em ambos os sexos, sendo apresentado separadamente em razão de sua alta incidência e baixa letalidade.

A publicação destaca ainda cânceres com grande potencial de prevenção e detecção precoce, como o do colo do útero e o colorretal, que seguem entre os mais incidentes no país. As estimativas mostram também diferenças regionais importantes, relacionadas a fatores socioeconômicos, ambientais, comportamentais e ao acesso desigual aos serviços de saúde.

Elaborada e divulgada pela Coordenação de Prevenção e Vigilância (Conprev) do Inca a cada três anos, a estimativa tem o objetivo de apoiar o planejamento e a vigilância em saúde no curto prazo, com horizonte de até cinco anos, e concentra-se nos tumores de maior magnitude epidemiológica e relevância na saúde pública.

Internet: <agenciagov.etc.com.br> (com adaptações).

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

- 1 No trecho “acesso à prevenção, ao diagnóstico precoce e ao tratamento oportuno”, caso a palavra “prevenção” fosse substituída por **ações preventivas**, o acento grave seria mantido, formando à **ações preventivas**.
- 2 Em “os cinco tipos de câncer mais incidentes são os de próstata, cólon e reto, pulmão, estômago e cavidade oral, respectivamente”, o advérbio “respectivamente” e a expressão “em ordem de incidência”, utilizada no parágrafo seguinte, exercem a mesma função de indicar que os elementos enumerados seguem uma sequência ordenada.
- 3 No trecho “acesso desigual aos serviços de saúde”, a palavra “desigual” poderia ser substituída pelo antônimo **equitativo**, sem prejuízo para a correção gramatical do período, embora haja a inversão de sentido.
- 4 No trecho “a Estimativa tem o objetivo de apoiar o planejamento e a vigilância em saúde no curto prazo, com horizonte de até cinco anos, e concentra-se”, a forma verbal “concentra-se” deveria estar flexionada no plural para concordar com seu sujeito composto, que é “o planejamento e a vigilância”.
- 5 O fragmento “(de alta incidência, mas baixa letalidade)” é indispensável para a compreensão do sentido principal do período, visto que sua retirada comprometeria a coerência do enunciado.
- 6 Em “o câncer vem se consolidando como uma das principais causas de adoecimento e morte no Brasil”, a locução verbal “vem se consolidando” expressa uma ação progressiva e contínua no presente, indicando que o processo descrito ainda está em curso no momento em que o texto foi elaborado.
- 7 No trecho “O câncer de pele não melanoma permanece como o mais frequente em ambos os sexos, sendo apresentado separadamente em razão de sua alta incidência e baixa letalidade”, o pronome “sua” refere-se ao termo “ambos os sexos”, indicando que tanto homens quanto mulheres apresentam alta incidência e baixa letalidade desse tipo de câncer.
- 8 O texto é predominantemente expositivo, visto que o autor apresenta dados factuais com base em estimativas científicas, sem emitir julgamento de valor ou recorrer a recursos argumentativos para convencer o leitor.

**Texto para os itens de 9 a 16.****Revolução da inteligência artificial: uso na saúde traz novas possibilidades**

Com o desenvolvimento das tecnologias que utilizam Inteligência Artificial (IA), criou-se a ideia de que elas são capazes de resolver qualquer problema, entretanto há desafios e limitações. Na área da saúde, a ferramenta contribui com atendimentos e diagnósticos mais rápidos e precisos, reduzindo custos e melhorando a experiência de pacientes e de profissionais.

O seu uso na promoção da saúde pode ser definido como toda e qualquer inovação tecnológica por meio de métodos e dispositivos que serão utilizados em todos os segmentos de cuidados com o paciente, desde tratar doenças a melhorar a reabilitação do indivíduo ou da comunidade. De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS), ela é uma grande promessa para melhorar a prestação de serviços de saúde em todo o mundo, que pode ser utilizada para melhorar a velocidade e a precisão do diagnóstico e da triagem de doenças, auxiliar no atendimento clínico e fortalecer a pesquisa em saúde, bem como o desenvolvimento de medicamentos. Ainda de acordo com a OMS, a IA também pode apoiar diversas ações de saúde pública, como vigilância de doenças e gestão de sistemas.

