

CONHECIMENTOS GERAIS: LÍNGUA PORTUGUESA**Leia o texto abaixo e responda às questões de 1 a 10.****Título: Precisamos conversar**

O grupo da família se chamava “Família Unida para Sempre”, embora, de tempos em tempos, alguém saísse ofendido e precisasse ser adicionado novamente.

Naquela terça-feira, às 7h12, quando a maioria ainda procurava coragem para levantar da cama, a tia Márcia escreveu:

— Precisamos conversar.

Foram apenas duas palavras, mas tiveram o efeito de um alarme de incêndio.

Às 7h13, a avó respondeu com uma imagem de “Bom dia” em que um gatinho segurava uma xícara de café, cercado por rosas brilhantes. Provavelmente não tinha entendido a gravidade da situação, ou talvez considerasse que nenhum problema familiar resistiria a um gatinho com café.

Às 7h14, o tio Roberto perguntou:

— Aconteceu alguma coisa?

Às 7h15, ele mesmo enviou um áudio de quatro minutos e trinta e sete segundos. Ninguém sabia como era possível produzir um áudio tão longo para perguntar se alguma coisa tinha acontecido. No meio da gravação, ouviam-se uma porta batendo, um cachorro latindo e alguém dizendo:

— Roberto, você vai querer pão?

A prima Júlia, de dezesseis anos, mandou apenas uma figurinha de um homem desmaiando. Em seguida, escreveu:

— Gente, tô nervosa.

O avô digitou:

— Quem está falando?

Embora participasse do grupo havia seis anos, ele ainda parecia surpreso com a presença de outras pessoas ali.

O pai, sempre prático, escreveu:

— Márcia, diga logo o que houve.

A mensagem foi visualizada por todos. Tia Márcia, porém, não respondeu.

Durante os dez minutos seguintes, a imaginação da família trabalhou com uma eficiência jamais vista. A mãe suspeitou de uma briga. O tio Roberto achou que alguém estivesse doente. Júlia perguntou se os pais pretendiam se separar, embora ninguém tivesse mencionado casamento algum. A avó enviou uma oração em letras maiúsculas, seguida de sete mãos juntas e três corações.

Então surgiu no grupo um número desconhecido:

— Bom dia. Quem é?

Era o entregador de gás. A avó o havia adicionado por engano.

Antes que alguém pudesse removê-lo, o homem escreveu:

— Também fiquei preocupado. Espero que esteja tudo bem.

Às 7h31, tia Márcia finalmente reapareceu:

— Calma, gente! Eu só queria saber quem vai levar a salada para o almoço de domingo.

Houve um silêncio digital.

O tio Roberto respondeu com outro áudio, desta vez de seis minutos. O pai saiu do grupo. A prima Júlia mandou uma figurinha de uma senhora fechando uma janela com violência. A mãe escreveu:

— Márcia, você não pode mandar “precisamos conversar” e desaparecer!

A tia explicou que havia entrado no banho e deixado o celular carregando.

A avó, tentando restaurar a paz, enviou mais um “Bom dia”, agora com um bebê fantasiado de girassol. Depois perguntou:

— Afinal, quem vai levar a salada?

Ninguém respondeu.

Foi então que o entregador de gás, ainda no grupo, escreveu:

— Eu posso levar. Faço uma ótima salada de batata.

A proposta foi aceita imediatamente. Ele recebeu o endereço, o horário e três receitas diferentes enviadas pela avó.

No domingo, apareceu com a salada e um botijão novo, por garantia. Tornou-se amigo da família, ganhou o apelido de “primo do gás” e passou a participar de todos os almoços.

Quanto ao pai, foi adicionado novamente ao grupo.

Duas horas depois, saiu outra vez.

Fonte: Banca Elaboradora

1) Sobre a incorporação de mensagens, áudios, figurinhas e horários à crônica, analise as afirmativas:

- I. Os horários produzem efeito de precisão, embora a escolha dos intervalos permaneça sob controle narrativo.
- II. Os áudios e as figurinhas ajudam a caracterizar os participantes pelo modo como reagem, além do conteúdo verbal.
- III. As falas diretas retiram do narrador a possibilidade de orientar o julgamento do leitor sobre as personagens.
- IV. A sequência reproduz a conversa integralmente, pois o relato mantém o mesmo grau de detalhamento em cada reação.
- V. Os gêneros digitais entram como partes do relato e recebem sentido pela ordem e pelos comentários que os cercam.

