



# PREFEITURA MUNICIPAL DE JARDINÓPOLIS

ESTADO DE SÃO PAULO

CONCURSO PÚBLICO

## 015. PROVA OBJETIVA

### ESCRITURÁRIO

- ◆ Você recebeu sua folha de respostas e este caderno contendo 40 questões objetivas.
- ◆ Confira seus dados impressos na capa deste caderno e na folha de respostas.
- ◆ Quando for permitido abrir o caderno, verifique se está completo ou se apresenta imperfeições. Caso haja algum problema, informe ao fiscal da sala para a devida substituição deste caderno.
- ◆ Leia cuidadosamente todas as questões e escolha a resposta que você considera correta.
- ◆ Marque, na folha de respostas, com caneta de tinta preta, a letra correspondente à alternativa que você escolheu.
- ◆ A duração da prova é de 3 horas, já incluído o tempo para o preenchimento da folha de respostas.
- ◆ Só será permitida a saída definitiva da sala e do prédio após transcorridas 2 horas do início da prova.
- ◆ Deverão permanecer em cada uma das salas de prova os 3 últimos candidatos, até que o último deles entregue sua prova e assine o termo respectivo.
- ◆ Ao sair, você entregará ao fiscal a folha de respostas e este caderno.
- ◆ Até que você saia do prédio, todas as proibições e orientações continuam válidas.

**AGUARDE A ORDEM DO FISCAL PARA ABRIR ESTE CADERNO.**

Nome do candidato \_\_\_\_\_

RG \_\_\_\_\_

Inscrição \_\_\_\_\_

Prédio \_\_\_\_\_

Sala \_\_\_\_\_

Carteira \_\_\_\_\_



## CONHECIMENTOS GERAIS

### LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto a seguir para responder às questões de **01** a **05**:

#### *O direito do paciente*

O Estatuto do Paciente, em vigor no Brasil desde abril passado, traz uma série de direitos e garantias a quem necessita de cuidados médicos. Entre as novidades da recente legislação está a chamada “diretiva antecipada de vontade”, ou DAV. Trata-se de um documento que assegura ao paciente a realização de seus desejos previamente manifestados por escrito, numa bem-vinda valorização de sua liberdade de escolha.

O paciente poderá decidir sobre o tipo de tratamento a que aceita ser submetido, ou não, no caso de uma doença grave, irreversível ou em estágio terminal que o deixe incapaz de manifestar sua vontade. Agora o desejo prévio do paciente deverá ser respeitado pela família e pelos profissionais de saúde.

Além disso, ao assegurar a autonomia da vontade do paciente, o Estatuto contribui para acabar com o drama da família e atenuar os conflitos éticos dos profissionais de saúde. Agora a família não precisará mais carregar o peso de uma tomada de decisão, seja escolhendo um tratamento inútil que apenas prolonga a vida do ente querido, seja descartando-o. E, se for da vontade do paciente, o médico poderá deixar de fazer manobras de ressuscitação, de mantê-lo ligado a um respirador ou de alimentá-lo por via venosa.

A diretiva antecipada de vontade não é um instrumento obrigatório. O paciente que não manifestar previamente sua vontade em relação aos cuidados médicos que gostaria de receber estará sujeito às decisões de sua família e do profissional de saúde responsável por seu tratamento médico.

(O Estado de S. Paulo. [www.estadao.com.br](http://www.estadao.com.br), 19.05.2026. Adaptado)

**01.** Por meio do documento denominado “diretiva antecipada de vontade”, o Estatuto do Paciente permite que uma pessoa

- (A) exija dos profissionais de saúde informações escritas sobre os procedimentos médicos a serem realizados.
- (B) estabeleça previamente e por escrito o local onde deseja ser tratada em caso de adoecimento.
- (C) aponte os médicos com os quais deseja se tratar caso venha a sofrer de doença que a deixe inconsciente.
- (D) indique o tipo de tratamento de saúde pelo qual não aceita passar caso adoença gravemente.
- (E) escolha um familiar para ser responsável pelas decisões relativas a futuros cuidados médicos.

