

UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA AFRO-BRASILEIRA – UNILAB

CONCURSO PÚBLICO DE PROVAS PARA PROVIMENTO EFETIVO DE VAGAS DA CARREIRA DOS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS EM EDUCAÇÃO

NÍVEL MÉDIO

01200 - ASSISTENTE EM ADMINISTRAÇÃO - TIPO B

Frase: **Bom senso orienta condutas.**

(Transcrever a frase acima para o **cartão-resposta**)



SUA PROVA

O candidato receberá do fiscal de sala:

- Este caderno de prova, contendo **60 (sessenta)** questões objetivas;
- Um **cartão-resposta** destinado às respostas das questões objetivas.



TEMPO

- **4 (quatro) horas** é o tempo disponível para a realização da prova, já incluindo o tempo para a marcação no **cartão-resposta** da prova objetiva.
- Em hipótese alguma o candidato levará consigo o caderno de prova.



NÃO SERÁ PERMITIDO:

- Ausentar-se da sala ou do local de prova sem o acompanhamento de um fiscal;
- Fazer uso de calculadora, relógio de qualquer espécie e/ou agenda eletrônica ou similar;
- Portar, após o início das provas, qualquer equipamento eletrônico e/ou sonoro e/ou de comunicação ligados ou desligados;
- Comunicar-se com outro candidato ou terceiros, verbalmente ou por escrito, bem como fazer uso de material não permitido para a realização da prova;
- Lançar meios ilícitos para a realização da prova;
- Deixar de devolver ao fiscal qualquer material de aplicação da prova, fornecido pelo **IDECAN**;
- Usar sanitários após o término da prova, ao deixar a sala.



INFORMAÇÕES GERAIS

- Confira seus dados pessoais, cargo, número de inscrição e documento de identidade e leia atentamente as instruções para preencher o **cartão-resposta**.
- Identifique no **cartão-resposta** o **TIPO** de caderno de prova, a não identificação no **cartão-resposta**, pelo candidato, acarretará em nota final igual a **0,00 (zero)**.
- Assine seu nome, no espaço reservado, com caneta esferográfica em material transparente, de tinta cor azul ou preta.
- Em hipótese alguma haverá substituição do **cartão-resposta** por erro do candidato.
- O candidato deverá transcrever as respostas da prova objetiva para o **cartão-resposta** sendo estes os únicos documentos válidos para a correção da prova. O preenchimento do **cartão-resposta** será de inteira responsabilidade do candidato, que deverá proceder em conformidade com as instruções específicas contidas no **Edital**, no **caderno de prova**, no **cartão-resposta**.
- O **IDECAN** realizará identificação datiloscópica de todos os candidatos. A identificação datiloscópica compreenderá a coleta das impressões digitais dos candidatos.
- Ao terminar a prova, o candidato deverá, **OBRIGATORIAMENTE**, devolver ao fiscal o **caderno de prova**, o **cartão-resposta** devidamente assinados, apenas, nos locais indicados.
- Durante a realização da prova, o envelope de segurança com os equipamentos e materiais não permitidos, devidamente lacrado, deverá permanecer embaixo ou ao lado da carteira/cadeira utilizada pelo candidato, devendo permanecer lacrado durante toda a realização da prova e somente poderá ser aberto no ambiente externo do local de provas.
- Os **3 (três) últimos** candidatos de cada sala só poderão sair juntos.
- O gabarito oficial preliminar da prova objetiva será divulgado na Internet, no endereço eletrônico www.idecan.org.br, juntamente com os cadernos de prova, conforme Edital.

PREENCHA MANUALMENTE:

INSCRIÇÃO

NOME COMPLETO



CONHECIMENTOS GERAIS

Língua Portuguesa

Notícias do Subsolo

Tudo que passa pela Terra deixa vestígios. O tempo e os fenômenos naturais apagam a maioria, é verdade – mas, em condições propícias, ossadas, pegadas e artefatos podem durar milhões de anos. É sobre esses rastros que cientistas dedicados a decifrar o passado se debruçam. O foco dos paleontólogos são os fósseis de todo tipo de ser vivo – eles trabalham com uma janela de tempo extensa, desde o surgimento da vida na Terra, há quase 4 bilhões de anos.

Os arqueólogos, por sua vez, concentram-se em vestígios humanos – que, mesmo quando têm centenas de milhares de anos, ainda são relativamente recentes levando em conta a idade do nosso planeta.

Cuidado: frágil (79 d.C.)

Quando o Vesúvio entrou em erupção, a destruição ocorreu em etapas. No início, uma chuva de detritos vulcânicos soterrou casas, depois, uma nuvem de cinzas e gases extremamente quentes em alta velocidade avançou pelas cidades vizinhas.

O calor matou as pessoas quase instantaneamente, mas passou rápido demais para destruir os corpos por completo. A súbita contração dos músculos deixou as vítimas rígidas – e seus corpos, cobertos por cinzas, tiveram a forma preservada mesmo após a decomposição.

Uma das vítimas foi um homem de cerca de 20 anos que foi exposto a temperaturas de pelo menos 510 °C e resfriado imediatamente. O processo teve um efeito que nunca havia sido observado: um pedaço de seu cérebro se transformou em vidro. A descoberta impressiona porque é a primeira vez que pesquisadores observam matéria orgânica se transformar em vidro dessa forma. O crânio ajudou a proteger o órgão durante esse processo extremo – e o vidro preservou até estruturas microscópicas do cérebro, como os neurônios.

Revista Superinteressante – janeiro de 2026 (trecho adaptado)

1. O texto é parte de uma matéria publicada na revista Superinteressante do mês de janeiro de 2026. Nela, a revista apresenta o que classifica como “algumas das descobertas arqueológicas e paleontológicas mais instigantes de 2025”. Sabendo disso, assinale a única afirmativa que pode ser considerada verdadeira a partir da leitura do trecho da matéria reproduzido.

- (A) Uma das descobertas arqueológicas mais instigantes de 2025 foi a de um pedaço do cérebro de um homem que viveu no ano 79 d.C. Isso aconteceu porque foi a primeira vez em que corpos cobertos por cinzas tiveram a forma preservada mesmo após a decomposição.
- (B) A descoberta do cérebro de um homem de 20 anos, inteiramente transformado em vidro, é uma das descobertas paleontológicas mais instigantes de 2025.
- (C) Para que parte do cérebro de um homem fosse vitrificada e pudesse ter sido preservada desde o ano 79 d.C. até ser descoberta em 2025, foi necessário que este homem tenha sido exposto a uma temperatura extremamente quente e em seguida tenha sido resfriado rapidamente.
- (D) O processo de vitrificação do cérebro de um homem de cerca de 20 anos no ano 79 d.C. só foi possível porque o calor a que ele foi exposto durou muito tempo.

2. Considerando as normas de ortografia oficial e as alterações introduzidas pelo mais recente Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa, assinale a alternativa em que todas as palavras atendem plenamente aos preceitos gramaticais vigentes.

- (A) A análise dos fósseis exige que os pesquisadores dêem atenção aos sinais infra-humanos deixados pela decomposição lenta.
- (B) Os arqueólogos creem que vestígios socio-históricos podem ser preservados por fenômenos vulcânicos de caráter extremo.
- (C) A matéria orgânica supra-citada transformou-se em vidro, processo que mantém a idéia original de preservação microscópica.
- (D) Cientistas que reveem os detritos da bacia sedimentar buscam entender como a auto-organização da matéria ocorreu na erupção.

