

CADERNO DE PROVA

M01 | Assistente Administrativo

Instruções



Confira o número que você obteve no ato da inscrição com o que está indicado no cartão-resposta.

* A duração da prova inclui o tempo para o preenchimento do cartão-resposta.

Para fazer a prova você usará:

- este **caderno de prova**.
- um **cartão-resposta** que contém o seu nome, número de inscrição e espaço para assinatura.

Verifique, no caderno de prova, se:

- faltam folhas e a sequência de questões está correta.
- há imperfeições gráficas que possam causar dúvidas.

Comunique imediatamente ao fiscal qualquer irregularidade!

Atenção!

- Não é permitido qualquer tipo de consulta durante a realização da prova.
- Para cada questão são apresentadas 5 alternativas diferentes de respostas (a, b, c, d, e). Apenas uma delas constitui a resposta correta em relação ao enunciado da questão.
- A interpretação das questões é parte integrante da prova, não sendo permitidas perguntas aos fiscais.
- Não destaque folhas da prova.

Ao terminar a prova, entregue ao fiscal o caderno de prova completo e o cartão-resposta devidamente preenchidos e assinados.



17 de maio



50 questões



8 às 12h



4h de duração*

Preencha abaixo o seu nome completo de forma legível (não abrevie o primeiro e o último nomes)

nº de ordem

<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Observações

Para prestar a Prova Escrita com questões objetivas, o candidato receberá um **caderno de questões** e um **cartão-resposta**, sendo responsável pela conferência dos dados impressos no seu cartão-resposta, pela verificação da correspondência do seu caderno de prova com o cartão-resposta e pela transcrição correta das letras correspondentes às respostas que julgar corretas.

A existência de qualquer irregularidade no caderno de questões e/ou no cartão-resposta deve ser comunicada imediatamente ao Fiscal de Sala. A Coordenação do certame envidará todos os esforços para a rápida substituição dos materiais com defeito. Na impossibilidade da substituição do caderno de provas, o fiscal de sala fará a leitura correta do item impresso com incorreção ou o copiará para que todos anotem. O tempo gasto para a substituição ou correção dos materiais será acrescido ao tempo de duração da prova.

O candidato deverá marcar suas respostas no cartão-resposta utilizando caneta esferográfica feita de material transparente, de tinta azul ou preta, seguindo as instruções nele contidas.

As provas serão corrigidas exclusivamente com base nas marcações do cartão-resposta, sendo desconsideradas quaisquer anotações realizadas no caderno de questões.

O caderno de provas não será disponibilizado ao candidato e será descartado após o término do período recursal.

O preenchimento do cartão-resposta é de inteira responsabilidade do candidato, que deverá proceder em conformidade com as instruções específicas contidas no Edital e no cartão que não será substituído por erro do candidato.

Ao terminar a prova ou no horário determinado para o seu encerramento, o candidato entregará o cartão-resposta devidamente assinado e o caderno de questões. Os três últimos candidatos que restarem na sala de prova só poderão entregar as provas simultaneamente.

Língua Portuguesa

10 questões

Texto

Leia o texto abaixo de José Saramago.

Neste meio século não parece que os governos tenham feito pelos direitos humanos tudo aquilo a que moralmente estavam obrigados. As injustiças multiplicam-se, as desigualdades agravam-se, a ignorância cresce, a miséria alastra. A mesma esquizofrênica humanidade capaz de enviar instrumentos a um planeta para estudar a composição das suas rochas, assiste indiferente à morte de milhões de pessoas pela fome. Chega-se mais facilmente a Marte do que ao nosso próprio semelhante.

(Fragmento)

1. Assinale a alternativa que apresenta uma afirmação **correta** sobre o texto.

- a. O texto critica o modo fácil de se chegar a Marte ou a qualquer outro Planeta.
- b. O autor fala também do descompasso entre avanço tecnológico e direitos humanos.
- c. A humanidade toda sofre do mal da esquizofrenia e é assolada pela miséria da fome.
- d. As pessoas e as misérias se multiplicaram em meio século.
- e. É necessário conhecer outros planetas e estudá-los.