De acordo com a Dra. Rosália Morais Torres, médica, professora da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) e coordenadora do Centro de Tecnologia em Saúde (CETES) da Faculdade de Medicina da UFMG, a IA pode desempenhar um papel crucial no enfrentamento dos desafios das doenças tropicais, que prevalecem em regiões com recursos e infraestrutura limitados. Dentre as muitas maneiras pelas quais a IA pode contribuir nessa área, ela cita a possibilidade de detecção precoce de surtos de doenças tropicais mediante a utilização de algoritmos que podem analisar grandes conjuntos de dados de pacientes, associando-os a fatores ambientais. “Isso pode ajudar as autoridades de saúde a tomar medidas para evitar a propagação de doenças”, completa.

Internet: <bvsm.sau.de.gov.br> (com adaptações).

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

- 9 No trecho “ela é uma grande promessa para melhorar a prestação de serviços de saúde”, a palavra “promessa” é empregada em sentido conotativo, uma vez que atribui à IA uma característica tipicamente humana, configurando uma personificação.
- 10 A expressão “Ainda de acordo com a OMS” funciona como elemento coesivo que, por meio do advérbio “ainda”, indica que a informação seguinte é uma adição ao que já foi mencionado pela mesma fonte, garantindo a progressão temática do texto.
- 11 No fragmento “‘Isso pode ajudar as autoridades de saúde a tomar medidas para evitar a propagação de doenças’, completa”, a forma verbal “completa” poderia ser substituída por **conclui**, sem alteração de sentido, pois ambos indicam que a citação acrescenta uma informação complementar ao que foi mencionado anteriormente.

- 12 Em “De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS), ela é uma grande promessa”, a vírgula após “(OMS)” é obrigatória, por isolar um aposto explicativo.
- 13 No fragmento “associando-os a fatores ambientais”, o pronome oblíquo “os” retoma anaforicamente o termo “grandes conjuntos de dados de pacientes”, estabelecendo coesão referencial entre as duas partes do período.
- 14 No trecho “atendimentos e diagnósticos mais rápidos e precisos”, a palavra “precisos” concorda apenas com o substantivo “diagnósticos”, em obediência à regra de concordância nominal com o substantivo mais próximo.
- 15 Em “mediante a utilização de algoritmos que podem analisar grandes conjuntos de dados de pacientes”, a conjunção “mediante” estabelece relação de causa entre as orações.
- 16 Em “criou-se a ideia de que elas são capazes de resolver qualquer problema”, o termo “qualquer”, no contexto, indica total certeza de que as tecnologias realmente resolvem todos os problemas existentes, sem exceções.

Gael tem uma moeda honesta e decide lançá-la sucessivamente 5 vezes, anotando, em cada lançamento, se o resultado foi cara ou coroa.

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

- 17 O número total de sequências possíveis de resultados nesses 5 lançamentos é igual a 32.
- 18 A probabilidade de Gael obter exatamente 3 caras é de  $\frac{5}{16}$ .
- 19 A probabilidade de Gael obter mais caras do que coroas é de 50%.

Em um milharal de uma pequena cidade do interior, passaram a surgir círculos misteriosos durante a madrugada. Na primeira noite, apareceram 4 círculos. Na segunda, 7. Na terceira, 10. Nas noites seguintes, a quantidade de novos círculos continuou a aumentar, segundo uma progressão aritmética.

Com base nessa situação hipotética, julgue os itens seguintes.

- 20 Na 8ª noite, surgirão 26 círculos no milharal.
- 21 O total de círculos surgidos nas 10 primeiras noites será igual a 176.
- 22 A primeira noite em que surgirão mais de 50 círculos no milharal será a 16ª noite.

Considere-se que a proposição “Aécio é águia ou, se Leandra é leoa, então Melissa é abelha” seja falsa. Com base nessa informação, julgue os itens a seguir.

- 23 Conclui-se, necessariamente, que Aécio não é águia.
- 24 A proposição “Se Aécio é águia, então Melissa é abelha” é falsa.
- 25 A proposição “Aécio é águia se, e somente se, Melissa é abelha” é verdadeira.