3. No Texto, o autor utiliza recursos expressivos para conferir maior ênfase e plasticidade à descrição dos fatos. Com base na análise das figuras de linguagem presentes no texto, marque a alternativa que identifica corretamente o recurso empregado.

- (A) A frase “o calor matou as pessoas quase instantaneamente” exemplifica um eufemismo, pois suaviza a descrição da tragédia ocorrida em Pompeia por meio de uma linguagem direta.
- (B) O título “Notícias do Subsolo” configura uma metonímia, pois substitui o local de origem das descobertas pelo conteúdo informativo que delas se extrai.
- (C) A expressão “chuva de detritos vulcânicos” constitui uma metáfora, uma vez que estabelece uma relação de semelhança entre a precipitação de cinzas e o fenômeno meteorológico.
- (D) O trecho “cientistas dedicados a decifrar o passado se debruçam” apresenta uma hipérbole, dado que o verbo indica um exagero intencional sobre o esforço físico dos pesquisadores.

4. Considerando a necessidade de manter a correlação entre tempos e modos verbais nas construções do período composto, marque a opção que apresenta uma reescrita do último período do texto que mantém a correção gramatical e a articulação lógica das ações.

- (A) Desde que o crânio ajudara a proteger o órgão, o vidro preservou estruturas que nenhum outro processo manteria.
- (B) Caso o crânio não ajudasse a proteger o órgão, o vidro dificilmente preservaria as estruturas microscópicas do cérebro.
- (C) Se o crânio não tivesse ajudado a proteger o órgão, o vidro não preservara as estruturas microscópicas do cérebro.
- (D) Embora o crânio ajude a proteger o órgão, o vidro só preservará as estruturas se o resfriamento acontecesse rápido.

5. A morfologia estuda a forma e a classificação das palavras, as quais podem variar de categoria gramatical a depender do contexto sintático em que estão inseridas. Analise os termos destacados no trecho abaixo e indique a alternativa que classifica corretamente a classe gramatical de cada um, respectivamente.

“O calor matou as pessoas quase instantaneamente, mas passou rápido demais para destruir os corpos por completo. A súbita contração dos músculos deixou as vítimas rígidas – e seus corpos, cobertos por cinzas, tiveram a forma preservada mesmo após a decomposição.” (2º parágrafo)

- (A) Advérbio, advérbio e adjetivo.
- (B) Adjetivo, adjetivo e substantivo.
- (C) Advérbio, adjetivo e advérbio.
- (D) Advérbio, substantivo e adjetivo.

6. Considerando os elementos do processo de comunicação e as funções da linguagem neles centradas, analise o seguinte trecho, retirado do último parágrafo do texto:

“A descoberta impressiona porque é a primeira vez que pesquisadores observam matéria orgânica se transformar em vidro dessa forma.”

Nesse recorte específico, sobretudo na parte sublinhada, a função da linguagem que predomina é a:

- (A) Função conativa, dado que o enunciado projeta uma ordem direta para que o leitor sinta a mesma impressão causada nos pesquisadores do caso.
- (B) Função emotiva, pois o verbo em destaque explicita a reação valorativa do emissor perante o fato, sobrepondo seu ponto de vista ao conteúdo informativo.
- (C) Função metalinguística, visto que o autor utiliza o termo “descoberta” para explicar o processo de produção do texto e as escolhas lexicais realizadas.
- (D) Função referencial, uma vez que o objetivo único do segmento é precisar o fenômeno físico da vitrificação cerebral sem qualquer interferência do autor.

7. A Análise do Discurso investiga como os sentidos são construídos para além da superfície textual, valendo-se de pressupostos e subentendidos. No fragmento “Os arqueólogos, por sua vez, concentram-se em vestígios humanos – que, mesmo quando têm centenas de milhares de anos, ainda são relativamente recentes levando em conta a idade do nosso planeta” (2º parágrafo), a estratégia argumentativa do autor fundamenta-se em um pressuposto derivado de uma marca linguística específica.

Com base nessa análise, assinale a alternativa que identifica corretamente o implícito do texto.

- (A) O adjetivo “recentes”, modificado pelo advérbio “relativamente”, pressupõe que a classificação temporal de um objeto depende da escala cronológica adotada como referência.
- (B) O uso do advérbio “ainda” pressupõe que o estado de “recência” dos vestígios humanos é uma condição transitória que deixará de existir em um futuro geológico próximo.
- (C) A locução “por sua vez” subentende que existe uma rivalidade metodológica e disputa de prestígio acadêmico entre as áreas da paleontologia e da arqueologia.
- (D) A expressão “mesmo quando” estabelece um subentendido de que o leitor comum desvaloriza vestígios antigos por considerá-los desinteressantes para a ciência atual.

8. Considere que o fragmento abaixo compõe um relatório técnico que servirá de base para a redação de um Aviso (comunicação entre Ministros de Estado), conforme as normas do *Manual de Redação da Presidência da República*. Assinale a alternativa que realiza a transposição do trecho para a norma culta e o padrão oficial, respeitando a impessoalidade e a adequação do nível de linguagem.

“Uma das vítimas foi um homem de cerca de 20 anos que foi exposto a temperaturas de pelo menos 510 °C e resfriado imediatamente. O processo teve um efeito que nunca havia sido observado: um pedaço de seu cérebro se transformou em vidro.” (3º parágrafo)

- (A) É importante dizer que o homem de 20 anos pegou 510 °C de temperatura e, como resfriou na hora, teve o cérebro transformado em vidro, processo esse que é inédito para os pesquisadores da área.
- (B) Cumpre registrar que uma das vítimas, do sexo masculino e idade aproximada de 20 anos, submeteu-se a temperaturas de 510 °C, o que gerou um efeito inédito: a vitrificação de tecido encefálico.
- (C) Informamos que encontraram um jovem de uns 20 anos que passou por um calor de 510 °C e esfriou rápido, daí o cérebro dele acabou virando vidro, algo que ninguém nunca tinha visto antes.
- (D) Pelo presente, comunico que um indivíduo de cerca de 20 anos foi exposto a 510 °C; tal processo ensejou um fenômeno sem precedentes, a saber, a transformação de matéria orgânica cerebral em vidro.

9. No trecho “... um homem de cerca de 20 anos que foi **exposto a temperaturas** de pelo menos 510 °C e resfriado imediatamente”, a ausência do sinal indicativo de crase em “exposto a temperaturas” justifica-se pelo uso do termo “temperaturas” em sentido genérico, sem a presença do artigo definido feminino. Com base nas normas de regência e no uso da crase, marque a opção em que o sinal indicativo de crase foi empregado em plena conformidade com a norma culta.

- (A) Devido à erupção ocorrida em 79 d.C., muitas pessoas ficaram expostas à condições climáticas fatais instantaneamente.
- (B) Os pesquisadores submeteram os fragmentos do crânio à temperaturas elevadíssimas para testar a resistência do vidro.
- (C) A preservação dos neurônios deveu-se à proteção oferecida pela estrutura óssea durante a erupção do vulcão Vesúvio.
- (D) O acesso à informações detalhadas sobre a vítima de Pompeia permitiu que os cientistas fizessem novas descobertas.

10. Considerando as normas de Redação Oficial e as regras de colocação dos pronomes átonos na modalidade escrita formal, indique a alternativa que apresenta uma reescrita do fragmento abaixo que respeita integralmente os preceitos do *Manual de Redação da Presidência da República*.

