

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 16.

No âmbito do Conselho Regional dos Técnicos em Radiologia da 12ª Região (CRTR-12), a atuação administrativa transcende a mera execução de rotinas burocráticas, pois se vincula diretamente à concretização do interesse público e à observância dos princípios constitucionais que regem a Administração Pública. A legalidade impõe que todo ato administrativo encontre fundamento normativo; a impessoalidade, por sua vez, veda favorecimentos indevidos; a moralidade exige conformidade ética; a publicidade assegura transparência; e a eficiência orienta a obtenção de resultados com economicidade.

Ao receber requerimentos, o setor competente deve verificar se os documentos apresentados atendem às exigências regulamentares; não os atendendo, impõe-se a intimação do interessado para saneamento das irregularidades, sob pena de arquivamento do processo. Tal procedimento, além de garantir segurança jurídica, previne nulidades decorrentes de vícios formais.

A redação oficial, nesse contexto, demanda precisão vocabular e rigor sintático, evitando construções ambíguas que possam comprometer a interpretação dos atos administrativos. Não raro, impropriedades linguísticas ainda que sutis – produzem efeitos jurídicos indesejáveis, sobretudo quando alteram o alcance semântico de determinações normativas.

Assim, o desempenho das atribuições administrativas pressupõe domínio da norma-padrão, compreensão dos mecanismos de coesão e coerência textual e atenção às regras de concordância, regência e pontuação, cuja inobservância pode acarretar prejuízos institucionais.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**, art. 37 (com adaptações).

Considerando os sentidos do texto, a sua tipologia e os seus mecanismos de construção de significado, julgue os itens a seguir.

- 1 O texto apresenta predominância da tipologia argumentativa, visto que defende um ponto de vista acerca da atuação administrativa.
- 2 No trecho “não os atendendo, impõe-se a intimação do interessado”, a forma verbal “atendendo” estabelece valor condicional.
- 3 Em “impõe-se a intimação do interessado”, o termo “a intimação do interessado” exerce função de sujeito posposto.

Julgue os itens seguintes, quanto às relações sintáticas, ao emprego de pronomes e à regência verbal no texto.

- 4 Em “a impessoalidade, por sua vez, veda favorecimentos indevidos;” a substituição de “veda favorecimentos indevidos” por “veda a favorecimentos indevidos” preservaria a correção gramatical.
- 5 No trecho “cuja inobservância pode acarretar prejuízos institucionais”, o pronome “cuja” estabelece relação de posse.
- 6 No trecho “Não raro, impropriedades linguísticas ainda que sutis – produzem efeitos jurídicos indesejáveis, sobretudo quando alteram o alcance semântico de determinações normativas.”, a expressão “ainda que sutis” introduz circunstância de concessão.

Com base nos aspectos de pontuação, de concordância verbal e de estrutura do período, julgue os itens a seguir.

- 7 Em “a impessoalidade, por sua vez, veda favorecimentos indevidos;” a retirada das vírgulas que isolam “por sua vez” manteria a correção gramatical do período.
- 8 Em “impropriedades linguísticas ainda que sutis – produzem efeitos”, a forma verbal concorda com o núcleo do sujeito.
- 9 No trecho “a atuação administrativa transcende a mera execução de rotinas burocráticas, pois se vincula diretamente à concretização do interesse público e à observância dos princípios constitucionais que regem a Administração Pública.”, a forma verbal “vincula” poderia ser substituída por **está vinculada**, sem prejuízo sintático ou semântico.

Julgue os itens seguintes, em relação às funções sintáticas dos termos da oração e à classificação de orações subordinadas.

- 10 No trecho “cuja inobservância pode acarretar prejuízos institucionais”, o termo “institucionais” funciona como predicativo do objeto.
- 11 A oração “que possam comprometer a interpretação dos atos administrativos” exerce função de oração subordinada adjetiva restritiva.
- 12 No trecho “impõe-se a intimação”, a partícula “se” é índice de indeterminação do sujeito.

Com base no texto e em seus aspectos linguísticos, julgue os itens a seguir, no que concerne ao emprego da crase, à regência verbal e nominal e ao uso de pronomes.