**02.** É possível notar uma opinião do autor em:

- (A) Entre as novidades da recente legislação está a chamada “diretiva antecipada de vontade”, ou DAV.
- (B) ... a realização de seus desejos previamente manifestados por escrito, numa bem-vinda valorização de sua liberdade de escolha...
- (C) O paciente poderá decidir sobre o tipo de tratamento a que aceita ser submetido, ou não...
- (D) Agora, o desejo prévio do paciente deverá ser respeitado pela família e pelos profissionais de saúde.
- (E) ... o médico poderá deixar de fazer manobras de ressuscitação, de mantê-lo ligado a um respirador ou de alimentá-lo por via venosa.

**03.** No trecho do 3º parágrafo “... a família não precisará mais carregar o peso de uma tomada de decisão, seja escolhendo um tratamento inútil que apenas prolonga a vida do ente querido...”, está empregada em sentido figurado a palavra

- (A) peso.
- (B) decisão.
- (C) inútil.
- (D) vida.
- (E) ente.

**04.** No trecho do 3º parágrafo “E, **se for** da vontade do paciente...”, a expressão destacada pode ser corretamente substituída por:

- (A) quando for
- (B) assim que for
- (C) ainda que seja
- (D) caso seja
- (E) uma vez que é

**05.** Assinale o trecho do texto reescrito em que a expressão destacada está em conformidade com a norma-padrão de regência verbal.

- (A) Os familiares não precisam mais **decidir sobre** tratamentos médicos de entes queridos.
- (B) O Estatuto do Paciente **estabelece aos** direitos e obrigações dos pacientes sob cuidados médicos.
- (C) ... ao **garantir pela** autonomia da vontade do paciente, o Estatuto contribui para acabar com o drama da família...
- (D) Agora a família não precisará mais **arcar do** peso de uma tomada de decisão...
- (E) ... seja escolhendo, seja **descartando em** um tratamento inútil que apenas estende a vida...

06. A norma-padrão de concordância verbal foi respeitada em:

- (A) Há pacientes que se encontram num leito de hospital e que espera uma cirurgia ou um tratamento.
- (B) Antes, haviam poucos recursos para os profissionais da saúde cuidarem de pacientes em estado grave.
- (C) As manifestações prévias de vontade de um paciente exigem o respeito dos profissionais da saúde.
- (D) É preciso levar em consideração os desejos dos pacientes quando estes sofre de problemas de saúde.
- (E) É exigido dos profissionais de saúde sensibilidade para que compreenda as necessidades de seus pacientes.

Leia o texto a seguir para responder às questões de 07 a 09:

Faz pouco tempo que começamos a ter uma ideia do preço extremamente alto que será preciso pagar pela exploração sem limites de nosso meio ambiente, com a poluição crescente do solo, do ar, da água; com o desaparecimento acelerado de inúmeras espécies de plantas e animais; com as consequências dramáticas do aumento do efeito estufa sobre o planeta. Muitas culturas têm seguido o caminho contrário, e criaram uma relação muito mais próxima e cuidadosa com a natureza. Isso não significa que essas culturas não cometam também atos de agressão ao meio ambiente. Os indígenas das planícies da América do Norte, por exemplo, massacraram muitos bisões e cervos da Virgínia na segunda metade do século 17 e nos séculos 18 e 19. Mas esses massacres não serviam para garantir o sustento dos próprios indígenas, e sim para fornecer carne aos colonizadores europeus.

Dito isso, é preciso reconhecer que, como mantinham relações de cumplicidade e de interdependência com os habitantes não humanos do mundo, diversas civilizações que por muito tempo consideramos “primitivas” souberam evitar a exploração irresponsável do planeta a que os ocidentais se entregaram a partir do século 19. Quem sabe essas civilizações possam nos indicar uma saída para o impasse no qual nos encontramos agora. Elas jamais pensaram que as fronteiras da humanidade coincidissem com os limites da espécie humana e não hesitam em convidar ao coração de sua vida social a mais modesta das plantas, o mais humilde dos animais.

(Philippe Descola. *Outras naturezas, outras culturas*, 2016. Adaptado)

07. O autor menciona o massacre de bisões e cervos pelos indígenas das planícies da América do Norte, nos séculos 17 a 19, com o objetivo de

- (A) enfatizar sua crítica ao modo como alguns povos indígenas exploravam recursos naturais para garantir a sobrevivência.
- (B) mostrar que, em determinadas circunstâncias, até povos integrados à natureza contribuíram para sua degradação.
- (C) evidenciar as dificuldades enfrentadas pelos colonizadores europeus na preservação de diferentes espécies animais.
- (D) defender que as ações de determinados povos indígenas não costumavam gerar impactos ambientais negativos.
- (E) desmentir a visão que muitos têm de que os povos indígenas convivem de forma harmoniosa com os seres vivos.