“O calor matou as pessoas quase instantaneamente, mas passou rápido demais para destruir os corpos por completo. A súbita contração dos músculos deixou as vítimas rígidas – e seus corpos, cobertos por cinzas, tiveram a forma preservada mesmo após a decomposição.” (2º parágrafo)

- (A) Os pesquisadores empenharam-se na análise dos vestígios, pois os mesmos lhes revelaram dados inéditos.
- (B) Se os corpos tivessem sido destruídos pelo calor, não teriam-se preservado as estruturas ósseas.
- (C) O fenômeno da contração muscular, conforme observou-se, deixou as vítimas rígidas instantaneamente.
- (D) Informamos que, no que se refere à decomposição, nada se opôs à preservação da forma dos corpos.

Raciocínio Lógico

11. Um sistema de criptografia gera uma sequência de códigos numéricos baseada em um padrão lógico para validar o acesso:

2, 6, 14, 30, 62, ...

Seguindo esse padrão, o próximo código de validação será:

- (A) 126.
- (B) 94.
- (C) 112.
- (D) 120.

12. Em uma equipe de desenvolvimento, quatro colaboradores (Ana, Bruno, Caio e Daniela) possuem dias diferentes de trabalho presencial de segunda a quinta-feira. Sabe-se que:

Ana e Bruno não trabalham presencialmente na segunda-feira;
Daniela trabalha presencialmente no dia seguinte ao de Caio;
Bruno trabalha presencialmente na quinta-feira;
Caio não trabalha presencialmente na terça-feira.

Logo, Ana trabalha presencialmente na:

- (A) Terça-feira.
- (B) Quarta-feira.
- (C) Segunda-feira.
- (D) Quinta-feira.

13. Assinale a seguinte proposição que constitui uma sentença aberta:

- (A) Por que o aplicativo fechou sozinho?
- (B) Desligue o roteador e ligue novamente.
- (C) A atualização do sistema será lançada amanhã.
- (D) Aquela pessoa está usando VPN.

14. Considere as proposições:

P: Um usuário compartilha notícias falsas.
Q: A plataforma de rede social bane o usuário.

A representação simbólica da proposição: “A plataforma de rede social bane o usuário se, e somente se, ele compartilha notícias falsas” é equivalente a:

- (A) $Q \wedge P$.
- (B) $P \rightarrow Q$.
- (C) $P \leftrightarrow Q$.
- (D) $Q \rightarrow P$.

15. Uma negação lógica para a afirmação “O pagamento foi feito por Pix, ou a compra foi parcelada no cartão” é:

- (A) Se o pagamento foi feito por Pix, então a compra foi parcelada no cartão.
- (B) O pagamento não foi feito por Pix ou a compra não foi parcelada no cartão.
- (C) Se o pagamento não foi feito por Pix, então a compra não foi parcelada no cartão.
- (D) O pagamento não foi feito por Pix e a compra não foi parcelada no cartão.

16. Em um evento de tecnologia, os participantes foram divididos em dois conjuntos:

A = participou da palestra sobre inteligência artificial;
B = participou da palestra sobre segurança digital.

A afirmação “Alguns participantes foram às duas palestras” corresponde ao fato de:

- (A) $A \subset B$
- (B) $A \cup B = \emptyset$
- (C) $A - B \neq \emptyset$
- (D) $A \cap B \neq \emptyset$

17. Considere (P, Q, R), V para valor lógico verdadeiro e F para valor lógico falso.

A proposição $(P \wedge Q) \rightarrow R$ é falsa quando:

- (A) $(P = V, Q = V, R = V)$
- (B) $(P = V, Q = V, R = F)$
- (C) $(P = V, Q = F, R = F)$
- (D) $(P = F, Q = V, R = F)$

18. Seja a proposição: “Se o site é seguro, então os dados são criptografados e o pagamento é protegido”. Uma proposição logicamente equivalente é:

- (A) “Se os dados não são criptografados ou o pagamento não é protegido, então o site não é seguro”.
- (B) “O site é seguro, e os dados são criptografados, e o pagamento é protegido”.
- (C) “Se os dados são criptografados ou o pagamento é protegido, então o site é seguro”.
- (D) “O site é seguro, ou (os dados são criptografados e o pagamento é protegido)”.

19. Considere a matriz:

$$\begin{bmatrix} 20 & 24 & 28 \\ 30 & 35 & 40 \\ 40 & 46 & ? \end{bmatrix}$$

Seguindo o padrão das colunas, o valor de ? é igual a:

- (A) 56.
- (B) 50.
- (C) 52.
- (D) 54.

20. Uma negação lógica para a afirmação “Todo estudante usa ferramenta de IA para estudar” é:

- (A) Existe estudante que não usa ferramenta de IA para estudar.
- (B) Todo estudante não usa ferramenta de IA para estudar.
- (C) Existe estudante que usa ferramenta de IA para estudar.
- (D) Existe pessoa que usa ferramenta de IA para estudar e não é estudante.

RASCUNHO

Noções de Informática

21. No Explorador de Arquivos do Windows 10/11, deseja-se padronizar um procedimento para:

- I. Copiar um arquivo da pasta Produção para a pasta Auditoria por arrastar e soltar com o botão esquerdo, garantindo que o resultado seja sempre cópia, independentemente de as pastas estarem na mesma unidade ou em unidades diferentes;
- II. Após a conferência, excluir o arquivo copiado em Auditoria de forma permanente, sem enviá-lo para a Lixeira.

Assinale a alternativa que apresenta o procedimento correto.

- (A) Arrastar o arquivo mantendo a tecla Ctrl pressionada e, em seguida, pressionar Shift + Delete no arquivo na pasta Auditoria.
- (B) Arrastar o arquivo mantendo a tecla Shift pressionada e, em seguida, pressionar Delete no arquivo na pasta Auditoria.
- (C) Arrastar o arquivo mantendo a tecla Alt pressionada e, em seguida, pressionar Delete no arquivo na pasta Auditoria.
- (D) Arrastar o arquivo sem usar teclas modificadoras e, em seguida, pressionar Shift + Delete no arquivo original na pasta Produção.

22. Uma equipe de suporte precisa orientar servidores a selecionar itens de hardware (dispositivos e componentes) para um guichê de atendimento que executará as seguintes rotinas: (1) capturar assinatura manuscrita e biometria, (2) digitalizar documentos, (3) imprimir comprovantes, (4) exibir a tela em um monitor externo (saída de vídeo), (5) armazenar localmente grandes volumes de arquivos, e (6) executar cálculos em planilhas (processamento). Diante deste contexto, assinale a alternativa que apresenta, na ordem descrita (1 a 6), a classificação correta de cada item citado, segundo as categorias entrada, entrada, saída, saída, armazenamento, processamento.

- (A) Mesa digitalizadora e leitor biométrico; impressora; scanner; placa de vídeo; HD; CPU.
- (B) Mesa digitalizadora e leitor biométrico; scanner; impressora; memória RAM; SSD; CPU.
- (C) Mesa digitalizadora e leitor biométrico; scanner; impressora; placa de vídeo; SSD; CPU.
- (D) Mesa digitalizadora e leitor biométrico; scanner; impressora; placa de rede; SSD; CPU.