- 13** No trecho “se vincula diretamente à concretização do interesse público”, o emprego do acento indicativo de crase ocorre pela fusão da preposição exigida pelo verbo pronominal “vincular-se” com o artigo feminino que antecede “concretização”.
- 14** No trecho “impropriedades linguísticas – ainda que sutis – produzem efeitos jurídicos indesejáveis”, a forma verbal “produzem” poderia ser corretamente substituída por “produz”, mantendo-se a concordância verbal adequada ao período.
- 15** No trecho “não os atendendo, impõe-se a intimação do interessado para saneamento das irregularidades, sob pena de arquivamento do processo”, o segmento “de arquivamento do processo” relaciona-se ao substantivo “pena”, especificando a consequência mencionada no enunciado.
- 16** No segmento “cuja inobservância pode acarretar prejuízos institucionais”, o pronome relativo “cuja” retoma o termo “atos administrativos”.

Um capital de R\$ 500 foi dividido em duas partes, A e B . Ambos os capitais foram aplicados a juros compostos à mesma taxa mensal. A quantia A foi aplicada durante 4 meses, enquanto B foi aplicada durante 2 meses. Sabe-se que os montantes obtidos nas duas aplicações foram iguais.

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

- 17** A relação entre os capitais é dada por $A = \frac{B}{(1+i)^2}$.
- 18** Se a taxa de juros for de 10% ao mês, então os juros produzidos pela quantia B serão maiores que o dobro dos juros produzidos pela quantia A .

Considere-se que:

$$m = \frac{n}{\frac{1}{2}\left(\frac{1}{2} + \frac{1}{3}\right)}$$

em que m e n são números inteiros positivos primos entre si.

Com base nas informações apresentadas, julgue os itens seguintes.

- 19** A igualdade apresentada implica que $n = \frac{5m}{6}$.
- 20** O menor valor inteiro positivo de n que satisfaz as condições do problema é 5.

Uma pessoa deseja totalizar a quantia de R\$ 750, utilizando cédulas de R\$ 5, R\$ 20 e R\$ 50, em um total de 30 cédulas. Sabe-se que a quantidade de cédulas de R\$ 20 excede a quantidade de cédulas de R\$ 5 em 5 unidades.

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

- 21** A quantidade de cédulas de R\$ 20 é igual a 13.
- 22** A soma das quantias formadas pelas cédulas de R\$ 5 e R\$ 20 é menor do que dois terços da quantia formada pelas cédulas de R\$ 50.

Considere-se a progressão aritmética (PA) cujo termo geral é dado por:

$$a_n = 4n - 11, \quad \text{com } n \geq 1$$

Com base nas informações apresentadas, julgue os itens seguintes.

- 23** O termo a_6 é o primeiro termo positivo dessa progressão aritmética.
- 24** A soma dos 10 primeiros termos dessa progressão é igual a 70.

Em uma escola com 500 alunos, foi realizada uma pesquisa para determinar a tipagem sanguínea dos estudantes. Observou-se que 115 alunos possuíam o antígeno A, 235 possuíam o antígeno B e 225 não possuíam nenhum dos dois antígenos.

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

- 25** Entre os alunos que possuem o antígeno A, mais de 60% possui também o antígeno B.
- 26** A probabilidade de selecionar ao acaso um aluno que possua pelo menos um dos antígenos é superior a 50%.

Em cima de uma mesa, encontram-se 3 livros iguais de química, 1 de matemática, 2 livros iguais de inglês e 1 de história e 1 de gramática. Será necessário organizar esses livros em uma prateleira.

Com base nessa situação hipotética, sabendo-se que os livros de química e matemática (ciências exatas) devem ficar juntos, julgue os itens seguintes.

- 27** Se os dois livros de inglês também tiverem de permanecer juntos, mantida a condição de que os livros de ciências exatas fiquem juntos, então o número de maneiras distintas de organizar os livros será 80.
- 28** Se os livros de ciências exatas (química e matemática) devem permanecer sempre juntos, então o número de maneiras distintas de organizar os livros na prateleira será 240.



RASCUNHO

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 destras; 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.