2. Quanto à acentuação gráfica, assinale a alternativa que apresenta as duas palavras acentuadas pela mesma regra.

- a. herói • doído
- b. egoísmo • miséria
- c. século • esquizofrênica
- d. ignorância • carnaúba
- e. bíceps • ônibus

3. Assinale a alternativa que apresenta **somente** palavras polissílabas.

- a. mais • pé • pó
- b. história • mesa • governos
- c. injustiças • sociais • próprio
- d. cadeira • sapataria • musical
- e. fotografia • matemática • esquizofrenia

4. Observe a frase adaptada do texto:

Informa indiferente aos ouvintes a morte de milhões de pessoas pela fome que procedia da roda da vida. Não sabemos precisar a origem de tal disparate.

Sobre ela, assinale a alternativa **correta**, considerando a Regência Verbal.

- a. O verbo “informar” é transitivo direto e indireto.
- b. Os verbos “informar” e “precisar” têm significados semelhantes na regência apresentada.
- c. O verbo “precisar” tem o sentido de “ter necessidade” e é transitivo direto.
- d. Se a palavra “morte” fosse trocada por “falecimento”, a regência do verbo “informar” seria alterada.
- e. Na frase “Procedia à entrega de cestas básicas já naquela hora do dia.”, o verbo “proceder” tem o mesmo sentido daquele posto na frase do enunciado desta questão.

5. Assinale a alternativa em que o plural da palavra sublinhada está **corretamente** colocado entre parênteses.

- a. O fuzil foi enviado a Marte. (fuzíveis)
- b. O barzinho já estava lotado. (bareszinhos)
- c. O hambúrguer veio sem salada. (hambúrgers)
- d. Não vejo qualquer semelhança entre os fatos. (quaisquer)
- e. O cidadão de bem consegue enxergar a miséria humana. (cidadões)

6. Assinale a única alternativa que não apresenta erros de flexão verbal.

- a. Se eu a vir, darei o recado.
- b. Eles vêm as injustiças sociais.
- c. Eles vêem de longe para trabalhar.
- d. Todos tem responsabilidades sociais.
- e. Ele mantém a sobriedade e o equilíbrio.

7. Assinale a alternativa em que o homônimo ou parônimo está **corretamente** usado.

- a. O acessor do parlamentar adoeceu.
- b. Ele ascendeu em sua carreira na empresa.
- c. O concerto do meu sapato deixou-o novo.
- d. A iminente autoridade virá à inauguração.
- e. Naquela celebração o couro cantou bem afinado.

8. Analise a frase abaixo:

A obra em si não é tudo e não pertenciam museu. As curadoras fizeram a constatação.

Assinale a alternativa que completa **correta** e sequencialmente as lacunas do texto.

- a. mesma • aquele • mesmas
- b. mesma • àquele • mesmas
- c. mesmo • aquele • mesmo
- d. mesmo • àquele • mesmo
- e. mesmo • àquele • mesmas

9. Observe a frase:

A garota escreveu o seguinte *e-mail* ao seu pai:

“Pai, obrigado por enviarem anexas as fotos que te solicitei. Agora, não faltará em minha coleção os momentos mágicos que registrei aí contigo. Não houve meios de recuperar as que tenho aqui comigo.”

Assinale a alternativa **correta** sobre a frase em relação à concordância verbal ou nominal.

- a. A frase apresenta somente erros de concordância nominal.
- b. Como a garota dirige-se ao pai, o uso da palavra “obrigado” está correto.
- c. A frase apresenta dois erros de concordância: uma nominal e outra verbal.
- d. A palavra “anexas” deveria ser substituída por “em anexo”.
- e. Como a palavra “meios” está no plural, o verbo “haver” deveria ser também flexionado no plural.

10. Assinale a alternativa **correta** quanto ao emprego dos pronomes.

- a. Deixaram o recado conosco mesmos.
- b. Olhei ele e, na hora, percebi seu mal-estar.
- c. Se é para mim pagar, desista; estou sem dinheiro.
- d. Quero urgentemente falar consigo sobre um assunto confidencial.
- e. Traga o livro para mim, quero ler novamente o prefácio.

Noções de Informática

5 questões

11. Durante a redação de um relatório oficial no Microsoft Word 365, um colaborador percebe que o sistema aplicou diferentes marcações visuais em certas partes do texto: uma linha ondulada vermelha sob o nome de um bairro local e uma linha ondulada azul sob um trecho de uma frase.

Assinale a alternativa que apresenta uma conclusão tecnicamente **correta** sobre o funcionamento dessas ferramentas de revisão.