Vinícius vende pamonhas doces e salgadas em uma feira. Em um certo dia, ele vendeu 30 pamonhas ao todo. Cada pamonha doce foi vendida a R\$ 8,00, e cada pamonha salgada, a R\$ 6,00. Ao final desse dia, a arrecadação total foi de R\$ 210,00.

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

- 26** Vinícius vendeu mais pamonhas doces do que salgadas nesse dia.
- 27** Se Vinícius conceder 10% de desconto sobre o preço da pamonha doce, cada unidade passará a custar R\$ 7,20.
- 28** Se Vinícius aplicar os R\$ 210,00 arrecadados por 2 meses, à taxa de 5% ao mês, em regime de juros compostos, o montante final será igual a R\$ 231,00.

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.

Uma servidora recebeu uma tarefa de preparar e encaminhar documentos administrativos de sua unidade. Para isso, ela utilizou um computador com Windows 11, redigiu relatórios no Microsoft Word, organizou dados em planilhas eletrônicas, armazenou arquivos no OneDrive, acessou sistemas institucionais por meio do Google Chrome e seguiu orientações do setor de TI acerca da segurança da informação, *backup* e uso da Internet.

Com base nessa situação hipotética e nos conhecimentos de informática, julgue os itens a seguir.

- 29** Ao utilizar o teclado para digitar o relatório no Microsoft Word e o *mouse*, para selecionar comandos na interface do programa, a servidora terá de fazer o uso de periféricos de entrada de dados.
- 30** Como a servidora armazenou arquivos no OneDrive, ela passou a utilizar um serviço de armazenamento em nuvem, o que permitiu acesso remoto aos arquivos por meio da Internet, conforme permissões e autenticação adotadas.
- 31** A servidora acessou sistemas institucionais utilizando o Google Chrome, então esse navegador passou a exercer a função de sistema operacional durante o acesso ao sistema.
- 32** O fato de a servidora seguir orientações de segurança e utilizar antivírus em seu computador garantirá que nenhum tipo de *software* malicioso possa afetar o sistema.

Em um determinado órgão público, um servidor precisou preparar documentos administrativos e compartilhar informações com sua equipe. Para isso, utilizou um computador com Windows 10, elaborou textos em um editor de texto do Microsoft 365, organizou dados em planilhas eletrônicas e pesquisou informações na Internet, por meio da utilização de um navegador.

Com base nessa situação hipotética e nos conceitos de informática, julgue os itens seguintes.

- 33** Ao utilizar um navegador para realizar pesquisas na Internet, o servidor passou a utilizar esse navegador como mecanismo de busca.
- 34** Ao utilizar planilhas eletrônicas para organizar dados administrativos, o servidor utilizou uma ferramenta apropriada para manipulação de dados estruturados, como tabelas e cálculos.
- 35** O fato de o computador utilizado pelo servidor possuir Windows 10 implicou que os aplicativos utilizados no equipamento não dependem de nenhum outro *software* para funcionar.
- 36** Se o servidor abrir diversas páginas da Internet simultaneamente no navegador, cada página necessariamente corresponderá a um navegador diferente em execução.

Em relação aos conceitos de informática, aos sistemas operacionais, ao Microsoft 365, às aplicações de escritório, às redes de computadores e à segurança da informação, julgue os itens a seguir.

- 37** Em redes de computadores, o simples fato de um computador estar conectado a uma rede garantirá que ele possa acessar qualquer recurso existente nessa rede.
- 38** Em uma rede de computadores, dispositivos diferentes podem trocar informações entre si, desde que estejam conectados e utilizem protocolos compatíveis de comunicação.
- 39** Em uma planilha eletrônica, a célula corresponde ao ponto de interseção entre uma linha e uma coluna.
- 40** Em redes de computadores, todos os dispositivos conectados compartilham, automaticamente, todos os seus arquivos com os demais equipamentos da rede.



RASCUNHO

## CONHECIMENTOS COMPLEMENTARES

A ética na Administração Pública constitui tema relacionado à conduta funcional dos agentes estatais e à conformidade de seus atos com o regime jurídico-administrativo. Considerando essa informação, julgue os itens a seguir.