No que se refere às funcionalidades do sistema operacional Windows 11, ao armazenamento em nuvem, aos mecanismos de segurança com *firewall* e aos navegadores *web*, julgue os itens seguintes.

- 29 No Windows 11, o Explorador de Arquivos permite organizar arquivos em pastas, renomeá-los, movê-los e excluí-los, sendo possível utilizar tanto menus quanto atalhos de teclado para essas operações.
- 30 O armazenamento em nuvem, como o oferecido pelo OneDrive e pelo Google Drive, permite acesso remoto aos arquivos por meio da Internet, mas não possibilita a sincronização automática entre dispositivos.
- 31 O *firewall* é um mecanismo de segurança que monitora e controla o tráfego de rede com base em regras previamente definidas.
- 32 Os navegadores Google Chrome, Mozilla Firefox e Microsoft Edge permitem a navegação em modo anônimo ou privativo, no qual o histórico de navegação não é armazenado localmente após o encerramento da sessão.

Com relação a *hardware* e periféricos, às ferramentas de comunicação, às funcionalidades do sistema operacional Windows e aos procedimentos de *backup*, julgue os itens a seguir.

- 33 Ao conectar um projetor multimídia ao computador, por meio de cabo HDMI, a fim de se realizar uma apresentação no Microsoft PowerPoint, o projetor passa a ser classificado como periférico de saída.
- 34 Durante uma reunião realizada por meio do Microsoft Teams, o compartilhamento de tela permite que os participantes visualizem aplicativos ou documentos abertos no computador do apresentador.
- 35 No Windows 10 e 11, ao excluir um arquivo utilizando a tecla **Del**, o arquivo é removido permanentemente do sistema, não podendo ser recuperado pela Lixeira.
- 36 Um procedimento adequado de *backup* consiste exclusivamente na cópia dos arquivos para outro diretório no mesmo disco rígido do computador, pois esse procedimento já garante proteção contra a perda de dados.

A respeito das ferramentas de edição colaborativa em nuvem, dos modos de navegação em navegadores *web*, das funcionalidades do Windows 11 e dos conceitos de intranet, julgue os itens seguintes.

- 37 Ao utilizar o Google Planilhas (Google Workspace), dois usuários podem editar simultaneamente o mesmo documento, sendo possível visualizar as alterações em tempo real.
- 38 O uso do modo anônimo em navegadores impede que o provedor de Internet ou os administradores de rede visualizem os *sites* acessados pelo usuário.
- 39 No Windows 11, a Área de Trabalho (Desktop) é considerada um *software*, sendo um aplicativo responsável pela execução de programas de terceiros.
- 40 A intranet de um órgão público pode utilizar os mesmos protocolos da Internet, como HTTP e TCP/IP, diferenciando-se principalmente pelo controle de acesso.



RASCUNHO

CONHECIMENTOS COMPLEMENTARES

A ética na Administração Pública constitui dimensão relevante da atuação estatal, relacionando-se com padrões de conduta, de responsabilidade funcional e de conformidade com valores institucionais no exercício das atribuições públicas. Considerando essa informação, julgue os itens a seguir.

- 41** A coerência entre a decisão administrativa e os valores institucionais constitui critério relevante para avaliação ética da conduta do agente público.
- 42** A responsabilidade ética pressupõe, no âmbito da função pública, margem de autodeterminação compatível com a responsabilidade pelo ato e pela capacidade de assumir as consequências da conduta adotada.
- 43** A ética pública admite mitigação da imparcialidade quando houver identidade de interesses entre agente público e administrado.

Os princípios constitucionais da Administração Pública atuam de forma integrada, condicionando validade e legitimidade dos atos administrativos. A partir dessa informação, julgue os itens seguintes.

- 44** O concurso público representa o mecanismo concreto de realização da impessoalidade e da moralidade administrativa.
- 45** A eficiência administrativa pode justificar a flexibilização de exigências legais formais, desde que o resultado final seja satisfatório.
- 46** A existência de teto remuneratório no serviço público é compatível com os princípios estruturantes da Administração Pública.
- 47** A responsabilidade objetiva do Estado exclui a possibilidade de uma responsabilização subjetiva do agente causador do dano.