08. No trecho “... não hesitam em convidar ao **coração** de sua vida social a mais modesta das plantas...” (2º parágrafo), a palavra destacada tem como sinônimo, no contexto em que foi empregada:

- (A) limite.
- (B) centro.
- (C) símbolo.
- (D) sentimento.
- (E) cotidiano.

09. No 2º parágrafo, as aspas empregadas em “primitivas” indicam que o autor

- (A) faz uma citação indireta de expressão pouco utilizada por outros autores.
- (B) considera determinadas civilizações indígenas inferiores à população branca.
- (C) quer deixar claro que não é ele quem qualifica certas civilizações como primitivas.
- (D) traduz para o português do Brasil expressão de uma língua estrangeira.
- (E) enfatiza uma expressão cujo significado é considerado positivo e adequado.

10. O planeta sofre com problemas ambientais que levam \_\_\_ pessoas \_\_\_ refletir em relação \_\_\_ maneira como os seres humanos estão se relacionando com os demais seres vivos.

As lacunas do texto são completadas, correta e respectivamente, por:

- (A) às ... a ... à
- (B) às ... a ... a
- (C) às ... à ... a
- (D) as ... à ... a
- (E) as ... a ... à

11. Na agenda de um profissional da área da saúde, referente à próxima segunda-feira, há disponível um intervalo de tempo total  $X$  para atendimento de pacientes, atendimentos esses que devem ter, todos, a mesma duração, sem haver pausas entre eles. Esse profissional percebeu que, se nesse intervalo de tempo, atender 5 pacientes, cada paciente terá um tempo de atendimento 12 minutos maior do que cada paciente teria se ele fosse atender 6 pacientes nesse intervalo de tempo. Porém, um pouco antes de fechar a agenda, esse profissional ficou sabendo que a demanda de pacientes que deverão ser atendidos naquele intervalo de tempo seria de 8 pacientes, e, assim, o atendimento de cada um desses pacientes terá duração de
- (A) 55 minutos.
- (B) 52 minutos.
- (C) 50 minutos.
- (D) 48 minutos.
- (E) 45 minutos.
12. Um grupo de  $N$  agentes fiscalizatórios, que não chega a 160 pessoas, será subdividido em equipes, todas com o mesmo número de agentes, para dar cumprimento a uma ordem de serviço. Para isso, poderão ser formadas equipes com 11 ou com 14 agentes em cada uma, e, em ambos os casos, não sobrarão nenhum agente fora das equipes. Se antes da formação das equipes, 4 agentes deixarem o grupo, e os agentes remanescentes forem subdivididos em equipes com 10 agentes em cada uma, serão formadas, no total,
- (A) 15 equipes.
- (B) 14 equipes.
- (C) 13 equipes.
- (D) 12 equipes.
- (E) 10 equipes.

13. A avaliação final da disciplina de Estatística em certa faculdade é composta de questões objetivas e de questões dissertativas. Todas as questões objetivas valem pontuações iguais entre si, e todas as questões dissertativas, também, valem a mesma pontuação cada uma, sendo que a pontuação das questões dissertativas é diferente da pontuação das questões objetivas. A nota final do avaliado será dada, então, pela soma das pontuações das questões objetivas e dissertativas que tal pessoa acertar.

Nessa avaliação, Jefferson tirou 8,5, pois acertou 3 questões objetivas e 2 questões dissertativas. Kleber tirou 5,5, pois acertou 4 questões objetivas e 1 questão dissertativa.

Quantos pontos valia, nessa avaliação, cada questão objetiva?