- 41** A preservação da confiança pública e da credibilidade institucional pode impor ao agente público deveres de conduta que ultrapassem a mera ausência de ilegalidade formal, ainda que seja inexistente uma vedação normativa expressa.
- 42** A ética na função pública autoriza o agente a conferir tratamento diferenciado entre administrados com fundamento exclusivo em sua avaliação pessoal de justiça do caso concreto.
- 43** A transparência na atuação administrativa, ao viabilizar controle social e institucional a respeito dos atos praticados, integra parâmetro relevante para a aferição da legitimidade ética das decisões estatais.

Os princípios constitucionais da Administração Pública estruturam a validade dos atos administrativos e limitam o exercício da função estatal. Com base nessa informação, julgue os itens seguintes.

- 44** No âmbito da Administração Pública, o princípio da legalidade condiciona a atuação do agente à prévia existência de fundamento normativo que autorize o exercício da competência administrativa.
- 45** A moralidade administrativa limita-se a orientar a interpretação dos atos administrativos, não constituindo parâmetro autônomo de controle de validade.
- 46** O princípio da publicidade admite restrição excepcional de acesso a atos administrativos quando a divulgação comprometer a segurança da sociedade ou do Estado, nos termos e limites estabelecidos pela Constituição.
- 47** O princípio da eficiência não autoriza a Administração Pública a afastar ou a descumprir prazos legalmente estabelecidos sob o fundamento de obtenção de melhores resultados institucionais.

A Lei nº 8.429/1992 disciplina os atos de improbidade administrativa e suas consequências jurídicas. À luz dessas premissas, julgue os itens a seguir.

- 48** A condenação por ato de improbidade administrativa pode ensejar a aplicação cumulativa de sanções previstas em Lei, desde que sejam observados os critérios de proporcionalidade e os limites estabelecidos na Lei nº 8.429/1992.
- 49** A inobservância de formalidade administrativa, ainda que desacompanhada de dolo, é suficiente para caracterizar ato de improbidade administrativa.

- 50** A suspensão dos direitos políticos integra o rol de sanções aplicáveis aos atos de improbidade administrativa, observados os prazos e os critérios definidos na Lei nº 8.429/1992.
- 51** A aplicação das sanções previstas na Lei nº 8.429/1992 pode ocorrer independentemente de decisão judicial condenatória transitada em julgado.
- 52** A perda dos bens ou valores acrescidos ilicitamente ao patrimônio do agente constitui sanção expressamente prevista para os atos de improbidade que importem enriquecimento ilícito.

A Lei nº 9.784/1999 estabelece normas básicas acerca do processo administrativo no âmbito da Administração Pública federal, disciplinando direitos dos administrados, deveres da Administração e parâmetros para a formação e o controle das decisões administrativas. A partir dessa informação, julgue os itens seguintes.

- 53** O interessado tem direito de obter ciência da tramitação e de acessar os autos dos processos administrativos em que figure como parte, ressalvadas as hipóteses legais de sigilo.
- 54** A circunstância de a matéria já estar consolidada em entendimento administrativo interno não dispensa a decisão administrativa do dever de motivação formal e individualizada.
- 55** O princípio da informalidade no processo administrativo autoriza a Administração a afastar exigências formais indispensáveis à validade do ato ou à garantia do contraditório e da ampla defesa.
- 56** No exercício de suas competências, a Administração Pública deve observar critérios de razoabilidade e proporcionalidade, de modo a evitar medidas excessivas ou inadequadas à finalidade pública pretendida.

A Lei nº 12.527/2011 disciplina o acesso às informações no âmbito da Administração Pública, estabelecendo regras gerais a respeito da transparência, da classificação, da restrição e do fornecimento de dados de interesse coletivo ou geral. Considerando essa informação, julgue os itens a seguir.

- 57** O acesso à informação de interesse coletivo ou geral constitui direito fundamental assegurado a qualquer pessoa, independentemente da demonstração de interesse específico.
- 58** A informação classificada no grau de sigilo reservado sujeita-se à restrição de acesso pelo prazo máximo de cinco anos, conforme os critérios estabelecidos na Lei nº 12.527/2011.