A incorporação do princípio da eficiência ao texto constitucional inseriu novas exigências no regime jurídico-administrativo, influenciando parâmetros de atuação estatal e critérios de avaliação da atividade administrativa. Com base nessa informação, julgue os itens a seguir.

- 48** A eficiência restringe-se à estrutura organizacional da Administração, não alcançando o comportamento individual do agente público.
- 49** A negligência reiterada no atendimento ao público pode caracterizar violação ao princípio da eficiência.
- 50** A utilização racional dos recursos públicos, com vistas à obtenção do melhor resultado possível com o menor dispêndio necessário, constitui dimensão material do princípio da eficiência administrativa.

Um servidor do CRTR-12, responsável pela análise de processos de registro profissional, passou a priorizar requerimentos formulados por conhecidos pessoais, sob o argumento de que todos seriam analisados posteriormente. Em outro episódio, divulgou, em grupo aberto de mensagens, a relação completa de inscritos, contendo CPF e endereço residencial. Em uma decisão posterior, indeferiu um pedido administrativo sem apresentar fundamentação escrita, alegando tratar-se de uma matéria evidente.

Com base nessa situação hipotética e na legislação aplicável, julgue os itens seguintes.

- 51** A priorização dolosa de processos administrativos com base em vínculos pessoais caracteriza ato de improbidade administrativa por violação aos princípios da impessoalidade e da moralidade.
- 52** A divulgação integral de CPF e endereço residencial é legítima por se tratar de dados constantes de cadastro público profissional.
- 53** A ausência de motivação escrita compromete a validade da decisão administrativa.
- 54** A inexistência de dano financeiro comprovado afasta a possibilidade de configuração de improbidade administrativa.
- 55** A responsabilização por improbidade exige, necessariamente, enriquecimento ilícito do agente público.

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

- 56** A configuração de ato de improbidade administrativa pressupõe a demonstração de conduta dolosa do agente, não sendo suficiente a mera culpa para sua caracterização.
- 57** A multa civil é uma sanção possível nos atos de improbidade administrativa.
- 58** Os atos que atentem contra os princípios da Administração Pública admitem responsabilização por mera culpa.
- 59** A aplicação da sanção de perda da função pública exige imposição expressa na sentença condenatória, não se configurando como consequência automática da prática do ato de improbidade administrativa.

O processo administrativo federal integra o regime jurídico-administrativo e orienta a atuação da Administração por meio de garantias e limites normativos que asseguram regularidade procedimental e coerência decisória. A partir dessa informação e à luz da Lei nº 9.784/1999, julgue os itens seguintes.

- 60** A Administração pode anular um ato ilegal de ofício, independentemente de provocação do interessado.
- 61** A delegação de competência pode alcançar uma decisão de recursos administrativos, desde que haja justificativa formal.
- 62** Salvo disposição legal específica, o recurso administrativo não tem efeito suspensivo automático.
- 63** O acesso ao Poder Judiciário para questionar atos administrativos depende do esgotamento prévio da via administrativa.

A Lei nº 12.527/2011 disciplina o acesso a informações no âmbito da Administração Pública e estabelece parâmetros para a classificação, a restrição e o fornecimento de dados de interesse coletivo ou geral. Com base nessa situação e conforme essa legislação, julgue os itens a seguir.

- 64** A Administração Pública pode condicionar o fornecimento de informação à apresentação de justificativa pelo requerente.
- 65** A informação classificada como secreta pode ter restrição de acesso por até 25 anos.
- 66** A recusa injustificada de fornecimento de informação pode ensejar responsabilização funcional do agente público.
- 67** As entidades privadas que recebem recursos públicos para realização de atividades de interesse coletivo submetem-se ao mesmo regime jurídico aplicável à Administração Pública em relação a todas as normas da Lei de Acesso à Informação.

A Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) estabelece regras para o tratamento de dados pessoais no âmbito público e privado, definindo princípios, direitos dos titulares e hipóteses legais de tratamento. Considerando essa informação e em consonância com essa legislação, julgue os itens seguintes.