23. No LibreOffice Writer 7 (em português), um relatório possui 10 páginas. As duas primeiras páginas não devem conter numeração e já estão prontas; a numeração deve iniciar em “3” na terceira página, prosseguindo normalmente (4, 5, 6 ...). Assinale a alternativa que descreve o procedimento correto.

- (A) Realizar, ao final da 2ª página, uma quebra manual do tipo “Quebra de coluna” e inserir no rodapé o campo “Número da página”.
- (B) Realizar, ao final da 2ª página, uma quebra manual de página com “Alterar número da página” = 3 e inserir no rodapé o campo “Número da página”.
- (C) Realizar a configuração, no estilo de página aplicado desde a primeira página, do parâmetro “Primeiro número de página” com o valor “3”.
- (D) Realizar a inserção, no rodapé, do campo “Número de páginas” e ajustar sua exibição para apresentar “3” na terceira página.

24. No Microsoft Excel (Office 365), uma unidade administrativa registra lançamentos em uma tabela nomeada Vendas, com as colunas [Data], [Setor], [Valor] e [Pago] (valores “Sim” ou “Não”). A célula H1 contém uma data pertencente ao mês-alvo e a célula H2 contém o setor-alvo. Diante deste contexto, pretende-se: (i) calcular, em uma célula de resumo, o total de [Valor] apenas das linhas com [Pago] = “Sim” e com [Data] no mês de H1, e (ii) criar um gráfico que se ajuste automaticamente quando novas linhas forem inseridas na Tabela. Tendo por base o exposto, marque o item que informa o conjunto de recursos correspondente.

- (A) Aplicar MÉDIASES com critérios de data; inserir gráfico com origem em intervalo de impressão.
- (B) Aplicar SOMA com referências estruturadas e critério textual do mês; inserir gráfico com origem em intervalo fixo.
- (C) Aplicar SOMASES com referências estruturadas e critérios por intervalo de datas; inserir gráfico com origem na Tabela Vendas.
- (D) Aplicar CONT.SE para obter o total do mês; inserir gráfico com origem em células soltas fora da Tabela.

25. Um órgão público mantém três ambientes acessados por navegador: (1) um portal institucional com informações e serviços ao cidadão, publicado para acesso amplo pela rede pública; (2) um portal interno com normas, comunicados e sistemas de RH, acessível apenas a servidores na rede corporativa ou por acesso remoto corporativo via VPN, com autenticação; (3) um ambiente restrito para parceiros externos cadastrados (fornecedores) acompanharem contratos e entregas, acessível pela rede pública mediante autenticação, com perfis limitados. Diante das informações apresentadas, identifique a correta caracterização dos ambientes (1), (2) e (3) quanto aos conceitos de Internet, Intranet e Extranet.

- (A) Classificação do ambiente (1) como Internet, do ambiente (2) como Extranet e do ambiente (3) como Intranet.
- (B) Classificação do ambiente (1) como Intranet, do ambiente (2) como Internet e do ambiente (3) como Intranet.
- (C) Classificação do ambiente (1) como Extranet, do ambiente (2) como Internet e do ambiente (3) como Intranet.
- (D) Classificação do ambiente (1) como Internet, do ambiente (2) como Intranet e do ambiente (3) como Extranet.

Legislação Específica

26. Previsto no inciso XXXIII do art. 5º da Constituição Federal, o direito de informação trata do dever de fornecimento de informações pelos órgãos públicos, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado. Regulamentando tal dispositivo constitucional, a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) determina que o acesso à informação será franqueado mediante:

- (A) procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão.
- (B) processos jurídicos e céleres, de forma independente, imparcial e em linguagem pública.
- (C) processos administrativos públicos, transparentes e subjetivos.
- (D) procedimentos administrativos transparentes, de forma independente e em linguagem especial, oral ou escrita.

27. No âmbito do processo administrativo instaurado na Administração Pública Federal, é dever do administrado perante a Administração, sem prejuízo de outros previstos em ato normativo, não agir de modo temerário. Nesse contexto, assinale a alternativa correta.

- (A) Não agir de modo temerário significa que o administrado deve colaborar para o esclarecimento dos fatos alegados pela Administração Pública ou por terceiros interessados.
- (B) A suspeição da autoridade administrativa não afasta e nem minimiza a gravidade do agir temerário do administrado no curso do processo administrativo.
- (C) Não agir de modo temerário significa que o administrado deve prestar as informações que lhe forem solicitadas pela Administração Pública ou por terceiros interessados.
- (D) Agir de modo temerário significa que o administrado incidiu em falsidade e, portanto, perderá o direito de ampla defesa.

28. A Constituição Federal de 1988 prevê que a organização político-administrativa da República Federativa do Brasil compreende a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, sendo que cada ente federado é autônomo e possui seus próprios bens. Por exemplo, à União pertencem:

- (A) as terras devolutas em sua totalidade.
- (B) os terrenos de marinha sem os seus acrescidos.
- (C) as terras tradicionalmente ocupadas pelos índios.
- (D) os recursos minerais, exceto os do subsolo.

29. Em matéria de intervenção entre entes federados, a regra geral prevista na Constituição Federal é a de que a União não intervirá nos Estados nem no Distrito Federal. Sob a mesma ótica, o Estado também não intervirá em seus Municípios, mas poderá vir a intervir se:

- (A) o montante da dívida mobiliária impactar nas ações e serviços públicos de saúde.
- (B) não forem aprovadas as leis orçamentárias no ano fiscal.
- (C) não tiver sido aplicado o máximo previsto da receita municipal na manutenção e desenvolvimento do ensino.
- (D) a dívida fundada deixar de ser paga, sem motivo de força maior, por dois anos consecutivos.

30. Joana, servidora pública estatutária na Administração Pública Federal, já possuía todos os requisitos necessários para ser aposentada por tempo de contribuição. No entanto, por ter ainda 69 (sessenta e nove) anos de idade, ela preferiu permanecer em atividade, recebendo abono de permanência equivalente ao valor da sua contribuição previdenciária. No caso, pode-se afirmar que:

- (A) Joana poderá receber abono de permanência até completar a idade para aposentadoria compulsória.
- (B) Joana receberá abono de permanência até completar 70 (setenta) anos de idade, após o que cessará o pagamento, ainda que continue em atividade.
- (C) Se Joana for professora na rede de ensino federal, terá direito ao pagamento em dobro do abono de permanência, conforme determina a Constituição Federal.
- (D) Joana receberá o abono de permanência até o seu falecimento, estando ou não em atividade.

31. No serviço público federal, Paulo foi removido para o Ministério da Educação, Márcia foi nomeada recentemente e João é estável no Ministério da Educação. Com base na Lei nº 8.112/1990 (Regime Jurídico dos Servidores Públicos Civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais), assinale a alternativa correta.

- (A) Paulo, João e Márcia foram promovidos.
- (B) João e Paulo foram substituídos.
- (C) Márcia não é estável.
- (D) Márcia e Paulo não são estáveis.

32. No Regime Jurídico dos Servidores Públicos Civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais, nenhum servidor receberá remuneração inferior ao salário-mínimo. Assinale abaixo o que corresponde corretamente à retribuição pecuniária pelo exercício de cargo público, com valor fixado em lei:

- (A) Subsídio.
- (B) Vencimento.
- (C) Proventos.
- (D) Salário.