Estão corretas as afirmativas:

- A) I, III e IV.
- B) II, III e V.
- C) I, II e IV.
- D) I, II e V.

2) No início do texto, o grupo se chama “Família Unida para Sempre”, embora alguns familiares saiam dele. No final, o entregador passa a conviver com a família, enquanto o pai deixa o grupo novamente. O que essa situação mostra?

- A) A entrada do entregador recupera a união sugerida pelo nome e encerra os conflitos entre os familiares.
- B) O entregador passa a ocupar o lugar do pai e assume uma função importante na organização da família.
- C) O final retoma a situação do início e cria um contraste: o estranho se integra, enquanto o familiar volta a se afastar.
- D) A integração do entregador torna a saída do pai pouco importante e elimina a ironia presente no nome do grupo.

3) Nos trechos “tiveram o efeito de um alarme de incêndio”, “ninguém sabia como era possível produzir um áudio tão longo” e “a imaginação da família trabalhou com uma eficiência jamais vista”, os comentários do narrador participam da construção do humor. Qual é o efeito desses comentários no texto?

- A) O narrador apresenta situações comuns como se fossem muito graves, conduzindo o leitor ao humor por meio da ironia e do exagero.
- B) O narrador relata as reações de modo neutro, esclarecendo as motivações das personagens e apresentando os acontecimentos de forma objetiva.
- C) O narrador adota o ponto de vista de Márcia, explica sua ausência e responsabiliza os demais familiares pela confusão no grupo.
- D) O narrador interrompe a história para criticar os aplicativos e discutir os efeitos da tecnologia na convivência familiar.

4) Uma mensagem vaga é enviada ao grupo. Cada pessoa interpreta o conteúdo de uma maneira, e as respostas aumentam. No final, afirma-se que a falta de contexto faz o leitor completar o sentido da mensagem. Como esse parágrafo está organizado?

- A) Os acontecimentos formam uma narrativa, e a última frase encerra a sequência dos fatos.
- B) Os acontecimentos servem de exemplo, e a última frase apresenta a ideia defendida no parágrafo.
- C) Os acontecimentos descrevem características das mensagens, e a última frase resume essa descrição.

D) Os acontecimentos introduzem uma orientação, e a última frase determina como o leitor deve agir.

5) Considere os enunciados criados a partir da crônica:

- I. A mensagem incendiou o grupo.
- II. A ansiedade bateu à porta antes do entregador.
- III. A avó leu Machado de Assis enquanto aguardava.
- IV. União permanente e rupturas frequentes marcavam o grupo.
- V. Toc-toc, chegou a salada.
- VI. O pai voltou a sair novamente.

Assinale a alternativa correta:

- A) I atribui ação humana à mensagem, II transfere o incêndio ao alvoroço, III usa a obra pelo autor, IV aproxima ideias equivalentes, V imita um som e VI repete o retorno.
- B) I transfere o incêndio ao alvoroço, II usa o autor pela obra, III atribui ação humana à ansiedade, IV aproxima ideias opostas, V repete o retorno e VI imita um som.
- C) I transfere o incêndio ao alvoroço, II atribui ação humana à ansiedade, III usa o autor pela obra, IV aproxima ideias opostas, V imita um som e VI repete o retorno.
- D) I usa o autor pela obra, II atribui ação humana à ansiedade, III transfere o incêndio ao alvoroço, IV aproxima ideias equivalentes, V imita um som e VI repete o retorno.

6) Na versão revista, a avó e o bebê já foram identificados, e há várias imagens de “Bom dia”. O redator deseja acrescentar uma informação sobre a avó, identificar a imagem que trazia o bebê e comentar a fantasia dele. Assinale a frase que produz esses sentidos.

- A) A avó que tentava restaurar a paz enviou ao grupo a imagem de “Bom dia”, que trazia o bebê que estava fantasiado de girassol.
- B) A avó, que tentava restaurar a paz, enviou ao grupo a imagem de “Bom dia”, que trazia o bebê que estava fantasiado de girassol.
- C) A avó que tentava restaurar a paz enviou ao grupo a imagem de “Bom dia” que trazia o bebê, que estava fantasiado de girassol.
- D) A avó, que tentava restaurar a paz, enviou ao grupo a imagem de “Bom dia” que trazia o bebê, que estava fantasiado de girassol.