- (A) 0,25  
(B) 0,50  
(C) 0,75  
(D) 1,00  
(E) 1,50
14. Depois de um surto de dengue, ocorrido em certa metrópole durante o ano de 2025, foram colhidos os seguintes dados sobre os números totais de internações por dengue em 6 hospitais da região:

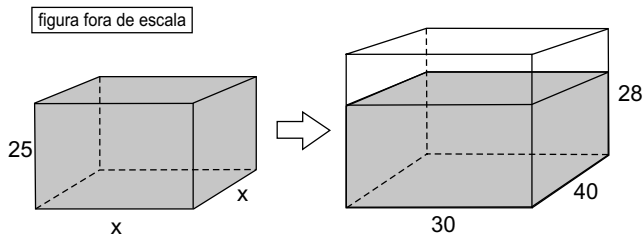
| Hospital | Número total de internações por dengue (2025) |
|----------|-----------------------------------------------|
| H1       | 212                                           |
| H2       | 222                                           |
| H3       | 203                                           |
| H4       | 199                                           |
| H5       | 250                                           |
| H6       | 294                                           |

Neste ano de 2026, em virtude da realização de várias campanhas de conscientização e prevenção da doença, espera-se que o número máximo  $X$  de internações por dengue, por hospital, corresponda a um valor 10% menor do que a média aritmética simples dos números totais de internações por dengue, em 2025, nos 6 hospitais listados.

Dentro dessas condições,  $X$  deve ser igual a

- (A) 207.  
(B) 209.  
(C) 211.  
(D) 220.  
(E) 230.

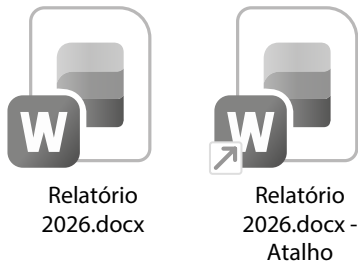
15. Um aquário com formato de paralelepípedo retângulo, com base quadrada e altura de 25 cm, estava completamente cheio de água. Essa água foi totalmente transportada para outro aquário, com formato de paralelepípedo retângulo e com largura, comprimento e altura medindo 30 cm, 40 cm e 28 cm, respectivamente, e ficaram faltando 11,1 L para que a água o completasse totalmente.



A medida  $x$  da aresta do aquário menor, correspondente ao lado de sua base quadrada, ultrapassa a medida da sua altura em, exatamente,

- (A) 2 cm.
- (B) 3 cm.
- (C) 5 cm.
- (D) 8 cm.
- (E) 10 cm.

16. Um servidor público municipal, utilizando o explorador de arquivos do Windows 11, tanto o aplicativo quanto o sistema em sua configuração padrão, se deparou com uma pasta contendo os dois arquivos a seguir:



(Arquivo pessoal; imagem usada com autorização)

Se o usuário enviar o arquivo “Relatório 2026.docx” para a Lixeira e, em seguida, clicar duas vezes sobre o “Relatório 2026.docx – Atalho”,

- (A) o arquivo Word será aberto na tela.
- (B) será mostrada mensagem dizendo que o arquivo foi excluído e perguntando se deseja restaurá-lo.
- (C) nada acontecerá.
- (D) o arquivo “Relatório 2026.docx” será restaurado automaticamente.
- (E) o atalho será excluído junto com o arquivo “Relatório 2026.docx”.

17. Durante a revisão de um relatório no Word 2016, em sua configuração padrão, diversos servidores editaram o mesmo documento.

Assinale a alternativa que apresenta o recurso mais adequado para que o chefe responsável consiga identificar quais alterações foram feitas, quem as realizou e decidir se aceita ou rejeita cada modificação do arquivo.

- (A) Localizar e Substituir.
- (B) AutoTexto.
- (C) Quebra de Página.
- (D) Classificação de Dados.
- (E) Controlar Alterações.

18. Um servidor público, acessando o MS Excel 2016, em sua configuração padrão, montou a planilha conforme mostra a figura a seguir:

|   | A            |  |
|---|--------------|--|
| 1 | <b>Notas</b> |  |
| 2 | 6,5          |  |
| 3 | 5            |  |
| 4 | 3            |  |
| 5 | 9,8          |  |
| 6 | 7            |  |
| 7 | 8,7          |  |
| 8 | 7            |  |
| 9 |              |  |

Assinale a alternativa que apresenta o resultado de se incluir a fórmula =CONT.SE(A2:A8;">=7,0") na célula A9.

- (A) 0
- (B) 1
- (C) 2
- (D) 4
- (E) #REF!

19. Uma coordenadora criou, no Microsoft Teams, em sua configuração padrão, um grupo para comunicação entre servidores públicos de diferentes setores. Durante uma videoconferência, os participantes editaram conjuntamente uma planilha do Excel compartilhada na própria reunião.