- a. A linha azul indica que o trecho contém um Hiperlink (endereço de *site*) e a vermelha aponta que o texto está com erro de fonte; para corrigir, o colaborador deve selecionar “Remover Link” e “Limpar Formatação” em cada uma das palavras marcadas.
- b. A linha vermelha e a azul possuem a mesma finalidade técnica, de modo que o comando “Ignorar Tudo” em qualquer uma delas garante que o termo nunca mais seja sublinhado em nenhum outro arquivo criado no mesmo computador.
- c. A linha vermelha sinaliza que a palavra deve ser traduzida e a azul indica que o parágrafo está muito longo; o uso da “Autocorreção” resolverá ambos os problemas ao substituir os termos por sinônimos automáticos do sistema.
- d. A linha vermelha aponta um possível erro de ortografia, a azul sinaliza um possível erro gramatical ou uma sugestão de refinamento (estilo); se a palavra em vermelho estiver correta, o comando “Adicionar ao Dicionário” evitará que ela seja marcada em trabalhos futuros.
- e. A linha azul e a vermelha são marcas de estilo que o Word aplica para destacar o texto; essas linhas coloridas são impressas obrigatoriamente no documento final, a menos que o usuário utilize a ferramenta específica “Remover Marcador”.

12. Em uma planilha do Microsoft Excel destinada ao controle de vendas, cada linha registra um item, com as seguintes colunas:

- B (Quantidade vendida);
- C (Preço Unitário);
- D (Valor Total de venda).

Na linha 2, estão os primeiros registros (células B2 e C2). O usuário deseja calcular, em D2, o valor total da venda e, posteriormente, replicar a fórmula para as linhas subsequentes da mesma coluna.

Qual fórmula é a mais adequada para ser inserida em D2?

- a. =B2*C2
- b. =B2*C\$2
- c. =B\$2*C2
- d. =B\$2*C\$2
- e. =SOMA(B2:C2)

13. No sistema operacional Windows, há um atalho de teclado que assegura a proteção dos dados e a privacidade da sessão quando o usuário necessita ausentar-se momentaneamente de seu computador/ estação de trabalho.

Assinale a alternativa que descreve **corretamente** essa operação:

- a. Utilizar a combinação de teclas Windows + D para ativar o modo de proteção de tela estático, que minimiza todas as aplicações para assegurar que informações confidenciais não permaneçam visíveis em monitores desassistidos.
- b. Utilizar a combinação de teclas Ctrl + Alt + Del para invocar uma interrupção de *hardware* que força o encerramento imediato de todos os processos de usuário e realiza o *logoff* de segurança, prevenindo o acesso indevido à memória RAM.
- c. Acionar o atalho Windows + P para alternar a exibição para o modo de privacidade avançada, que desabilita a saída de vídeo principal e redireciona o fluxo de dados para um monitor secundário oculto ou para o *cache* do sistema.
- d. Utilizar a combinação de teclas Windows + X para acessar o menu de contexto de segurança avançada, que permite a execução de comandos de expurgo de arquivos temporários e a hibernação imediata dos discos rígidos criptografados.
- e. Pressionar simultaneamente as teclas Windows + L para bloquear instantaneamente a estação de trabalho, exigindo a senha do usuário para retomar a sessão atual.

14. No cotidiano administrativo, um usuário precisa utilizar um navegador de internet (como o Google Chrome ou Microsoft Edge) para realizar duas tarefas essenciais:

- Manter dois ou mais *sites* abertos e visíveis de forma alternada na mesma janela do navegador.
- Salvar o endereço eletrônico (URL) de um sistema de consulta para que ele possa ser acessado rapidamente em ocasiões futuras.

Assinale a alternativa que apresenta, respectivamente, os recursos e os atalhos de teclado que possibilitam a execução dessas atividades:

- a. Utilizar o Histórico de Navegação para alternar entre as páginas e Barra de Endereços para salvar o *link*; atalhos: Ctrl + H e Alt + F4.
- b. Utilizar as Abas (ou Guias) para a visualização simultânea e o recurso de Favoritos para o armazenamento do endereço; atalhos: Ctrl + T e Ctrl + D.
- c. Habilitar a Navegação Anônima para manter as páginas abertas e usar a Lista de *Downloads* para registrar o endereço; atalhos: Ctrl + Shift + N e Ctrl + J.
- d. Utilizar o recurso de Janelas Lado a Lado para facilitar a visualização e o *Cache* do Sistema para armazenamento permanente; atalhos: Alt + Tab e F5.
- e. Configurar a Barra de *Status* para gerenciar as páginas e a Barra de Ferramentas para fixar o endereço; atalhos: Ctrl + P e Ctrl + S.