7) Considere a frase: “A avó incluiu o entregador no grupo, a família aceitou a proposta e os parentes atribuíram o apelido ao convidado.” Ao substituir os verbos pelos nomes “inclusão”, “aceitação” e “atribuição”, a versão que preserva quem praticou e quem recebeu cada ação é:

- A) a inclusão do entregador no grupo pela avó, a aceitação da proposta pela família e a atribuição do apelido ao convidado pelos parentes.
- B) a inclusão da avó no grupo pelo entregador, a aceitação da proposta pela família e a atribuição do apelido ao convidado pelos parentes.
- C) a inclusão do entregador no grupo pela avó, a aceitação da família pela proposta e a atribuição do apelido ao convidado pelos parentes.
- D) a inclusão do entregador no grupo pela avó, a aceitação da proposta pela família e a atribuição do apelido aos parentes pelo convidado.

8) Os trechos “embora participasse do grupo havia seis anos”, “antes que alguém pudesse removê-lo” e “havia entrado no banho” foram condensados em um resumo. A redação que preserva as relações e os participantes do texto é:

- A) por participar do grupo havia seis anos, o avô ainda parecia surpreso. Antes de ser retirado, o entregador escreveu. Como entrara no banho, Márcia demorou a responder.

- B) embora participasse do grupo havia seis anos, o avô ainda parecia surpreso. Antes de retirar alguém, o entregador escreveu. Como entrara no banho, Márcia demorou a responder.
- C) embora participasse do grupo havia seis anos, o avô ainda parecia surpreso. Antes de ser retirado, o entregador escreveu. Como entrara no banho, Márcia demorou a responder.
- D) embora participasse do grupo havia seis anos, o avô ainda parecia surpreso. Até ser retirado, o entregador escreveu ali. Como entrara no banho, Márcia demorou a responder.

9) Na ata do grupo, a frase deve seguir a norma-padrão quanto à concordância, à regência, ao uso do acento indicativo de crase e à posição dos pronomes. Assinale a alternativa correta.

- A) Faziam cerca de dez minutos que se sucediam, no grupo, mensagens às quais mais de um familiar se referia, embora nenhum familiar lhes tivesse dado resposta.
- B) Fazia cerca de dez minutos que se sucediam, no grupo, mensagens às quais mais de um familiar se referia, embora nenhum familiar lhes tivesse dado resposta.
- C) Fazia cerca de dez minutos que sucediam-se, no grupo, mensagens às quais mais de um familiar se referia, embora nenhum familiar lhes tivesse dado resposta.
- D) Fazia cerca de dez minutos que se sucediam, no grupo, mensagens as quais mais de um familiar se referia, embora nenhum familiar lhes tivesse dado resposta.

10) Considere as frases inspiradas no texto:

- I. O pai não saiu outra vez.
- II. Márcia não se arrependeu de ter respondido.
- III. O entregador já não permanecia no grupo.

Mesmo com a negação, as informações apresentadas como anteriores são:

- A) o pai havia saído antes, Márcia havia respondido antes e o entregador havia permanecido no grupo em momento anterior.
- B) o pai havia saído antes, Márcia ainda precisava responder e o entregador havia permanecido no grupo em momento anterior.
- C) o pai havia retornado antes, Márcia havia respondido antes e o entregador havia permanecido no grupo em momento anterior.
- D) o pai havia saído antes, Márcia havia respondido antes e o entregador havia permanecido fora do grupo em momento anterior.

CONHECIMENTOS GERAIS: MATEMÁTICA

11) Uma escola vai montar uma senha numérica para identificar uma sala de provas. A regra escolhida foi somar todos os números primos maiores que 20 e menores que 50. Qual será essa senha?

- (A) 247.
- (B) 249.
- (C) 251.
- (D) 253.

12) Uma repartição recebeu 180 pastas e 126 etiquetas. O responsável quer montar o maior número possível de kits iguais, usando todas as pastas e todas as etiquetas, de modo que cada kit tenha a mesma quantidade de cada item. Quantos kits iguais poderão ser montados?

- (A) 12.
- (B) 18.
- (C) 24.
- (D) 36.