Nesse caso, o Microsoft Teams foi utilizado corretamente como ferramenta de

- (A) compactação de arquivos corporativos.
- (B) virtualização do sistema operacional.
- (C) colaboração e integração entre aplicativos Microsoft 365.
- (D) proteção antivírus em tempo real.
- (E) gerenciamento de *hardware* remoto.

20. Um servidor público, utilizando o Gmail em sua configuração padrão, anexou um arquivo PDF que estava em sua pasta Documentos e enviou um e-mail à sua equipe. Após feito o envio com sucesso,

- (A) o arquivo original foi removido da pasta Documentos.
- (B) o arquivo PDF foi anexado à mensagem enviada, sem remoção do arquivo original da pasta Documentos.
- (C) o Gmail converteu automaticamente o PDF em documento editável.
- (D) a mensagem deixou de possuir assunto automaticamente.
- (E) o arquivo anexado passou a existir apenas na nuvem da Google.



## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

### CONHECIMENTOS BÁSICOS DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

21. A Emenda Constitucional nº 19, de 4 de junho de 1998, é conhecida como a base jurídica da Reforma Administrativa gerencial brasileira. Entre as modificações trazidas, encontra-se a inserção, no art. 37 da Constituição Federal de 1988, do princípio da

- (A) moralidade.
- (B) impessoalidade.
- (C) publicidade.
- (D) legalidade.
- (E) eficiência.

22. Em tempo, um chefe do Poder Executivo revisou seu próprio ato, uma contratação sem a realização do devido processo licitatório, e anulou-o por ser considerado ilegal. Esse ato ilegal não produziu efeitos, pois a empresa não havia começado a prestar os serviços. A ação do chefe do Poder Executivo está de acordo com o princípio da Administração Pública da

- (A) autotutela.
- (B) impessoalidade.
- (C) ampla defesa e contraditório.
- (D) subsidiariedade.
- (E) especialidade.

23. Um município vem realizando estudos sobre a possibilidade de criar um hospital autárquico. Caso essa possibilidade se concretize, o hospital autárquico ficaria vinculado à secretaria de saúde do referido município. Essa vinculação diz respeito ao princípio da Administração Pública da

- (A) eficiência.
- (B) tutela administrativa.
- (C) segurança jurídica.
- (D) hierarquia.
- (E) continuidade dos serviços públicos.

24. Para as próximas eleições municipais, um dos candidatos a prefeito incluiu em seu programa de governo a reestruturação das secretarias municipais, inclusive, não descartando a possibilidade da criação e/ou extinção de órgãos públicos. Os munícipes, ao averiguarem tal proposta sobre a organização da administração municipal, concluíram corretamente que a medida depende de

- (A) lei de iniciativa da Câmara de Vereadores para criação e extinção de órgãos públicos.
- (B) decreto de iniciativa do chefe do Poder Executivo para extinção, mas não criação, de órgãos públicos.
- (C) lei de iniciativa do chefe do Poder Executivo para criação, mas não extinção, de órgãos públicos.
- (D) decreto de iniciativa do chefe do Poder Executivo quando não implicar aumento de despesa nem criação ou extinção de órgãos públicos.
- (E) lei de iniciativa da Câmara de Vereadores quando não implicar aumento de despesa nem criação ou extinção de órgãos públicos.

25. Na organização administrativa brasileira, são considerados(as) órgãos públicos que não possuem personalidade jurídica própria

- (A) as fundações públicas.
- (B) os estados.
- (C) as prefeituras.
- (D) os municípios.
- (E) as autarquias.

### ROTINA ADMINISTRATIVA

26. Uma servidora recém-designada para o setor de arquivos da prefeitura recebeu orientação para separar os documentos frequentemente consultados daqueles que possuem apenas valor histórico ou probatório.

Considerando os conceitos fundamentais da arquivologia, assinale a alternativa correta.

- (A) Documentos de consulta frequente devem permanecer exclusivamente em arquivo permanente.
- (B) O arquivo intermediário reúne apenas documentos sigilosos produzidos pela Administração Pública.
- (C) O arquivo corrente é constituído por documentos utilizados frequentemente nas atividades administrativas.
- (D) O arquivo permanente destina-se a documentos sem valor administrativo, histórico ou jurídico.
- (E) O arquivo especial corresponde unicamente aos documentos produzidos por autoridades superiores.