15. Um atendente, após registrar as visitas do dia, deve encerrar o sistema operacional Windows de maneira apropriada.

O procedimento padrão para acessar a lista de aplicativos e as opções de energia (como Desligar e Reiniciar) é por meio do:

- a. Gerenciador de Dispositivos, onde o usuário precisa desativar manualmente o processador para forçar o encerramento seguro do sistema operacional.
- b. Atalho de teclado "Ctrl + Alt + Del", que abre exclusivamente a Lixeira do Windows, permitindo desligar o sistema por meio da remoção de arquivos temporários.
- c. Menu de contexto da Área de Trabalho, que pode ser aberto ao clicar com o botão esquerdo em qualquer área vazia, onde as opções de desligamento são listadas como prioridade.
- d. Menu Iniciar, acessível por meio do botão correspondente na Barra de Tarefas, localizada, por padrão, na parte inferior da tela.
- e. Painel de Controle, especificamente na seção de "Rede e Internet", que centraliza os comandos de encerramento de *hardware* e as sessões dos usuários.

Raciocínio Lógico

5 questões

16. Uma secretaria distribuiu 260 processos entre dois núcleos de trabalho, denominados X e Y, de modo que o número de processos atribuídos ao núcleo X e ao núcleo Y está na razão 7:6. Sabe-se que o tempo médio de análise por processo foi exatamente o mesmo nos dois núcleos. Ao final, o núcleo X registrou 14 horas a mais de trabalho do que o núcleo Y.

Nessas condições, qual foi o tempo médio gasto na análise de cada processo?

- a. 30 minutos
- b. 36 minutos
- c. 42 minutos
- d. 45 minutos
- e. 48 minutos

17. A tabela apresenta três faturas, todas sujeitas às mesmas regras de encargos por atraso.

Fatura	Valor principal (R\$)	Atraso (meses)
1	32.000,00	2
2	18.000,00	5
3	50.000,00	1

Para cada fatura, incidem cumulativamente:

- multa única de 3% sobre o valor principal; e
- juros simples de 1,1% ao mês sobre o valor principal, proporcional ao número de meses de atraso.

O valor total a pagar (soma das três faturas com multa e juros), em reais, é:

- a. Maior que R\$ 105.240,00
- b. Menor que R\$ 105.210,00
- c. Maior que R\$ 105.210,00 e menor que R\$ 105.220,00
- d. Maior que R\$ 105.220,00 e menor que R\$ 105.230,00
- e. Maior que R\$ 105.230,00 e menor que R\$ 105.240,00

18. Considere as seguintes premissas relativas ao fluxo de conformidade de um órgão público:

- P1: Se o contrato foi assinado, então o empenho foi emitido.
- P2: Se o empenho foi emitido, então a despesa foi registrada.
- P3: Sabe-se que a despesa não foi registrada.

Com base exclusivamente nas premissas acima, assinale a opção que apresenta uma conclusão logicamente válida:

- a. O contrato foi assinado.
- b. O empenho foi emitido.
- c. A despesa foi registrada.
- d. O contrato não foi assinado.
- e. Não é possível concluir se o contrato foi assinado.

19. Em um sistema de controle de acesso, considere as afirmações:

- A: "A credencial do servidor está ativa."
- T: "O servidor concluiu o treinamento de segurança."
- R: "O servidor tem acesso ao ambiente restrito."

A política do sistema afirma: "O servidor tem acesso ao ambiente restrito se, e somente se, sua credencial está ativa e ele concluiu o treinamento de segurança."

Assinale a alternativa logicamente equivalente a essa política.

- a. Se a credencial do servidor está ativa, então ele tem acesso ao ambiente restrito.
- b. Se o servidor tem acesso ao ambiente restrito, então sua credencial está ativa ou ele concluiu o treinamento de segurança.
- c. Se o servidor concluiu o treinamento de segurança, então ele tem acesso ao ambiente restrito.
- d. O servidor tem acesso ao ambiente restrito sempre que sua credencial está ativa ou ele concluiu o treinamento de segurança.
- e. Se o servidor tem acesso ao ambiente restrito, então sua credencial está ativa e ele concluiu o treinamento de segurança; e, se sua credencial está ativa e ele concluiu o treinamento de segurança, então o servidor tem acesso ao ambiente restrito.