-
- 13)** Três alarmes de manutenção tocaram juntos às 6 horas. O primeiro alarme toca a cada 12 minutos, o segundo a cada 18 minutos e o terceiro a cada 20 minutos. Em que horário os três alarmes tocarão juntos novamente, depois das 6 horas?
- (A) 9 horas.
(B) 8 horas.
(C) 10 horas.
(D) 12 horas.
-
- 14)** Um reservatório tinha 3.600 litros de água no início do dia. Pela manhã, foram usados $\frac{1}{4}$ dessa quantidade. À tarde, foram usados $\frac{2}{5}$ da quantidade que havia restado após o uso da manhã. Quantos litros permaneceram no reservatório?
- (A) 1.440 litros.
(B) 1.560 litros.
(C) 1.800 litros.
(D) 1.620 litros.
-
- 15)** Um funcionário recebia salário de R\$ 2.400,00. No mês seguinte, teve aumento de 15% sobre esse salário e, depois disso, passou a ter um desconto de 10% sobre o novo valor. Qual passou a ser o valor recebido após o aumento e o desconto?
- (A) R\$ 2.376,00.
(B) R\$ 2.420,00.
(C) R\$ 2.484,00.
(D) R\$ 2.520,00.
-
- 16)** Uma praça retangular mede 28 metros de comprimento por 18 metros de largura. Dentro dela, será reservado um canteiro triangular, com base de 12 metros e altura de 10 metros. Qual será a área restante da praça, depois de reservado o canteiro?
- (A) 424 m².
(B) 444 m².
(C) 464 m².
(D) 484 m².
-
- 17)** Um caminhão-pipa transportou 2.400 litros de água. Para esse problema, considere que 1 litro de água tem massa de 1 kg. No mesmo trajeto, o caminhão percorreu 180 km em 3 horas. Quais são, respectivamente, a massa transportada e a velocidade média do caminhão?
- (A) 2.600 kg e 50 km/h.
(B) 2.600 kg e 60 km/h.
(C) 2.400 kg e 50 km/h.
(D) 2.400 kg e 60 km/h.
-
- 18)** Uma pessoa aplicou R\$ 5.000,00 a juros simples, com taxa de 2% ao mês, durante 8 meses. Qual será o montante ao final desse período?
- (A) R\$ 5.800,00.
(B) R\$ 5.700,00.
(C) R\$ 5.600,00.
(D) R\$ 5.500,00.
-
- 19)** Um setor registrou a quantidade de atendimentos realizados em cinco dias consecutivos: 24, 28, 32, 36 e 40. Qual é a média diária de atendimentos?
- (A) 28.

- (B) 30.
- (C) 32.
- (D) 34.

- 20)** Uma equipe registrou os seguintes tempos, em minutos, para concluir sete atendimentos: 12, 15, 15, 18, 20, 22 e 24. Considerando esses dados já organizados em ordem crescente, quais são, respectivamente, a mediana e a moda?
- (A) Mediana 15 e moda 18.
 - (B) Mediana 18 e moda 15.
 - (C) Mediana 18 e moda 20.
 - (D) Mediana 20 e moda 15.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS: AUXILIAR ADMINISTRATIVO

- 21)** Na rotina administrativa, a execução diária ganha qualidade quando deixa de depender de imprevisto pessoal e passa a apoiar a memória do setor. Uma rotina administrativa eficiente é caracterizada pela:
- (A) centralização das decisões operacionais no servidor mais experiente, com registro posterior quando houver demanda de conferência interna.
 - (B) organização das tarefas pelo volume aparente da demanda, com ajustes informais sob pressão do expediente.
 - (C) definição de fluxos, registros, responsáveis e prioridades que sustentam continuidade e controle do serviço.
 - (D) separação rígida entre atendimento, documentos e sistemas, com repasses feitos conforme disponibilidade de cada unidade.
- 22)** Durante a preparação de uma reunião interna, a equipe precisa reservar sala, reunir materiais, confirmar participantes e repassar dados atualizados à chefia. O expediente segue movimentado, e pequenas falhas podem comprometer a entrega.
- Assinale a conduta correta para o apoio operacional às atividades internas.
- (A) Mapear necessidades, confirmar responsáveis, reservar recursos e acompanhar pendências críticas.
 - (B) Executar as tarefas recebidas por ordem de solicitação, deixando ajustes de fluxo para a chefia imediata.
 - (C) Atender primeiro aos pedidos dos setores com maior volume de demanda, mantendo os demais na fila comum.
 - (D) Distribuir atividades conforme disponibilidade momentânea, registrando o resultado depois da reunião.

- 23)** Considerando atendimento ao público presencial e por meios digitais, analise as afirmativas.
- I – A linguagem deve ser clara, cordial e compatível com o canal utilizado, mantendo a informação necessária ao usuário.
 - II – O atendimento por meio digital exige identificação da demanda, registro da resposta e cuidado com o encaminhamento realizado.
 - III – O atendimento presencial envolve acolhimento inicial, escuta objetiva e orientação que permita continuidade ao pedido apresentado.
 - IV – O registro da demanda ajuda a evitar perda de informação quando a resposta depende de outro setor da organização.
 - V – A qualidade do atendimento envolve respeito ao usuário, limites institucionais e preservação das informações recebidas.