- 68** O tratamento de dados pessoais pela Administração pode ocorrer independentemente de consentimento quando necessária à execução de política pública prevista em lei.
- 69** O consentimento genérico para tratamento de dados pessoais é válido desde que formalizado por escrito.
- 70** O tratamento de dados pessoais de crianças depende exclusivamente de consentimento específico e em destaque de, pelo menos, um dos pais ou responsável legal, não sendo admitidas outras bases legais previstas na LGPD.



RASCUNHO

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

No que diz respeito às funções administrativas clássicas e à sua aplicação no contexto das organizações públicas, julgue os itens a seguir.

- 71** Embora tradicionalmente apresentadas de forma sequencial, as funções administrativas – planejamento, organização, direção e controle – são interdependentes e podem ocorrer simultaneamente no cotidiano das organizações públicas.
- 72** No contexto da Administração Pública, o planejamento estratégico de longo prazo dispensa a necessidade de revisões periódicas, uma vez que ele estabelece objetivos permanentes para a organização.
- 73** Um gestor público, ao alocar servidores para diferentes setores, distribuir equipamentos conforme as necessidades operacionais e definir as responsabilidades hierárquicas, exercerá primordialmente a função administrativa de organização.
- 74** Em situação de escassez de recursos, priorizar a função de direção em detrimento das outras funções administrativas garante o sucesso organizacional, pois a liderança motiva os servidores independentemente do planejamento e do controle.
- 75** Suponha-se que um coordenador administrativo, ao identificar que as metas de atendimento mensal não foram alcançadas, comparou os resultados obtidos com os indicadores previamente estabelecidos e propôs ações corretivas. Nesse caso, é correto afirmar que essa atuação caracteriza o exercício da função controle.

Acerca das noções de administração financeira, de pessoas e de materiais nas organizações públicas, julgue os itens seguintes.

- 76** Na Administração Pública, o princípio da economicidade orienta que se busque a melhor relação custo-benefício nas aquisições e nas contratações, compatibilizando qualidade com menor dispêndio de recursos.
- 77** O controle orçamentário em organizações públicas dispensa o acompanhamento de execução financeira, sendo suficiente a análise dos gastos ao final do exercício fiscal.
- 78** A gestão de pessoas no setor público, além de observar aspectos legais e estatutários, deve considerar fatores motivacionais e de desenvolvimento profissional dos servidores para potencializar o desempenho institucional.
- 79** Os programas de capacitação e de treinamento de servidores representam despesas prescindíveis em cenários de restrição orçamentária, uma vez que não impactam diretamente os resultados organizacionais.

De acordo com os procedimentos administrativos, os manuais organizacionais e a gestão de materiais e suprimentos, julgue os itens a seguir.

- 80** Suponha-se que um auxiliar administrativo observou que um determinado material de expediente apresentava um consumo médio de 50 unidades mensais e tempo de reposição de 15 dias. Nesse caso é correto afirmar que, para evitar a ruptura de estoque, é recomendável manter um estoque mínimo superior ao consumo previsto no período de reposição.
- 81** A formalização de procedimentos administrativos por meio de manuais contribui para a padronização das rotinas, reduz a dependência de conhecimentos tácitos individuais e facilita a continuidade operacional em caso de afastamento de servidores.
- 82** A existência de manuais administrativos elimina a necessidade de atualização periódica dos processos organizacionais.
- 83** A gestão eficiente de materiais prioriza a manutenção de estoques elevados para garantir disponibilidade imediata e evitar rupturas que possam comprometer as atividades organizacionais, ainda que isso implique imobilização de recursos financeiros, pois a segurança operacional deve prevalecer sob a economicidade no controle de suprimentos.
- 84** A padronização de materiais de escritório, embora simplifique os processos de compra, reduz a flexibilidade operacional e aumenta os custos de aquisição, uma vez que restringe as opções de fornecedores e impede negociações competitivas por preços diferenciados entre marcas e modelos variados.

À luz dos princípios de organização e métodos (O&M) e de sua aplicação na análise de processos administrativos, julgue os itens seguintes.