20. Um órgão registra protocolos por códigos alfanuméricos seguindo um padrão.

A sequência de cinco códigos consecutivos é:

A2, C6, F12, J20, O30, ...

Assinale a alternativa que indica **corretamente** o próximo código dessa sequência.

- a. T42
- b. U36
- c. U42
- d. U40
- e. V42

Conhecimentos Específicos

30 questões

21. De acordo com a Lei Complementar nº 63/2003, que dispõe sobre o Estatuto dos Servidores Públicos do Município de Florianópolis, os ocupantes de cargos em comissão ou função gratificada poderão ter substitutos designados para seus afastamentos ou impedimentos legais.

Assinale a alternativa **correta** sobre o pagamento dessa substituição.

- a. O substituto receberá o valor integral do cargo substituído desde o primeiro dia de afastamento, independentemente do tempo de duração.
- b. A substituição será sempre gratuita, sendo vedado qualquer pagamento adicional ao servidor que acumular as funções.
- c. O pagamento da substituição somente é permitido se o afastamento do titular for superior a 90 dias consecutivos.
- d. O substituto deve optar obrigatoriamente pelo vencimento do cargo de origem, sendo proibido receber a diferença do cargo em comissão.
- e. O substituto fará jus à retribuição pelo exercício do cargo ou função nos afastamentos do titular superiores a 15 dias consecutivos, paga na proporção dos dias de efetiva substituição.

22. Com base na Lei Complementar nº 63/2003 (Estatuto dos Servidores de Florianópolis), a estabilidade é o direito do servidor de permanecer no cargo para o qual foi nomeado em virtude de concurso público.

Assinale a alternativa **correta** sobre a aquisição da estabilidade.

- a. O prazo para aquisição da estabilidade em Florianópolis é de 5 anos de efetivo exercício.
- b. A estabilidade é adquirida automaticamente após 1 ano de trabalho, independentemente de avaliação.
- c. O servidor adquire a estabilidade logo após a assinatura do termo de posse e entrada em exercício.
- d. O servidor adquire a estabilidade após 3 anos de efetivo exercício, condicionada à aprovação em avaliação especial de desempenho.
- e. Servidores ocupantes exclusivamente de cargos em comissão também adquirem estabilidade após 3 anos.

23. A Constituição Federal estabelece princípios que regem a atuação da Administração Pública.

Assinale a alternativa que apresenta **corretamente** o princípio que obriga o gestor público a agir somente conforme o que a lei autoriza ou determina.

- a. Princípio da publicidade.
- b. Princípio da eficiência.
- c. Princípio da legalidade.
- d. Princípio da moralidade.
- e. Princípio da impessoalidade.

24. A organização administrativa brasileira divide-se em administração direta e indireta.

Assinale a alternativa que identifica **corretamente** uma entidade pertencente à administração indireta.

- a. Secretaria de Educação.
- b. Gabinete do Prefeito.
- c. Departamento de Recursos Humanos.
- d. Autarquia municipal.
- e. Câmara de Vereadores.

25. Os atos administrativos possuem atributos que os distinguem dos atos praticados por particulares.

Assinale a alternativa que indica o atributo segundo o qual os atos administrativos são considerados válidos até que se prove o contrário.

- a. Presunção de legitimidade.
- b. Autoexecutoriedade.
- c. Imperatividade.
- d. Exigibilidade.
- e. Tipicidade.

26. O princípio constitucional da Administração Pública, que exige tratamento isonômico aos administrados e veda favoritismos, perseguições e promoção pessoal de autoridades nos atos e comunicações oficiais, é o princípio da:

- a. Legalidade.
- b. Publicidade.
- c. Eficiência.
- d. Moralidade.
- e. Impessoalidade.

27. A exigência de que o servidor atue com honestidade, boa-fé, probidade e lealdade às instituições, evitando condutas antiéticas, mesmo quando não houver vedação expressa em norma específica, relaciona-se diretamente ao princípio da:

- a. Moralidade administrativa.
- b. Legalidade.
- c. Publicidade.
- d. Impessoalidade.
- e. Eficiência.

28. A dignidade, o decoro, o zelo e a consciência dos princípios morais são valores que devem orientar o servidor público no exercício de suas atribuições.

Assinale a alternativa que identifica **corretamente** o instrumento normativo que consolida essas orientações éticas no âmbito federal.