- 59 A decisão que negar acesso à informação pública deve ser formalmente motivada, com indicação expressa das razões de fato e de direito que fundamentam a restrição.
- 60 As informações pessoais relativas à intimidade não podem ter acesso restrito quando houver interesse coletivo envolvido.
- 61 O tratamento de dados pessoais deve estar vinculado a finalidades específicas, legítimas e explicitamente informadas ao titular, sendo vedada a sua utilização para propósito incompatível com aquele originalmente declarado.
- 62 O titular de dados pessoais somente poderá exercer os seus direitos mediante decisão judicial específica que determine ao controlador a adoção das providências solicitadas.
- 63 A anonimização realizada por meio de técnicas razoáveis e disponíveis no momento do tratamento afasta a caracterização do dado como pessoal, desde que não seja possível a sua reversão mediante esforços proporcionais.
- 64 O tratamento de dados pessoais sensíveis por órgão público é livre de restrições legais, independentemente da existência de base jurídica específica.
- 65 A responsabilização por tratamento de dados realizado em desconformidade com a Lei nº 13.709/2018 pode ocorrer mesmo na ausência de comprovação de dano individualizado ao titular, especialmente na esfera administrativa.
- 66 A validade do ato administrativo pressupõe a observância concomitante dos princípios da legalidade e da moralidade, não sendo suficiente a conformidade formal com a Lei quando houver desvio ético relevante.
- 67 A invocação de sigilo administrativo não pode ser utilizada como fundamento para afastar, de forma ampla e genérica, o dever de transparência e de controle social sobre a atuação estatal.
- 68 As garantias do contraditório e da ampla defesa aplicam-se aos processos administrativos, assegurando ao interessado o direito de manifestação e de produção de provas antes da decisão final.
- 69 A conduta do agente público não pode ser considerada ilícita na esfera disciplinar e, simultaneamente, reputada lícita no âmbito administrativo, uma vez que a responsabilidade disciplinar integra o regime jurídico-administrativo.
- 70 A proteção de dados pessoais não afasta, de forma absoluta, o dever de transparência administrativa, devendo-se harmonizar a tutela da privacidade com o exercício do controle social sobre atos estatais.



RASCUNHO

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

A respeito das funções administrativas e da administração financeira nas organizações, julgue os itens a seguir.

- 71** A função administrativa de direção foca na liderança, na motivação e na orientação das pessoas, enquanto a função de controle monitora o desempenho, comparando resultados com padrões para aplicar ações corretivas necessárias.
- 72** O planejamento operacional é a etapa responsável por estabelecer as diretrizes de longo prazo e a visão macro de toda a organização para o futuro.
- 73** O plano plurianual é o instrumento orçamentário que autoriza a realização de despesas correntes e de capital, definindo o limite para gastos com pessoal em cada exercício financeiro.
- 74** O princípio da legalidade obriga que qualquer despesa pública seja previamente autorizada por lei, vedando o início de programas não incluídos na lei orçamentária anual.

---

Quanto à administração de pessoas nas organizações públicas, julgue os itens seguintes.

- 75** A motivação dos servidores públicos depende essencialmente de incentivos financeiros, visto que a estabilidade do cargo remove o interesse por reconhecimento ou propósito social.
- 76** As competências organizacionais críticas são a soma das competências individuais, sendo identificadas a partir do inventário técnico realizado em cada departamento da organização.

---

Em relação aos procedimentos administrativos e ao sistema de organização e métodos nas organizações públicas, julgue os itens a seguir.

- 77** Os procedimentos administrativos de licitação, por visarem à contratação de terceiros, dispensam a motivação formal dos atos de escolha da proposta vencedora, focando-se no menor preço.
- 78** Os procedimentos administrativos de gestão, que são centrados na movimentação interna, dispensam formalização documental, por não gerar efeitos externos ou por criar direitos para os particulares.
- 79** A departamentalização e a hierarquia são pilares da organização formal, cruciais para que os analistas de organização e os métodos estruturem os fluxos de trabalho de forma racional e eficiente.
- 80** A racionalização de formulários administrativos simplifica a coleta de dados e elimina informações repetitivas, contribuindo para a desburocratização e, inclusive, a eficiência da gestão documental.

No que concerne à gestão de estoque e aos suprimentos de escritório nas organizações públicas, julgue os itens seguintes.