33. Tratando da estruturação do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, no âmbito das Instituições Federais de Ensino vinculadas ao Ministério da Educação, a Lei nº 11.091/2005 prevê que, a partir de 1º de janeiro de 2025, o desenvolvimento do servidor na carreira ocorrerá pela mudança de padrão de vencimento mediante:

- (A) progressão por mérito ou aceleração da progressão por capacitação.
- (B) progressão por tempo de serviço ou por antiguidade.
- (C) progressão por antiguidade ou por mérito.
- (D) progressão por tempo de serviço ou por mérito.

34. Acerca do Estatuto da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB), assinale a alternativa correta.

- (A) Em caso de vacância do cargo de Corregedor da Unilab, a Reitoria deverá indicar um novo Corregedor para a apreciação da Controladoria-Geral da União no prazo de até 30 dias.
- (B) A Unilab é uma fundação pública federal de ensino superior, vinculada ao Ministério da Educação, com sede e foro na cidade de Redenção, no Maciço do Baturité, no Estado do Ceará.
- (C) A Unilab goza de autonomia didático-científica e administrativa, mas a sua gestão financeira e patrimonial é feita pelo Ministério da Educação.
- (D) A Ouvidoria da Unilab é composta por 1 (um) Ouvidor, indicado internamente pela Reitoria e com aprovação da Controladoria-Geral da União.

35. As Unidades da Unilab têm como atribuição, dentre outras, responsabilizar-se pela guarda e conservação dos bens patrimoniais que lhe forem destinados, bem como coordenar e avaliar as atividades de ensino, pesquisa e extensão nas respectivas áreas que abrigam. Assinale corretamente abaixo o que se considera como Unidade Especial da Unilab.

- (A) Instituto de Desenvolvimento Rural (IDR).
- (B) Instituto de Educação a Distância (IEAD).
- (C) Instituto de Humanidades (IH).
- (D) Instituto de Humanidades e Letras (IHL).

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

36. Em uma unidade administrativa, o Assistente em Administração recebeu demanda para redigir portaria que altera o fluxo de tramitação de processos e preparar sua divulgação no portal institucional. A chefia solicitou que a notícia traga nome e foto do dirigente responsável e que a portaria comece a produzir efeitos imediatamente, sem publicação oficial. À luz dos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, a providência a ser adotada consiste em:

- (A) restringir a divulgação do ato aos envolvidos e decretar sigilo por conveniência, garantindo eficiência com aplicação imediata mesmo sem publicação oficial, ainda que o ato produza efeitos externos.
- (B) providenciar a publicação oficial do ato e divulgar a medida com caráter informativo, sem nomes ou imagens de promoção pessoal, mantendo sigilo apenas nas hipóteses previstas em lei.
- (C) encaminhar a portaria por correio eletrônico interno e aplicá-la de imediato, pois a ciência dos servidores supre a publicação oficial e atende à necessidade de rapidez do setor.
- (D) divulgar a portaria no portal institucional com nome e foto do dirigente, para reconhecer a gestão e motivar a equipe, desde que o conteúdo do ato tenha autorização legal.

37. Na secretaria de uma unidade administrativa, o Assistente em Administração foi designado para apoiar a chefia na redistribuição de tarefas e na tramitação de processos, pois o acúmulo vem gerando atrasos no atendimento ao usuário. Para propor melhoria sem desrespeitar princípios constitucionais, ele avaliou medidas de simplificação e controle de prazos. Considerando o princípio da eficiência, a providência compatível com a execução do serviço com presteza, qualidade e economicidade consiste em:

- (A) divulgar classificação nominal de produtividade e metas individuais no mural do setor e no correio eletrônico interno, utilizando a exposição dos nomes como incentivo para elevar o rendimento funcional.
- (B) simplificar o fluxo e reduzir etapas e prazos por decisão interna, mantendo o mesmo padrão de documentos, ainda que a revisão das normas fique para depois, para acelerar a tramitação e diminuir a fila de processos.
- (C) revisar o fluxo conforme as normas vigentes, eliminar burocracia desnecessária, padronizar rotinas e monitorar prazos, executando o serviço com presteza, qualidade e economicidade, de modo a evitar desperdícios e ampliar resultados ao cidadão.
- (D) suspender atendimentos externos e concentrar a equipe em demandas internas por uma semana, priorizando a produtividade do setor, ainda que isso amplie o tempo de resposta e reduza a atenção ao usuário.

38. Durante a preparação de uma tomada de preços para aquisição de material permanente, o Assistente em Administração recebeu de um fornecedor um “brinde” entregue na unidade e, em seguida, a sugestão de incluir especificação que apenas aquele produto atende. Ao orientar a tramitação do processo, a chefia pediu que ele “resolvesse sem criar atrito”, priorizando rapidez. Considerando legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, a conduta que preserva o interesse público consiste em:

- (A) Negociar diretamente com o fornecedor para ajustar a especificação ao produto ofertado e acelerar a tomada de preços, priorizando economicidade e prazos, desde que tudo seja formalizado e documentado nos autos.
- (B) Receber o brinde e manter o fornecedor no procedimento, desde que registre o recebimento e justifique a especificação técnica no processo administrativo.
- (C) Aceitar o brinde e comunicar o fato à chefia, entendendo que, se não houver proibição expressa, a cortesia é lícita e não compromete a imparcialidade quando os ritos formais forem observados.
- (D) Recusar o brinde, registrar a ocorrência e conduzir o processo com imparcialidade, sem privilégios, orientando que as especificações atendam ao fim público e a critérios legais e morais.

39. Na unidade de recursos humanos, um servidor solicitou que a chefia conceda um benefício funcional “por costume do setor”, sem a indicação da norma que o preveja. Ao auxiliar na instrução do processo e orientar a decisão, o Assistente em Administração buscou aplicar o princípio da legalidade, evitando que o ato seja anulado. À luz desse princípio, a orientação ao setor consiste em:

- (A) Conferir se há lei ou regulamento que autorize o ato e, existindo autorização, instruir o processo e formalizar a providência dentro dos limites previstos, para evitar anulação.
- (B) Autorizar a solicitação com base na necessidade do setor e na utilidade do serviço, registrando a decisão nos autos e alegando que, na ausência de vedação expressa, a Administração pode inovar o procedimento.
- (C) Autorizar o procedimento após concordância formal da chefia, considerando suficiente a decisão interna para legitimar o ato administrativo.
- (D) Aplicar ao órgão a mesma lógica do particular, praticando o ato quando não existir proibição expressa em lei, inclusive para atender pedidos urgentes e ajustar rotinas do setor.

40. Em uma unidade administrativa, o Assistente em Administração consolida o relatório mensal de gastos com material de consumo e serviços e recebe a orientação de disponibilizá-lo, sem restrição de acesso, no portal institucional destinado ao acompanhamento das despesas. A medida busca permitir que a população consulte, em site específico, como os recursos públicos foram executados no período, atendendo ao princípio da:

- (A) impessoalidade, ao referir-se ao tratamento impessoal prestado aos cidadãos, sem discriminar a fonte das demandas administrativas recebidas.
- (B) transparência, ao prever a divulgação de despesas públicas à população em sites específicos para informação.
- (C) legalidade, ao exigir que toda ação pública seja baseada em normas e leis previamente estabelecidas, legitimando a atuação.
- (D) publicidade, ao prever que toda ação pública seja divulgada para a população, inclusive por canais oficiais de comunicação administrativa.