**27.** Um cidadão apresentou requerimento administrativo perante determinado setor da prefeitura. Após o recebimento, o servidor registrou formalmente o documento, forneceu comprovante ao interessado e encaminhou o expediente à unidade competente.

A atividade descrita caracteriza, principalmente,

- (A) o arquivamento definitivo do documento administrativo.
- (B) o protocolo, responsável pelo recebimento, registro e tramitação documental.
- (C) a avaliação documental para eliminação do expediente recebido.
- (D) a classificação sigilosa do documento independentemente do conteúdo.
- (E) a digitalização obrigatória de todo documento protocolado.

**28.** Em determinado setor da prefeitura, a chefia identificou recorrentes atrasos no cumprimento de prazos administrativos. Após análise interna, verificou-se que muitos compromissos eram assumidos simultaneamente pelos servidores, sem controle centralizado das atividades desenvolvidas pela equipe.

De acordo com os princípios de organização do trabalho na repartição pública, assinale a alternativa correta.

- (A) O planejamento das atividades deve concentrar-se apenas nas demandas externas encaminhadas ao setor.
- (B) A organização das rotinas administrativas depende prioritariamente da experiência individual dos servidores.
- (C) O registro formal de atividades reduz a flexibilidade necessária ao funcionamento eficiente do serviço público.
- (D) A utilização de agendas institucionais torna-se desnecessária quando há comunicação frequente entre os servidores.
- (E) A utilização de agenda organizada contribui para o controle de prazos, definição de prioridades e coordenação das atividades do setor.

**29.** Uma prefeitura passou a registrar aumento de interrupções no atendimento ao público em razão de falhas recorrentes em computadores e impressoras utilizados diariamente pelos servidores. Após avaliação técnica, concluiu-se que parte dos problemas poderia ter sido evitada mediante procedimentos adequados de manutenção preventiva.

Com base nesse contexto, assinale a alternativa correta.

- (A) A manutenção preventiva busca reduzir anomalias e ampliar a vida útil dos equipamentos mediante acompanhamento periódico.
- (B) A manutenção preventiva deve ocorrer somente após paralisação total dos equipamentos utilizados no setor.
- (C) A renovação periódica dos equipamentos torna desnecessário o acompanhamento sistemático do seu funcionamento.
- (D) Equipamentos submetidos a uso contínuo dispensam inspeções periódicas específicas.
- (E) A manutenção preventiva restringe-se exclusivamente à limpeza externa dos equipamentos eletrônicos.

**30.** Após auditoria interna, uma prefeitura identificou elevado desperdício de materiais de escritório, especialmente papel e toners de impressão.

Nesse caso, é correto afirmar que a medida que melhor atende ao princípio da economicidade administrativa é

- (A) permitir livre retirada de materiais pelos servidores para evitar atrasos nas atividades.
- (B) eliminar registros de controle de estoque para simplificar procedimentos internos.
- (C) priorizar a impressão integral de documentos, independentemente da necessidade administrativa.
- (D) implantar o controle de consumo e incentivar o uso racional dos materiais de expediente.
- (E) realizar compras frequentes sem análise prévia de consumo do setor.

**31.** Em um setor administrativo da prefeitura, dois servidores passaram a divergir frequentemente quanto à definição de prioridades e à distribuição de tarefas da equipe. Com o tempo, o conflito começou a afetar a comunicação interna e a qualidade do atendimento prestado ao público. Ao tomar conhecimento da situação, a chefia decidiu adotar medidas para evitar o agravamento do problema.

Considerando os princípios de comunicação interpessoal e da solução de conflitos no ambiente organizacional, assinale a alternativa correta.

- (A) Determinar imediatamente a transferência de um dos servidores, independentemente da análise das causas do conflito.
- (B) Permitir que os próprios servidores solucionem o conflito sem acompanhamento institucional da chefia.
- (C) Estabelecer diálogo entre os envolvidos, buscando mediação e definição clara das responsabilidades de cada servidor.
- (D) Definir unilateralmente novos procedimentos sem ouvir os servidores envolvidos na divergência.
- (E) Suspender temporariamente a distribuição de tarefas ao setor até cessarem os desentendimentos existentes.