- 81** A classificação ABC na gestão de estoques permite priorizar itens de maior valor de consumo, otimizando recursos financeiros e o esforço de controle no almoxarifado.
- 82** O estabelecimento de níveis de estoque, tais como o estoque mínimo e o ponto de pedido, é essencial para garantir a continuidade das atividades administrativas e evitar a compra excessiva.

---

No que diz respeito aos tipos de estrutura organizacional, às relações humanas e ao desempenho profissional, julgue os itens seguintes.

- 83** A estrutura funcional, por centralizar especialistas de uma mesma área, é o modelo mais adequado para as organizações que buscam alta velocidade na tomada de decisão entre departamentos.
- 84** A estrutura matricial constitui a organização por produtos ou por áreas geográficas, eliminando a necessidade de dupla subordinação dos colaboradores a gerentes funcionais e de projetos.
- 85** O uso de *feedback* construtivo atua como uma ferramenta eficaz para o desenvolvimento de competências, não se isentando do fortalecimento de conexões profissionais autênticas.
- 86** A interação social no ambiente de trabalho influencia a formação de grupos informais, cujas normas de conduta impactam significativamente a produtividade e o comportamento individual.

---

Quanto ao desenvolvimento de equipes de trabalho e à cidadania nas organizações públicas, julgue os itens a seguir.

- 87** O estágio de tempestade é caracterizado por conflitos interpessoais e resistência a restrições, sendo natural para a estruturação de equipes de trabalho.
- 88** Os líderes que adotam o estilo *coaching* focam na melhoria das habilidades individuais dos membros da equipe. Isso criará um ambiente de cooperação, porém este será incapaz de potencializar o desempenho coletivo.
- 89** Em um conflito comunitário, a equipe de relações públicas deve blindar a organização, focando essencialmente na divulgação das ações sociais realizadas para limpar a sua imagem pública.
- 90** Ao criar um canal transparente de denúncias anônimas, a organização estimula a participação ativa dos colaboradores, promovendo a cidadania organizacional e a ética no ambiente de trabalho.

Acerca da comunicação interna e externa e da redação oficial de documentos nas organizações públicas, julgue os itens seguintes.

- 91** Para agilizar as mudanças na fiscalização, o CRBM deve utilizar redes sociais informais como o principal canal oficial de comunicação com os servidores da área.
- 92** Tratando-se da comunicação externa, em situações de crise institucional, o CRBM deve emitir notas oficiais fundamentadas em fatos, visando mitigar danos à imagem da categoria perante a opinião pública.
- 93** A construção “Informamos que, no momento, estamos procedendo com a antecipação prévia do cronograma, visando obter um ganho de tempo futuro” constitui um exemplo de concisão na escrita de textos oficiais.
- 94** Em regra, é vedado, na comunicação com agentes públicos federais, o uso das formas de tratamento, ainda que abreviadas, de ilustre ou ilustríssimo.

No que diz respeito aos tipos de documentos administrativos e às etapas de protocolo nas organizações públicas, julgue os itens a seguir.

- 95** A certidão administrativa, ao contrário da declaração, espelha um registro preexistente e permanente na repartição, como a certidão de tempo de serviço de um servidor público.
- 96** O requerimento é um documento administrativo utilizado para solicitar um direito ou um interesse particular, dirigindo-se geralmente de baixo para cima na hierarquia funcional da Administração Pública.
- 97** A classificação documental no protocolo deve basear-se primordialmente na urgência de tramitação do documento, definindo a sua prioridade antes de verificar o assunto.
- 98** O registro de documentos recebidos, etapa a qual gera número sequencial, é facultativo para os documentos de natureza ostensiva, visando agilizar a distribuição interna nas organizações públicas.

Em relação à qualidade no atendimento ao usuário dos serviços públicos, julgue os itens seguintes.

- 99** O servidor público deve priorizar a formalidade pujante, utilizando linguagem técnica e culta, para demonstrar conhecimento e autoridade ao cidadão durante o atendimento.
- 100** A presteza no atendimento público envolve o interesse em solucionar as solicitações com agilidade, sem, contudo, comprometer a qualidade e a veracidade das informações prestadas.

**101** Quando o servidor não conhece a resposta para a dúvida do usuário, deverá encerrar o atendimento imediatamente para não demonstrar despreparo ou ineficiência.