41. Na doca de recebimento da unidade, chegam caixas de material de consumo com nota fiscal e pedido de compra. Antes de encaminhar para armazenagem, o Assistente em Administração registra a entrada no Sistema de Gerenciamento de Armazéns (SGA) e executa a conferência para evitar divergências no estoque. No procedimento de “check-in” do SGA, o produto é identificado e seus dados são lançados no sistema, e a conferência valida informações do item. A sequência mínima de ações que atende a essa etapa de entrada e conferência corresponde a:

- (A) Definir nível aceitável de qualidade, retirar amostra aleatória para aceitar ou devolver o lote e lançar dados no SGA apenas se a amostra aprovar, sem registro prévio de identificação por código e quantidade.
- (B) Desembarcar na doca, identificar por código e quantidade, lançar dados no SGA e obter peso, cubagem e embalagem pela conferência do código do item com o arquivo interno.
- (C) Desembarcar e estocar provisoriamente sem identificação, registrar no SGA somente após definir o endereço de armazenagem e realizar conferência por amostragem, sem checar código e quantidade do recebimento.
- (D) Conferir nota fiscal e pedido de compra, lançar no SGA fornecedor e valores, e liberar a estocagem sem confrontar fisicamente código e quantidade do material recebido.

42. Em uma instituição pública, a gráfica interna prepara cartilhas para um evento e o Assistente em Administração precisa cadastrar, no almoxarifado, os itens comprados para o serviço. Assinale a alternativa que apresenta o item a ser classificado como material auxiliar.

- (A) A embalagem de papelão que envolve a cartilha pronta e é entregue junto ao material.
- (B) O papel sulfite utilizado na impressão das cartilhas que serão distribuídas ao público no evento.
- (C) A graxa aplicada no mancal da guilhotina, equipamento de corte do setor.
- (D) A capa impressa que compõe cada cartilha e entregue ao usuário.

43. Durante o inventário anual de uma unidade, o Assistente em Administração identificou que alguns itens de manutenção têm baixo preço e pouca movimentação, porém, quando faltam, paralisam equipamentos essenciais e afetam a continuidade do serviço. Para orientar a reposição e o nível de controle desses itens, busca-se um tipo de classificação que supera a avaliação baseada apenas em custo unitário vezes volume e incorpora o impacto da falta, a possibilidade de substituição e a obsolescência. Nesse contexto, deve-se utilizar o método denominado:

- (A) Análise cruzada que combina criticidade e análise por classes A, B e C, organizando os itens em matriz de apoio à priorização do controle e da reposição.
- (B) Análise por classes A, B e C, obtida ao multiplicar o custo unitário pelo volume comprado, para definir tratamento diferenciado e maior atenção aos itens da classe A.
- (C) Curva por classes A, B e C, construída com percentuais e percentuais acumulados de gastos, indicando que poucos itens concentram parcela elevada do valor consumido.
- (D) Criticidade dos itens de estoque, definida pelos efeitos da indisponibilidade na operação, na imagem, pela substituíbilidade e pelo risco de se tornar desatualizado.

44. Em uma unidade administrativa, ocorreram faltas de material de consumo devido à oscilação no prazo de entrega dos fornecedores. Para reduzir rupturas sem elevar estoques desnecessários, o Assistente em Administração revisa o cadastro de fornecedores no sistema, de modo a subsidiar o cálculo do ponto de pedido e do estoque de segurança. O conjunto de informações que deve constar nesse cadastro, vinculado ao item, corresponde ao:

- (A) registro do tempo de reposição médio e sua variabilidade, do desempenho de entrega e do lote mínimo, vinculados ao item para cálculo do ponto de pedido e do estoque de segurança.
- (B) registro de preços e condições de pagamento, sem tempo de reposição e sem indicadores de confiabilidade de entrega.
- (C) registro de dados cadastrais e fiscais do fornecedor, sem desempenho de entrega associado aos itens abastecidos.
- (D) registro de preços, lote mínimo, histórico de atrasos e variabilidade do tempo de reposição, somado ao registro da demanda, do estoque atual e da política de reposição em uma única ficha.

45. Em um almoxarifado de uma unidade administrativa, o Assistente em Administração precisa reorganizar a área de estocagem de materiais de consumo, com ampla variedade de itens em pequenas quantidades e alto giro de alguns produtos. Busca-se aumentar o uso do espaço, reduzir o tempo de atendimento na prateleira e garantir rotação no método Primeiro a Entrar, Primeiro a Sair (PEPS), também conhecido como First In, First Out (FIFO). A técnica recomendada consiste em:

- (A) escolher qualquer prateleira aberta pelo critério do local disponível mais próximo do ponto de origem ou destino e, ao mesmo tempo, posicionar os itens de maior giro nas repartições superiores, priorizando a liberação das áreas inferiores e o uso de corredores estreitos.
- (B) empilhar caixas diretamente no piso e formar colunas, mantendo os itens em níveis sucessivos e retirando primeiro os que estiverem por cima, ainda que isso seja ineficaz para variedade de itens em pequenas quantidades.
- (C) utilizar prateleiras, acomodando ampla variedade de itens em pequenas quantidades, colocar os de maior giro nas repartições inferiores para reduzir o tempo de serviço e favorecer a rotação pelo método Primeiro a Entrar, Primeiro a Sair (PEPS).
- (D) padronizar a paletização para consolidar volumes menores em uma única carga, reduzindo o número de viagens de manuseio, e manter as mercadorias paletizadas até que o atendimento dos pedidos internos exija o fracionamento das quantidades.

46. Em uma unidade administrativa, a chefia designou o Assistente em Administração para revisar as rotinas de documentos e processos do setor. O trabalho inclui registrar a produção e o recebimento, controlar a tramitação e organizar a consulta aos documentos em uso no dia a dia. Também envolve definir prazos de guarda e orientar a destinação final, com eliminação ou recolhimento conforme o caso. Na terminologia arquivística, esse conjunto de procedimentos é caracterizado como:

- (A) administração do uso e da circulação da informação, com base na teoria ou ciência da informação.
- (B) sequência de operações intelectuais e físicas que visam à guarda ordenada de documentos.
- (C) conjunto de documentos, em tramitação ou não, que, pelo seu valor primário, é objeto de consultas frequentes pela entidade que os produziu, permanecendo sob sua administração e próximos às rotinas diárias.
- (D) conjunto de procedimentos técnicos relativos à produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento de documentos nas fases corrente e intermediária, visando eliminação ou recolhimento.

47. Durante a revisão do arquivo setorial, o Assistente em Administração orienta a equipe sobre critérios conceituais para evitar confusões entre “arquivo”, “documento” e “informação” ao organizar processos e memorandos. Para alinhar a prática cotidiana às bases do campo, ele registra em manual interno a ordem da tríplice dimensão do objeto da arquivologia, indicada na literatura como referência para não inverter a relação entre esses elementos. Tendo por base o exposto, marque a alternativa que completa corretamente o enunciado, considerando que a tríplice dimensão e sua ordem são expressas por:

- (A) Documentos de arquivo – arquivos – informação, assumindo o documento como ponto inicial e o arquivo como resultado da acumulação.
- (B) Arquivos – documentos de arquivo – informação, mantendo a informação como consequência do documento no interior do arquivo.
- (C) Informação – arquivos – documentos de arquivo, priorizando a informação como objeto preferencial da arquivologia e tratando o documento como elemento secundário do conjunto arquivístico.
- (D) Arquivos – informação – documentos de arquivo, supondo que a informação antecede o documento e que este apenas materializa conteúdos definidos pela gestão administrativa.