- 85** A área de organização e métodos tem como um de seus objetivos identificar gargalos, redundâncias e falhas nos fluxos de trabalho, propondo soluções para otimizar os processos.
- 86** Na análise de processos organizacionais, embora os aspectos técnicos e normativos sejam relevantes, a desconsideração dos fatores humanos — como capacitação, motivação e ergonomia — pode comprometer a efetividade das melhorias propostas.
- 87** Um fluxograma é uma ferramenta útil para representação visual de processos administrativos, a qual permite identificar etapas sequenciais, pontos de decisão e responsabilidades, o que facilitará a análise de melhorias.
- 88** O inventário físico periódico de materiais serve exclusivamente para atender às exigências contábeis, não apresentando relevância para a gestão operacional de estoques.

No que diz respeito à gestão de estoques e ao controle de materiais em unidades administrativas, julgue os itens a seguir.

- 89** Suponha-se que uma unidade administrativa registrou frequentes aquisições emergenciais de materiais de escritório, com custos superiores à média de mercado. Nesse caso, é correto afirmar que houve deficiência no planejamento de consumo e na gestão de estoques.
- 90** A responsabilidade pelo controle de consumo de materiais recai exclusivamente sob o setor de almoxarifado. Dessa forma, não caberá aos usuários finais qualquer prestação de contas acerca da utilização dos recursos recebidos.

Quanto à estrutura organizacional, às relações humanas e ao desenvolvimento de equipes de trabalho, julgue os itens seguintes.

- 91** A estrutura organizacional formal, ao estabelecer de maneira rigorosa as relações de autoridade e os canais oficiais de comunicação, elimina a formação de grupos informais e de relações espontâneas entre colaboradores, assegurando que todas as interações no ambiente de trabalho ocorram exclusivamente conforme o organograma e os procedimentos estabelecidos.
- 92** Os conflitos interpessoais no ambiente de trabalho, quando mal gerenciados, podem comprometer a produtividade, deteriorar o clima organizacional e impactar negativamente a qualidade dos serviços prestados ao público.
- 93** O trabalho em equipe pressupõe a eliminação de conflitos, uma vez que as divergências são incompatíveis com a cooperação.
- 94** Em uma equipe de trabalho, a integração de esforços individuais orientada para os objetivos comuns tende a potencializar resultados institucionais, superando a mera soma de contribuições isoladas.
- 95** Estruturas organizacionais excessivamente rígidas tendem a dificultar processos de inovação e adaptação.

Acerca dos conceitos de cidadania, de relações públicas e de responsabilidade social no serviço público, julgue os itens a seguir.

- 96** O exercício da cidadania pelos servidores públicos manifesta-se não apenas no cumprimento de deveres funcionais, mas também na postura ética, no respeito aos direitos dos usuários e no comprometimento com o interesse público.
- 97** As relações públicas na Administração Pública restringem-se à divulgação de ações institucionais, não abrangendo o diálogo com a sociedade nem a construção de canais de participação cidadã.

Acerca da comunicação organizacional, da redação oficial e dos tipos de documentos administrativos, julgue os itens seguintes.

- 98** A comunicação interna eficiente contribui para o alinhamento das ações administrativas e para a redução de ruídos institucionais.
- 99** Em documentos oficiais externos, a linguagem deve observar rigorosamente os princípios de impessoalidade, clareza, concisão, formalidade e uso do padrão culto da língua, vedando-se o emprego de termos coloquiais ou expressões ambíguas.
- 100** O ofício, o memorando e a ata são documentos administrativos que, embora possuam finalidades distintas, compartilham a necessidade de registro formal, datação e identificação dos responsáveis pela elaboração.
- 101** A comunicação organizacional, embora tenha papel relevante na transmissão de informações formais e institucionais, também contempla as dimensões informais que contribuem para o clima organizacional e o compartilhamento de conhecimentos tácitos.

No que diz respeito ao protocolo, ao registro, à classificação e à expedição de documentos, julgue os itens a seguir.