**102** O servidor, ao perceber longa fila, pode simplificar formulário administrativo, dispensando documentos desnecessários previstos em norma obsoleta e focar no resultado final.

**103** Em caso de usuário agressivo, o servidor deve justificar a negativa de atendimento educadamente, mas retirar a cortesia e a tolerância, que não são mútuas.

Acerca da postura profissional durante o atendimento aos usuários dos serviços públicos, julgue os itens a seguir.

**104** A postura profissional de excelência exige que o servidor sempre delegue o atendimento de conflitos interpessoais complexos à chefia imediata, visando preservar a autoridade da estrutura hierárquica.

**105** A postura proativa no atendimento autoriza o servidor a flexibilizar prazos regimentais em situações de vulnerabilidade social, visando à humanização imediata das relações interpessoais.

**106** No atendimento presencial de alta demanda, observados os critérios legais, o servidor poderá utilizar a triagem técnica para classificar a complexidade dos pleitos, otimizando o tempo de espera coletivo.

**107** No atendimento interno, a comunicação lateral entre departamentos tem o condão de reduzir a sobrecarga da hierarquia, agilizando a tomada de decisão e a resolução de problemas intersetoriais.

Acerca do trabalho em equipe nas organizações públicas, julgue os itens seguintes.

**108** A composição de uma equipe multidisciplinar no planejamento tático, integrando servidores com diferentes personalidades, valoriza as perspectivas diversas e aumenta a criatividade, superando as limitações burocráticas.

**109** A implementação de reuniões de alinhamento e *feedbacks* estruturados em uma equipe de atendimento reduz a postura defensiva dos servidores, facilitando a resolução de conflitos interpessoais e a produtividade.

**110** O compartilhamento tácito de conhecimento entre servidores experientes e recém-chegados, em ambiente de confiança mútua, otimiza o atendimento ao cidadão e, inclusive, fortalece a retenção de talentos.

- 111** Quando um gestor público, para aumentar a produtividade, centraliza as decisões e elimina *feedbacks* informais, focando, sobremaneira, nas metas formais da equipe, serão esperadas uma melhoria no relacionamento e uma maior agilidade operacional.
- 112** Para incentivar o comportamento receptivo, um gestor público deve delegar tarefas e promover o “sim” imediato da equipe, como prova de alta coesão e de compromisso organizacional.
- 113** Com o intuito de otimizar o atendimento ao cidadão, o servidor deverá utilizar a escuta ativa, que consiste em uma técnica focada na concordância imediata com as demandas para validar o interlocutor.

---

Quanto aos fundamentos de arquivologia, aos tipos de arquivos e aos métodos de arquivamento nas organizações públicas, julgue os itens a seguir.

- 114** Ao receber documentos de um órgão extinto, o arquivista do novo órgão deve integrá-los a seu próprio arquivo funcional, classificando-os de acordo com as atividades atuais da instituição, para facilitar a recuperação da informação.
- 115** Na organização pública, os documentos classificados como de valor secundário, que já cumpriram as suas finalidades administrativas, devem ser transferidos do arquivo corrente para o intermediário, aguardando, neste, a sua eliminação definitiva.
- 116** Ao organizar prontuários funcionais no arquivo corrente, a unidade administrativa deverá utilizar o método numérico simples, exigindo um índice auxiliar remissivo para localizar documentos, configurando-se, assim, um método indireto.
- 117** As plantas arquitetônicas de obras públicas, com alta frequência de uso, são arquivadas horizontalmente em mapotecas e, após a conclusão da obra, são transferidas geralmente para o armazenamento vertical.

---

Considerando a gestão eletrônica e a digitalização de documentos nas organizações públicas, julgue os itens seguintes.

- 118** Ao implementar a gestão eletrônica de documentos, deve-se padronizar a nomenclatura dos arquivos digitais e utilizar as tabelas de temporalidade, o que facilitará a localização e o descarte seguro dos documentos.
- 119** A adoção da assinatura eletrônica em processos administrativos significa que um CRBM confere integridade e autenticidade aos documentos natos digitais, dispensando, com isso, a impressão física.
- 120** O gestor público pode autorizar a digitalização de processos de guarda permanente mediante escaneamento simples, descartando o suporte físico para otimizar o espaço na biblioteca.



RASCUNHO