**32.** Durante a tramitação de determinado processo administrativo, um servidor percebeu possível inconsistência em orientação recebida de sua chefia imediata acerca da prioridade de análise do expediente. Embora discordasse tecnicamente do encaminhamento sugerido, decidiu tratar a situação dentro dos parâmetros institucionais adequados.

Com base nas relações hierárquicas no ambiente de trabalho da Administração Pública, assinale a alternativa correta.

- (A) O servidor pode deixar de cumprir a orientação recebida sempre que discordar tecnicamente da decisão da chefia.
- (B) O servidor deve apresentar sua posição de forma respeitosa e fundamentada, observando os canais hierárquicos competentes.
- (C) Divergências funcionais devem ser discutidas prioritariamente entre os colegas do setor antes de qualquer comunicação à chefia.
- (D) O princípio hierárquico impede que servidores apresentem questionamentos técnicos às decisões superiores.
- (E) A comunicação direta com autoridades máximas do órgão substitui a observância da estrutura hierárquica administrativa.

**33.** Durante o atendimento na prefeitura, um cidadão demonstrou irritação devido à demora de resposta referente a informações sobre o andamento de um requerimento protocolado havia várias semanas. O servidor responsável, embora submetido a intenso fluxo de trabalho naquele momento, manteve postura profissional e buscou esclarecer os procedimentos relacionados ao pedido.

De acordo com os princípios de excelência no atendimento ao cidadão, assinale a alternativa correta.

- (A) O atendimento de qualidade pressupõe cordialidade, clareza das informações e postura profissional diante do cidadão.
- (B) A cordialidade no atendimento pode ser relativizada quando houver elevado volume de trabalho no setor público.
- (C) O atendimento eficiente exige objetividade, sendo desnecessária preocupação com escuta ativa do cidadão.
- (D) A excelência no atendimento depende prioritariamente da rapidez da resposta, independentemente da precisão das informações.
- (E) A demonstração de insatisfação pelo cidadão autoriza o encerramento antecipado do atendimento pelo servidor.

**34.** Ao atender telefonicamente um munícipe que buscava esclarecimentos sobre procedimentos relacionados ao IPTU, um servidor identificou corretamente o setor, ouviu integralmente a solicitação, registrou as informações necessárias e informou prazo aproximado para retorno da demanda.

Considerando boas práticas de atendimento ao público por telefone, assinale a alternativa correta.

- (A) O atendimento telefônico eficiente exige prioridade absoluta à rapidez da ligação, ainda que haja redução da qualidade das informações prestadas.
- (B) A identificação do setor torna-se dispensável quando o servidor demonstra conhecimento do assunto tratado.
- (C) O registro das informações apresentadas pelo cidadão possui relevância apenas em atendimentos presenciais.
- (D) A objetividade do atendimento recomenda evitar esclarecimentos adicionais que possam prolongar a ligação telefônica.
- (E) A clareza das informações, a escuta adequada e o correto encaminhamento da demanda contribuem para a qualidade do atendimento telefônico.

**35.** Uma prefeitura realizou pesquisa interna de satisfação e identificou aumento significativo de reclamações relacionadas ao atendimento prestado em determinados setores administrativos. Entre os principais problemas apontados estavam informações divergentes fornecidas pelos servidores, demora na resolução das demandas e dificuldades de comunicação com os cidadãos. Após análise dos resultados, a administração municipal passou a discutir medidas voltadas ao aprimoramento da qualidade do atendimento público.

Com base nesse contexto, assinale a alternativa correta.

- (A) A descentralização completa das informações entre os servidores reduz a necessidade de padronização dos procedimentos administrativos.
- (B) A redução do tempo médio de atendimento constitui, isoladamente, indicador suficiente de qualidade no serviço prestado ao cidadão.
- (C) O atendimento ao público depende prioritariamente de características pessoais dos servidores, sendo limitada a influência de treinamentos institucionais.
- (D) A capacitação contínua dos servidores e a padronização de procedimentos contribuem para melhoria da qualidade do atendimento público.
- (E) A comunicação institucional deve priorizar linguagem estritamente técnica para evitar simplificações excessivas no atendimento ao cidadão.