- a. Estatuto dos Servidores Públicos Civis da União.
- b. Consolidação das Leis do Trabalho.
- c. Lei de Responsabilidade Fiscal.
- d. Lei de Acesso à Informação.
- e. Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal.

29. No âmbito das rotinas administrativas, o registro de entrada e movimentação de documentos em uma repartição pública é realizado por meio de um procedimento específico.

Assinale a alternativa que identifica **corretamente** esse procedimento.

- a. Arquivo permanente.
- b. Protocolo.
- c. Inventário patrimonial.
- d. Relatório de gestão.
- e. Termo de referência.

30. Na redação de comunicações oficiais, o ofício é utilizado para tratar de assuntos oficiais entre órgãos da Administração Pública e entre estes e particulares.

Assinale a alternativa que indica **corretamente** uma característica essencial do ofício, segundo o Manual de Redação da Presidência da República.

- a. Pode ser redigido em linguagem coloquial para facilitar o entendimento.
- b. Dispensa a identificação do remetente e do destinatário.
- c. Deve seguir o padrão ofício, com clareza, concisão e formalidade.
- d. É utilizado exclusivamente para comunicações entre servidores do mesmo setor.
- e. Substitui a necessidade de publicação de atos no Diário Oficial.

31. Conforme o Manual de Redação da Presidência da República (edições mais recentes), as comunicações oficiais internas entre unidades administrativas, quando formalizadas por escrito, devem observar o padrão de redação oficial adotado pela Administração Pública, caracterizado por clareza, concisão e formalidade.

Assinale a alternativa **correta**.

- a. Devem ser redigidas no padrão ofício, com linguagem formal, clara e concisa, contendo identificação adequada de remetente/destinatário, quando cabível.
- b. Devem ser redigidas obrigatoriamente como memorando, pois é a única modalidade prevista para comunicações internas.
- c. Podem ser redigidas em linguagem coloquial, desde que o assunto seja simples, dispensando padronização.
- d. Devem ser feitas exclusivamente por aplicativos de mensagem, por serem mais rápidos, dispensando registro.
- e. Devem omitir a finalidade do documento para preservar a confidencialidade, descrevendo apenas "assunto interno".

32. O controle de materiais no almoxarifado de um órgão público envolve etapas fundamentais para garantir a disponibilidade e o uso adequado dos recursos.

Assinale a alternativa que identifica uma etapa essencial desse controle.

- a. Aquisição direta de materiais sem autorização prévia.
- b. Armazenamento de materiais sem identificação ou catalogação.
- c. Distribuição de materiais sem registro de destinatário.
- d. Registro de entrada e saída de materiais com documentação adequada.
- e. Descarte de materiais sem parecer técnico.

33. A organização de agendas e reuniões é uma das atribuições típicas de um assistente administrativo.

Assinale a alternativa que indica uma boa prática para a gestão eficiente de agendas em órgãos públicos.

- a. Agendar reuniões sem verificar conflitos de horários.
- b. Dispensar o registro da pauta e das deliberações.
- c. Comunicar a data da reunião somente no dia do evento.
- d. Delegar integralmente a organização ao participante mais antigo.
- e. Confirmar previamente a disponibilidade dos participantes e os recursos necessários.

34. O atendimento ao cidadão no serviço público deve observar princípios de qualidade e respeito.

Assinale a alternativa que apresenta uma conduta adequada do servidor no atendimento presencial.

- a. Priorizar o atendimento conforme a aparência do cidadão.
- b. Tratar o cidadão com cortesia, atenção e respeito, independentemente de sua condição social.
- c. Interromper o cidadão quando considerar a demanda irrelevante.
- d. Transferir o atendimento sem fornecer orientação ao cidadão.
- e. Limitar-se a informar que o serviço está indisponível.

35. A redação oficial deve observar determinadas características que garantam a eficácia da comunicação.

Assinale a alternativa que apresenta **corretamente** uma ou mais dessas características fundamentais.

- a. Impessoalidade, clareza e uso do padrão culto da linguagem.
- b. Subjetividade, prolixidade e uso de gírias regionais.
- c. Informalidade, uso de abreviações pessoais e emoticons.
- d. Uso de linguagem técnica exclusiva e termos jurídicos complexos.
- e. Liberdade total de formatação, sem padronização de estrutura.

36. No atendimento telefônico em órgãos públicos, o servidor deve adotar procedimentos que garantam a eficiência da comunicação.

Assinale a alternativa que indica uma ou mais condutas **corretas** nesse tipo de atendimento.