48. Em uma unidade administrativa, o Assistente em Administração recebeu a tarefa de implantar um repositório interno de normas, manuais e formulários e orientar os servidores sobre como localizar e compartilhar versões vigentes. Ao redigir o relatório do projeto, ele precisou registrar o conceito de gestão da informação para diferenciá-lo das rotinas de gestão de documentos do setor, de modo que a definição adotada correspondesse a:

- (A) Planejamento, controle, direção, organização, treinamento e outras atividades gerenciais ligadas à criação, manutenção, uso e eliminação de documentos, para obter registro adequado e apropriado das ações e transações e gestão econômica das operações.
- (B) Conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento de documentos nas fases corrente e intermediária, visando sua eliminação ou recolhimento.
- (C) Administração do uso e da circulação da informação na organização, fundamentada na teoria ou na ciência da informação.
- (D) Ciência que investiga as propriedades e o comportamento da informação, as forças que governam seu fluxo e os meios de processá-la para ótima acessibilidade e uso.

49. Em uma unidade administrativa, caixas de processos encerrados passaram a ocupar o espaço do arquivo corrente e dificultar a recuperação de documentos em uso. A chefia solicitou ao Assistente em Administração apoio à equipe setorial para examinar a massa documental, atribuir valores e definir prazos de retenção, orientando a guarda ou a eliminação de forma racional. No âmbito das práticas arquivísticas descritas na literatura, o procedimento apresentado corresponde ao(à):

- (A) conjunto de operações subsequentes à fase de avaliação, visando encaminhá-los à guarda temporária (transferência) ou permanente (recolhimento), à eliminação ou à microfilmagem, segundo plano de destinação.
- (B) separação de documentos de valor permanente daqueles passíveis de eliminação, mediante critérios e técnicas previamente estabelecidos em tabela de temporalidade.
- (C) instrumento de destinação, aprovado pela autoridade competente, que determina prazos de manutenção nos arquivos correntes e intermediários ou de recolhimento aos permanentes, estabelecendo critérios para microfilmagem e eliminação.
- (D) análise e seleção do documento, com vistas à fixação de prazos para sua guarda ou eliminação, criando tabela de temporalidade e contribuindo para a racionalização dos arquivos.

50. Em uma unidade administrativa, durante a reorganização do arquivo corrente, o Assistente em Administração recebeu processos e memorandos produzidos por setores diferentes, como compras e pessoal. Para padronizar a consulta, foi sugerido reunir todo o material por assunto em pastas únicas. Tendo por base os conceitos fundamentais de arquivologia, a orientação técnica de manter separados os documentos conforme a entidade produtora é expressa pelo:

- (A) Princípio da proveniência.
- (B) Princípio da pertinência.
- (C) Princípio do respeito à ordem original.
- (D) Princípio da reversibilidade.

51. Durante a conferência de processos administrativos de compras e contratos encerrados há mais de três décadas, a chefia solicitou ao Assistente em Administração que providencie a destinação da documentação avaliada como de valor permanente, garantindo custódia definitiva e disponibilidade para pesquisa. No ciclo vital dos documentos, essa passagem para o arquivo permanente ocorre por meio do(da):

- (A) recolhimento, depois de avaliação e do decurso dos prazos de guarda, garantindo preservação e custódia definitiva, com disponibilidade para pesquisa.
- (B) guarda junto ao produtor para uso funcional, administrativo e jurídico.
- (C) transferência para depósito de baixa consulta, ainda aguardando prazos de guarda e destinação.
- (D) permanência em depósito de baixa consulta, com aplicação de tabelas de temporalidade para estabelecer prazos de guarda e orientar a eliminação do que não tiver valor permanente.

52. Após a conclusão da avaliação documental, os processos encerrados foram recolhidos ao arquivo permanente e a chefia determina que o Assistente em Administração organize os fundos para que pesquisadores internos localizem informações com segurança. Conforme a sistemática de tratamento documental, as coordenadas em que se situam as atividades do arquivo permanente, necessárias para viabilizar instrumentos de pesquisa e acesso ao acervo, correspondem:

- (A) à transferência controlada do arquivo corrente para o arquivo intermediário, como fase de transição destinada a expurgos previstos.
- (B) ao arranjo e a descrição de fundos, com estabelecimento do fundo e recuperação da informação por instrumentos de pesquisa.
- (C) à custódia definitiva dos fundos, com guarda perene e responsável do material já avaliado para uso em pesquisa histórica.
- (D) à administração da eliminação, com aplicação e controle de tabelas de temporalidade e preparação dos remanescentes para recolhimento aos arquivos finais, permanentes e históricos.

53. Concluída a aplicação das tabelas de temporalidade, permaneceram na unidade processos que precisam ser preparados para recolhimento ao arquivo permanente. Ao orientar a equipe e registrar a tramitação, o Assistente em Administração precisa definir o que ficará sob responsabilidade institucional para preservação, análise e uso em pesquisa histórica, caracterizando a custódia definitiva como:

- (A) o envio de grandes massas documentais ao arquivo permanente para liberar espaço administrativo, sem critérios técnicos, favorecendo dispersão e junção errônea de elementos.
- (B) a fase intermediária em que se administram expurgos predeterminados, aplicando e controlando as tabelas de temporalidade e preparando os documentos remanescentes para o recolhimento aos arquivos finais.
- (C) a guarda perene e responsável de fundos documentais que, após o crivo da avaliação e dos prazos de vida, tornam-se elementos a preservar, analisar e utilizar na pesquisa histórica.
- (D) o conjunto de atividades do arquivo permanente centradas no arranjo e na descrição de fundos, com técnicas de recuperação da informação e instrumentos de pesquisa que viabilizam o acesso ao material arquivado.

54. No acompanhamento da tramitação de um processo de aquisição, o Assistente em Administração reúne peças em papel (edital impresso), arquivos recebidos por correio eletrônico (planilhas) e documentos gerados em sistema informatizado. Ao estruturar o arquivo da unidade, ele deve identificar o tipo documental de cada peça e registrar o respectivo suporte, considerando que o setor opera em ambiente híbrido (papel, eletrônico e digital). Nessa situação, a orientação técnica é a de:

- (A) reconhecer que, em ambiente híbrido, a gestão requer imprimir os documentos eletrônicos e digitais, anexá-los ao conjunto em papel e tramitar apenas o dossiê físico para permitir arquivamento e avaliação.
- (B) reconhecer que a tipologia se define, prioritariamente, pelo suporte e pelo formato (papel, correio eletrônico e disco óptico), devendo criar classes distintas por mídia para garantir rastreabilidade e controle de tramitação.
- (C) reconhecer que a tipologia é definida pelo assunto predominante do processo (compras, pessoal, orçamento), agrupando documentos por tema e dispensando o registro do suporte por não afetar a gestão.
- (D) reconhecer que a tipologia decorre da gênese documental, vinculada às atribuições, competências, funções e atividades; assim, classifica-se pelo contexto funcional e registra-se o suporte, mesmo em ambiente híbrido.