Estão corretas as afirmativas:

- (A) I, II e III, apenas.
- (B) I, II e IV, apenas.
- (C) III e V, apenas.

(D) I, II, III, IV e V.

24) No fluxo de recepção, registro e encaminhamento de demandas, o primeiro contato precisa organizar a informação antes que ela circule pela instituição. Esse fluxo é definido pela:

- (A) triagem inicial apoiada na percepção do atendente, com repasse ao setor que demonstrar maior afinidade com o assunto.
- (B) identificação da pessoa, qualificação da demanda, registro mínimo e envio ao setor com atribuição para tratar o assunto.
- (C) organização da fila, coleta de documentos e repasse da pessoa ao servidor disponível para concluir o atendimento.
- (D) separação das demandas por canal de origem, com prioridade ao atendimento presencial e registro posterior no setor final.

25) Na conferência de um processo, a servidora percebe que há cópias físicas no setor, arquivo digital em pasta compartilhada e versões com nomes parecidos. O documento precisa seguir para análise no mesmo expediente. Assinale a conduta correta sobre organização e controle de documentos.

- (A) Classificar as versões pelo nome do servidor que recebeu o material, registrando a movimentação quando houver despacho final.
- (B) Guardar a via física no setor de origem e substituir o controle digital por uma pasta compartilhada de consulta interna.
- (C) Separar documentos por tipo de suporte, tratando físico e digital como fluxos independentes até a tramitação final.
- (D) Conferir versão vigente, registrar movimentações, identificar duplicidades e preservar vínculo entre suportes.

26) No arquivamento, classificação e conservação de documentos, o cuidado técnico evita perdas silenciosas que aparecem tarde, quando o setor precisa recuperar um histórico. Arquivamento é definido pela:

- (A) organização por critérios definidos, com acesso, integridade, contexto e guarda ligados ao valor administrativo.
- (B) acomodação dos documentos pela sequência de recebimento, mantendo consultas rápidas enquanto durar o uso corrente.
- (C) separação dos documentos por unidade produtora, com guarda física voltada ao espaço disponível no setor.
- (D) Reunião dos documentos em caixas e pastas conforme preferência de consulta da equipe que usa o acervo.

27) Ao preparar um memorando para encaminhar informações de uma pesquisa interna, a equipe percebe divergência entre destinatário, anexo e assunto indicado. O documento ainda seguirá por sistema administrativo. Assinale a conduta correta para a elaboração, conferência e tramitação de documentos administrativos.

- (A) Encaminhar o memorando com os anexos disponíveis, permitindo que o setor destinatário ajuste a finalidade recebida.
- (B) Solicitar parecer da chefia antes do envio, mantendo destinatário e assunto conforme modelo utilizado em documento anterior.
- (C) Revisar destinatário, finalidade, linguagem, anexos e registros de tramitação antes do envio institucional.
- (D) Substituir o memorando por correio eletrônico, pois a divergência de campos pode ser explicada no corpo da mensagem.

28) No preenchimento de formulários, a informação inserida orienta decisões posteriores e pode influenciar compras, cadastros, processos e atendimento. O preenchimento tecnicamente correto corresponde a (ao):

- (A) inserção dos dados disponíveis no momento, com complementação posterior quando o setor responsável solicitar conferência.
- (B) lançamento fiel das informações solicitadas, com conferência de campos, anexos e finalidade do formulário.

- (C) registro resumido das informações principais, favorecendo leitura rápida e evitando excesso de detalhamento administrativo.
- (D) preenchimento dos campos de maior relevância operacional, deixando campos acessórios para análise do setor destinatário.

29) Considerando lançamento e atualização de dados em sistemas informatizados, analise as afirmativas.

- I – Os dados lançados em sistema devem corresponder ao documento de origem e à finalidade administrativa do registro.
- II – A atualização exige conferir campo alterado, motivo da mudança e impacto sobre cadastros ou processos vinculados.
- III – O registro eletrônico favorece a rastreabilidade quando permite identificar origem, alteração e responsável pela movimentação.
- IV – O acesso ao sistema pode ser concentrado em um usuário do setor quando os lançamentos forem rotineiros.
- V – A criação de novo cadastro para corrigir campo anterior evita alteração do registro já movimentado.