- 102** O protocolo e o registro sistemático de documentos, embora facilitem o controle inicial de entrada e de saída de correspondências, tornam os fluxos administrativos mais burocráticos e lentos, reduzindo a agilidade na tramitação de processos e dificultando a rastreabilidade de informações devido ao excesso de registros e de carimbos exigidos.
- 103** Na recepção de documentos pelo setor de protocolo, a classificação adequada segundo assunto, destino e grau de prioridade é uma etapa essencial para garantir tramitação eficiente e cumprimento de prazos processuais.
- 104** A ausência de registro formal na expedição de documentos não compromete a gestão administrativa.
- 105** Em situação na qual um documento oficial urgente precisa ser expedido, é admissível dispensar o registro no sistema de protocolo para agilizar o envio, desde que seja feito controle informal posteriormente.
- 106** Em um órgão público que recebe diariamente grande volume de correspondências, a ausência de procedimentos padronizados de protocolo pode resultar em extravio de documentos, descumprimento de prazos legais e fragilização do controle administrativo.

Quanto à qualidade no atendimento ao público e à postura profissional do servidor, julgue os itens seguintes.

- 107** O atendimento ao público, seja presencial ou por meio de canais remotos, constitui importante interface institucional e influencia diretamente a percepção do cidadão a respeito da qualidade e da eficiência dos serviços públicos.

- 108** A postura profissional do servidor, ao integrar elementos como cordialidade, discrição, ética e comprometimento, reflete não apenas condutas individuais, mas também valores e princípios institucionais percebidos pelo usuário.
- 109** A objetividade no atendimento é incompatível com a cordialidade.
- 110** Um servidor que recebe um cidadão visivelmente nervoso deve manter distanciamento emocional completo, evitando demonstrar empatia para preservar a impessoalidade exigida no serviço público.
- 111** A qualidade no atendimento ao público mensura-se exclusivamente pela rapidez no fornecimento de respostas, sendo a precisão e a confiabilidade das informações aspectos secundários.

Quanto ao atendimento telefônico, ao atendimento presencial e aos públicos interno e externo, julgue os itens a seguir.

- 112** No atendimento telefônico, além da clareza e da objetividade na transmissão de informações, a identificação do servidor e do setor contribui para a transparência e o profissionalismo da interação.
- 113** O atendimento interno entre setores, por tratar de relações internas à organização e não envolver o público externo, dispensa formalidades e padrões de qualidade mais rigorosos, sendo suficiente a comunicação informal e espontânea, para que se assegure o bom funcionamento dos fluxos administrativos.

À luz dos conceitos relacionados ao trabalho em equipe, à personalidade, ao relacionamento e ao comportamento interpessoal, julgue os itens seguintes.

- 114** As personalidades distintas em uma equipe inviabilizam o alcance de objetivos comuns.
- 115** Os comportamentos defensivos no ambiente de trabalho, quando utilizados de forma estratégica e pontual, fortalecem a autonomia individual e protegem a equipe de conflitos desnecessários, o que contribuirá para a construção de relações colaborativas, com base em limites profissionais claros e objetivos.
- 116** A empatia no ambiente profissional restringe-se às relações informais, sendo dispensável no desempenho das atividades administrativas.
- 117** Em equipes de alto desempenho, a existência de normas implícitas de comportamento e a construção de confiança mútua ao longo do tempo são elementos que contribuem para a coesão e a efetividade do grupo.

Com base nas noções de arquivologia, nos métodos de arquivamento, na gestão eletrônica e na digitalização de documentos, julgue os itens a seguir.

- 118** A teoria das três idades classifica os documentos em correntes, intermediários e permanentes, sendo que os arquivos intermediários abrigam documentos de uso frequente que devem permanecer próximos aos setores de trabalho para consulta diária, enquanto os arquivos correntes destinam-se exclusivamente à guarda de documentos históricos de valor permanente.
- 119** O método de arquivamento alfabético organiza documentos por ordem de nomes e dispensa o uso de índices ou instrumentos auxiliares de busca, ao passo que o método numérico simples exige obrigatoriamente a consulta à tabela de temporalidade antes de cada arquivamento ou de cada recuperação de documento.
- 120** A gestão eletrônica de documentos (GED) elimina a necessidade de classificação, de indexação e de atribuição de metadados aos arquivos digitais, pois os sistemas eletrônicos localizam documentos automaticamente por busca de conteúdo visual, tornando também desnecessária a digitalização com reconhecimento óptico de caracteres (OCR) para fins de pesquisa textual em documentos digitalizados.



RASCUNHO