### REDAÇÃO OFICIAL

Considere o Manual de Redação da Presidência da República para responder às questões de **36 a 40**:

**36.** De acordo com o Manual de Redação da Presidência da República, a respeito das comunicações oficiais, é correto afirmar:

- (A) as comunicações administrativas devem ser sempre formais, com exceção das comunicações feitas em meio eletrônico.
- (B) a administração pública federal é una, porém, é natural que as comunicações expedidas por ela tenham padrões diferentes.
- (C) para a padronização das comunicações oficiais, são indispensáveis a digitação sem erros, a correta diagramação e o uso de papéis uniformes na impressão.
- (D) por ter caráter público, os atos normativos e os expedientes oficiais requerem o uso do padrão coloquial da língua.
- (E) o uso do padrão culto significa empregar a língua de modo rebuscado e utilizar figuras de linguagem próprias do estilo literário.

**37.** A redação oficial é elaborada em nome do serviço público e sempre em atendimento ao interesse geral dos cidadãos. Em razão disso, a impessoalidade constitui um de seus atributos fundamentais.

Sobre esse princípio, assinale a alternativa correta.

- (A) A identificação do agente público responsável pelo documento afasta a exigência de impessoalidade na comunicação oficial.
- (B) A observância da impessoalidade exige o emprego de linguagem técnica, ainda que isso comprometa a compreensão do texto pelo destinatário.
- (C) A impessoalidade decorre do fato de que os expedientes oficiais tratam de interesses institucionais, e não de opiniões particulares de seus signatários.
- (D) O caráter impessoal das comunicações oficiais impossibilita a indicação do cargo ou da autoridade responsável pelo expediente.
- (E) A impessoalidade restringe-se aos ofícios, não se aplicando às demais comunicações expedidas pela administração pública.

**38.** Assinale a alternativa em que, de acordo com a linguagem dos atos e comunicações oficiais, a concordância do pronome de tratamento com o verbo e com o pronome possessivo está correta.

- (A) Vossa Senhoria designará vosso substituto.
- (B) Vossa Senhoria designareis vosso assessor.
- (C) Vossa Senhoria designareis seu substituto.
- (D) Vossa Senhoria designará seu assessor.
- (E) Vossa Senhoria designareis vossa assessora.

**39.** Quanto ao local e data de um documento oficial, assinale a alternativa correta.

- (A) O nome do mês deve ser escrito com inicial maiúscula.
- (B) Antes do dia do mês, deve-se usar o zero à esquerda do número.
- (C) O dia do mês, se for o primeiro dia, deve ser em numeral cardinal.
- (D) Depois do nome da cidade, deve-se utilizar a sigla da unidade da federação.
- (E) O nome da cidade em que foi expedido o documento deve ser seguido de vírgula.

40. Leia o ofício a seguir redigido por um ministro de Estado, dirigido a outro ministro:

[Nome do Ministério]  
[Secretaria/Diretoria]  
[Departamento/Setor/Entidade]

OFÍCIO Nº 10.457/2018/MDH

Brasília, 3 de junho de 2026.

A \_\_\_\_\_ o Senhor Guimarães Cravo  
Ministro de Estado  
Esplanada dos Ministérios, Bloco X 70064-900 Brasília/DF  
Assunto: Debates sobre o Plano Nacional da Pessoa com Deficiência.

Senhor Ministro,

Convido \_\_\_\_\_ a participar do lançamento do Ciclo de Debates sobre a Execução do Plano Nacional da Pessoa com Deficiência, a ser realizado em 15 de julho de 2026, às 9 horas, no Auditório da Escola Nacional de Administração Pública (Enap), no Setor de Áreas Isoladas Sul, em Brasília.

O debate inicial faz parte de uma sequência de cinco encontros, com o objetivo de acompanhar o desenvolvimento das diversas ações contidas no referido Plano.

\_\_\_\_\_

(espaço para assinatura)

[NOME DO SIGNATÁRIO]  
[Ministro de Estado]

Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas do texto.

- (A) Vossa Excelência ... Vossa Excelência ... Atenciosamente
- (B) Sua Excelência ... Vossa Excelência ... Respeitosamente
- (C) Vossa Excelência ... Sua Excelência ... Atenciosamente
- (D) Sua Excelência ... Sua Excelência ... Respeitosamente
- (E) Vossa Excelência ... Vossa Excelência ... Respeitosamente

RASCUNHO

RASCUNHO