- a. Atender a ligação e solicitar que o cidadão ligue em outro horário.
- b. Transferir a ligação imediatamente, sem ouvir a demanda.
- c. Identificar-se, informar ao órgão e demonstrar disposição para auxiliar o cidadão.
- d. Utilizar linguagem informal para criar proximidade com o cidadão.
- e. Encerrar a ligação quando a demanda for complexa.

37. A concisão é uma das qualidades essenciais da redação oficial.

Assinale a alternativa que define **corretamente** essa característica.

- a. Utilização de frases longas e detalhadas para evitar ambiguidades.
- b. Emprego de termos técnicos sem explicação para acelerar a leitura.
- c. Repetição de informações para garantir a compreensão do leitor.
- d. Capacidade de transmitir a informação com o máximo de clareza e o mínimo de palavras.
- e. Uso exclusivo de palavras de origem estrangeira na comunicação.

38. A comunicação institucional em órgãos públicos visa garantir transparência e acesso à informação pela sociedade.

Assinale a alternativa que indica **corretamente** um dos objetivos dessa comunicação.

- a. Promover a imagem pessoal dos gestores públicos.
- b. Divulgar ações, serviços e programas do órgão de forma clara e acessível à população.
- c. Restringir o acesso às informações sobre os serviços oferecidos.
- d. Substituir os canais oficiais por redes sociais pessoais dos servidores.
- e. Utilizar a comunicação para fins político-partidários.

39. A segurança da informação no ambiente de trabalho é responsabilidade de todos os servidores.

Assinale a alternativa que apresenta uma ou mais boas práticas de segurança da informação no serviço público.

- a. Anotar a senha de acesso em local visível na estação de trabalho.
- b. Compartilhar credenciais de acesso com colegas de confiança.
- c. Utilizar senhas fortes e não compartilhá-las com terceiros.
- d. Utilizar a mesma senha para todos os sistemas do órgão.
- e. Desativar as atualizações automáticas de segurança do sistema.

40. Os editores de texto são ferramentas essenciais para a elaboração de documentos administrativos.

Assinale a alternativa que identifica **corretamente** um ou mais recursos disponíveis nesses aplicativos.

- a. Execução de cálculos estatísticos avançados e gráficos dinâmicos.
- b. Formatação de parágrafos, estilos de fonte e inserção de tabelas.
- c. Edição de código-fonte de programas em linguagem Python.
- d. Gerenciamento de banco de dados relacional.
- e. Configuração de roteadores e dispositivos de rede.

41. Os formulários digitais são recursos utilizados para coleta e registro de informações em sistemas informatizados.

Assinale a alternativa que apresenta uma vantagem do uso de formulários digitais em relação aos formulários em papel.

- a. Eliminam completamente a necessidade de treinamento dos servidores.
- b. Dispensam qualquer tipo de controle de acesso ou segurança.
- c. São incompatíveis com sistemas de gestão integrados.
- d. Apresentam maior custo operacional que os formulários impressos.
- e. Permitem validação automática de dados e reduzem erros de preenchimento.

42. A Teoria das Três Idades classifica os documentos de acordo com a frequência de uso e o valor que possuem.

Assinale a alternativa que apresenta **corretamente** as três fases do ciclo de vida dos documentos.

- a. Ativa, passiva e neutra.
- b. Primária, secundária e terciária.
- c. Temporária, definitiva e provisória.
- d. Corrente, intermediária e permanente.
- e. Inicial, processual e final.

43. Os documentos classificados como de arquivo corrente são aqueles que possuem uso frequente e estão diretamente vinculados às atividades em andamento.

Assinale a alternativa que indica a principal característica desses documentos.

- a. São consultados com frequência e permanecem próximos ao setor que os produziu.
- b. Possuem valor exclusivamente histórico e são de consulta rara.
- c. Aguardam prazos de guarda em depósitos distantes do setor de origem.
- d. Já cumpriram sua finalidade administrativa e aguardam eliminação.
- e. Foram digitalizados e não possuem mais versão em suporte físico.

44. A conservação e guarda adequadas dos documentos públicos são essenciais para preservar a memória institucional.

Assinale a alternativa que identifica uma medida correta de conservação documental.