55. Durante o expediente, um cidadão telefona solicitando informação sobre a tramitação de um requerimento, mas o sistema de consulta de processos está indisponível. O Assistente em Administração, ao orientar e prestar informações, atua como representante da instituição e precisa manter comunicabilidade, atenção, cortesia, presteza e objetividade. Nessa situação, também deve evitar desculpas que transfiram o problema ao usuário e registrar encaminhamentos para retorno. Considerando as orientações de atendimento ao cliente, a conduta do servidor deve contemplar a:

- (A) adoção de identificação do interlocutor, escuta atenta com síntese do relato, compromisso de resposta em tempo mínimo (preferencialmente no mesmo dia) e oferta de solução alternativa com contato do responsável.
- (B) adoção de resposta direta com o termo “não”, uso de verbos no imperativo e justificativas rígidas, para encerrar rapidamente a demanda do cidadão.
- (C) adoção de registro da solicitação e promessa genérica de retorno “assim que for possível”, sem prazo definido, transferindo a resolução para outro momento.
- (D) adoção de escuta inicial e simples encaminhamento ao setor competente, registrando a ocorrência, porém sem fazer síntese do relato do cidadão, sem combinar prazo mínimo de retorno e sem indicar contatos objetivos para solução.

56. No início do expediente, a unidade passa a receber muitas ligações sobre tramitação de processos. Um cidadão telefona visivelmente apressado, relata apenas o número do protocolo e pede orientação imediata, sem se identificar no primeiro momento. Como o Assistente em Administração organiza o fluxo de comunicações do setor e presta informações ao público, deve conduzir o contato com clareza, atenção e cortesia, padronizando o atendimento. Considerando as orientações para atendimento por telefone, o procedimento inicial adequado inclui:

- (A) o tratamento do interlocutor por “Senhor” ou “Dona”, com dispensa de sua identificação, priorizando apenas a rapidez do repasse de informação.
- (B) a identificação da organização e do atendente, a solicitação da identificação do interlocutor e a escuta atenta para compreender a demanda e esclarecer dúvidas.
- (C) a adoção de linguagem rápida e informal, com gírias e siglas do setor sem soletração, pressupondo que o cidadão compreenda a terminologia e dispensando cuidados de clareza, de vocabulário conhecido e de pronúncia sem pressa.
- (D) a transferência da demanda ao usuário com justificativas do tipo “isso não é do meu departamento”, o registro genérico da ocorrência e a promessa de retorno assim que for possível, sem indicar tempo mínimo, contato e alternativa de solução.

57. Em uma unidade administrativa de um órgão público, a Ouvidoria encaminhou reclamação de um cidadão sobre atraso na tramitação de um processo, já repercutindo entre usuários. No setor, dois servidores divergiram sobre como responder: um adota postura defensiva e evita diálogo; outro busca compreender o ponto de vista do colega e do público. Como Assistente em Administração, ao orientar a execução das atividades e apoiar a chefia na comunicação do setor, a conduta que favorece clima receptivo e entendimento recíproco envolve:

- (A) submeter o impasse à chefia para decisão centralizada, instituir regras e regulamentos detalhados de atendimento e orientar que divergências sejam tratadas apenas por trâmites formais, visando padronizar o desempenho.
- (B) redigir a resposta ao usuário com base apenas nos procedimentos do setor, sem promover debate interno sobre o atrito ocorrido.
- (C) promover comunicação de mão dupla e uma reunião de confrontação mediada, para explicitar percepções, buscar entendimento recíproco e alinhar ações corretivas antes de elaborar a resposta ao cidadão.
- (D) mapear os perfis de estilo de trabalho e distribuir as tarefas somente por afinidade, evitando que estilos opostos atuem juntos e restringindo a interação a mensagens formais, para reduzir tensões na equipe.

58. Em uma unidade administrativa, surgiram ruídos entre os responsáveis pelo controle de frequência, escala de férias e divulgação de comunicados internos, gerando retrabalho e mensagens rípidas entre setores. A chefia solicitou ao Assistente em Administração que secretarie uma reunião de alinhamento, consolide informações e organize a comunicação verbal e não verbal do setor para reduzir barreiras interpessoais. Considerando práticas voltadas à cooperação, clareza das mensagens, retroação de dados e comunicação em duas vias, a conduta que favorece maior eficácia no comportamento interpessoal envolve:

- (A) submeter o impasse à chefia para decisão imediata e encerrar o debate, registrando apenas o encaminhamento final na ata do setor.
- (B) formalizar orientação única por memorando, limitar a reunião à leitura de regras e prazos e evitar solicitar sugestões, mantendo a comunicação em via única para reduzir divergências, sem abrir espaço para debate presencial.
- (C) distribuir as tarefas por e-mail padronizado, exigir respostas apenas por escrito e adiar o esclarecimento de percepções e emoções, preservando distância entre as partes e dispensando encontro face a face para evitar novos atritos no setor.
- (D) promover reunião presencial, com mensagens claras e escuta ativa, solicitando sugestões em comunicação de mão dupla e oferecendo retroação de dados para alinhar expectativas e remover barreiras ao trabalho.

59. Em uma unidade administrativa, na reunião de alinhamento para reposição de materiais de consumo e equipamentos, dois setores passaram a responsabilizar um ao outro por atrasos e divergências de prioridade, elevando o tom e interrompendo definições. O Assistente em Administração, ao apoiar a chefia no levantamento e distribuição dos serviços e no registro dos encaminhamentos, precisa intervir para recuperar a cooperação e manter a qualidade da comunicação entre as partes, buscando solução do conflito com foco em resultados e relacionamento funcional, caracterizando uma postura profissional pautada por:

- (A) adotar postura colaborativa, promovendo comunicação de mão dupla, escuta e negociação para reconciliar diferenças e construir solução de ganho mútuo, registrando os encaminhamentos na ata.
- (B) adotar comando autoritário, impondo decisão imediata e registrando em ata apenas o resultado final, sem abrir espaço para manifestações dos setores.
- (C) adotar estratégia de evitação, adiando a discussão e deixando que o tempo reduza a tensão, enquanto o processo segue sem alinhamento entre as partes.
- (D) adotar acomodação para manter a harmonia, atendendo às reclamações menores e postergando os pontos centrais de discordância, sem confrontar o que está errado e mantendo o problema maior para depois.

60. Em uma unidade administrativa de um órgão público, mudanças no procedimento de solicitação de material e reserva de salas passaram a ser divulgadas por bilhetes, e-mails e recados verbais, gerando versões conflitantes e retrabalho. A chefia solicitou ao Assistente em Administração que organize o sistema de recebimento e divulgação das comunicações do setor e secretarie uma reunião de alinhamento entre equipes. Considerando a necessidade de clareza, abertura e comunicação em duas vias no trabalho em equipe, a medida que aumenta a eficácia da comunicação interna envolve:

- (A) centralizar a mensagem na chefia e limitar a equipe à transmissão vertical, registrando somente ordens e prazos, sem promover discussão de percepções ou ajustes coletivos durante a reunião.
- (B) explicitar a orientação em reunião e em comunicado, solicitar sugestões e opiniões e garantir retorno aos envolvidos, estruturando comunicação de mão dupla e registro dos encaminhamentos na ata.
- (C) divulgar o procedimento apenas por memorando padronizado e cobrar cumprimento imediato, deixando esclarecimentos para contatos individuais, sem coleta de sugestões nem retorno sistemático ao grupo.
- (D) reforçar canais digitais do setor (intranet, mural e vídeos) e padronizar mensagens, bloqueando comentários e restringindo as interações a comunicados oficiais, para evitar críticas e reduzir conflitos entre equipes.