- a. Empilhar documentos sem organização para economizar espaço.
- b. Utilizar grampos e cliques metálicos enferrujados para fixação.
- c. Armazenar os documentos em local limpo, seco e protegido da luz solar direta.
- d. Expor os documentos à umidade para flexibilizar o papel.
- e. Manter os documentos em locais com circulação intensa de pessoas.

45. Assinale a alternativa **correta** acerca dos objetivos dos processos de reorganização da estrutura administrativa municipal.

- a. Transferir integralmente as competências municipais ao governo estadual para unificar a gestão.
- b. Racionalizar a estrutura organizacional, clarificar competências e aprimorar a coordenação e a eficiência na prestação de serviços públicos.
- c. Extinguir cargos efetivos e substituí-los, em regra, por contratações temporárias, para reduzir despesas.
- d. Aumentar o número de unidades administrativas sem necessidade, para ampliar a burocracia e a tramitação de processos.
- e. Eliminar o controle e a segregação de funções, concentrando decisões e execuções no mesmo setor para acelerar procedimentos.

46. O servidor público municipal, no exercício de suas funções, está sujeito a responsabilidades nas esferas administrativa, civil e penal.

Assinale a alternativa que indica **corretamente** uma consequência da responsabilidade administrativa.

- a. Condenação exclusivamente ao pagamento de indenização pecuniária.
- b. Aplicação de pena privativa de liberdade em regime fechado.
- c. Aplicação de sanções disciplinares, como advertência, suspensão ou demissão.
- d. Extinção automática do vínculo sem direito a contraditório.
- e. Imposição de multa pelo Poder Legislativo municipal.

47. O trabalho em equipe é fundamental para o alcance de resultados eficientes na Administração Pública.

Assinale a alternativa que apresenta uma característica essencial do trabalho em equipe.

- a. Cooperação entre os membros com foco em objetivos comuns.
- b. Competição individual entre os servidores por reconhecimento.
- c. Centralização de todas as decisões em um único membro.
- d. Realização de tarefas isoladamente, sem comunicação com o grupo.
- e. Resistência a mudanças propostas pela chefia imediata.

48. A comunicação eficaz no ambiente de trabalho contribui para o bom funcionamento das atividades administrativas.

Assinale a alternativa que indica uma ou mais práticas que favorece(m) a comunicação entre os membros de uma equipe.

- a. Ignorar sugestões de colegas com menos tempo de serviço.
- b. Ouvir atentamente os colegas e expressar ideias de forma clara e respeitosa.
- c. Transmitir informações apenas verbalmente, sem registro formal.
- d. Utilizar tom autoritário para garantir o cumprimento das tarefas.
- e. Evitar reuniões de alinhamento para não comprometer a produtividade.

49. A resolução de conflitos no ambiente de trabalho é uma habilidade importante para o servidor público.

Assinale a alternativa que indica uma conduta adequada diante de um conflito interpessoal no setor de trabalho.

- a. Ignorar completamente o conflito, esperando que se resolva sozinho.
- b. Tomar partido imediatamente, sem ouvir todos os envolvidos.
- c. Expor a situação conflituosa em reuniões públicas a fim de pressionar.
- d. Solicitar a transferência dos envolvidos, sem tentar conciliação.
- e. Buscar o diálogo com as partes envolvidas para encontrar uma solução consensual.

50. A postura profissional do servidor público reflete diretamente na imagem da instituição perante a sociedade.

Assinale a alternativa que apresenta uma ou mais atitudes compatíveis com a postura profissional esperada de um assistente administrativo.

- a. Priorizar interesses pessoais em detrimento do serviço público.
- b. Negligenciar o uso adequado dos materiais e equipamentos.
- c. Comentar informações sigilosas do setor em ambientes externos.
- d. Cumprir prazos, manter organização e tratar todos com urbanidade.
- e. Recusar-se a executar tarefas que estejam dentro de suas atribuições.

**Página
em Branco.
(rascunho)**

**Página
em Branco.
(rascunho)**

Utilize a grade ao lado para anotar as suas respostas.

Não destaque esta folha. Ao entregar sua prova, o fiscal irá destacar e entregar esta grade de respostas que você poderá levar para posterior conferência.



GRADE DE RESPOSTAS

1		M01	26	
2		Assistente Administrativo	27	
3		28	
4			29	
5			30	
6			31	
7			32	
8			33	
9			34	
10			35	
11			36	
12			37	
13			38	
14			39	
15			40	
16			41	
17			42	
18			43	
19			44	
20			45	
21			46	
22			47	
23			48	
24			49	
25			50	