Estão corretas as afirmativas:

- (A) I, II e III, apenas.
- (B) I, II e IV, apenas.
- (C) III e V, apenas.
- (D) I, II, III, IV e V.

30) No acompanhamento de processos administrativos, o servidor acompanha uma história em movimento: entrada, análise, pendências, despachos e conclusão. Assinale a alternativa correta sobre esse acompanhamento.

- (A) Acompanhamento envolve localizar o processo no setor atual e alterar prazo conforme pressão do interessado pela resposta.
- (B) Acompanhamento deve priorizar processos com maior cobrança externa, ajustando os registros quando a unidade técnica responder.
- (C) Acompanhamento ocorre pelo setor finalístico, cabendo ao apoio administrativo registrar a conclusão recebida.
- (D) Acompanhamento envolve situação, pendências, responsáveis, prazos e registros de movimentação durante a tramitação.

31) Na agenda de uma unidade, surgem uma reunião solicitada pela chefia, um prazo de processo administrativo e uma demanda de fornecedor sobre entrega de material. A equipe precisa decidir a ordem de atendimento com segurança. Assinale a conduta correta para controle de prazos e agendas.

- (A) Atender a reunião da chefia primeiro, pois compromissos superiores orientam as demais entregas do expediente administrativo.
- (B) Reorganizar a agenda pelos horários disponíveis, deixando prazos processuais para conferência ao fim do turno.
- (C) Validar prioridade institucional, prazo, responsável e dependências antes de redistribuir compromissos.
- (D) Manter os compromissos já lançados, encaixando demandas novas conforme a chegada de cada solicitação ao setor.

32) Na organização de arquivos e cadastros, a qualidade do serviço aparece quando o servidor encontra a informação certa no momento em que ela é necessária. Qual alternativa define corretamente essa organização?

- (A) Armazenamento dos registros em locais de consulta rápida, com atualização realizada pelo servidor que utiliza o cadastro com maior frequência.
- (B) Estruturação dos registros por critérios de identificação, atualização, localização e vínculo entre o cadastro, o documento e a finalidade administrativa.

- (C) Separação dos cadastros por setor interessado, permitindo que cada unidade mantenha um padrão próprio de registro e de consulta.
- (D) Guarda dos registros conforme a ordem de criação, facilitando a conferência cronológica e a distribuição interna dos documentos.

33) Durante a preparação de uma demanda de compra, o setor requisitante informa que o material é urgente, mas apresenta especificação genérica e justificativa curta. A administração precisa evitar retrabalho e falhas no encaminhamento. Assinale a conduta correta para apoio a rotinas de compras.

- (A) Conferir especificação, justificativa e documentos necessários antes de remeter a demanda ao fluxo de compra.
- (B) Registrar a solicitação do setor requisitante e iniciar consulta de fornecedores com base no produto indicado verbalmente.
- (C) Encaminhar o pedido à autoridade competente, deixando a análise de dados para fase posterior da contratação.
- (D) Agrupar a demanda com pedidos semelhantes, mantendo especificação genérica para cotação futura.

34) No controle de materiais e estoque, a informação perde valor quando chega tarde, porque a falta de um item pode paralisar uma atividade simples. Assinale a alternativa correta.

- (A) O controle de estoque prioriza a guarda dos itens de maior uso, com saldo definido pela contagem periódica.
- (B) O controle de materiais se orienta pelo consumo informado pelos setores, deixando baixas para conferência posterior.
- (C) O controle de estoque relaciona entrada, saída, saldo e reposição, reduzindo faltas, perdas e acúmulos.
- (D) O controle de materiais concentra-se na reposição de itens críticos, mantendo itens comuns sob guarda dos usuários.

35) Considerando utilização de editores de texto, planilhas eletrônicas, correio eletrônico e sistemas administrativos, analise as afirmativas.

- I – O editor de texto exige padronização, revisão da linguagem e conferência de identificação institucional do documento.
- II – A planilha eletrônica apoia controles administrativos quando permite organizar dados, conferir registros e acompanhar pendências.
- III – O correio eletrônico institucional funciona como canal informal quando a mensagem circula entre servidores da mesma unidade.
- IV – Os sistemas administrativos devem receber dados vinculados à fonte correta e à rotina que justifica o registro.
- V – Os relatórios gerados por planilhas mantêm validade quando a conferência se limita à primeira versão do arquivo.

Estão corretas as afirmativas:

- (A) I, II e III, apenas.
- (B) I, II e IV, apenas.
- (C) III e V, apenas.
- (D) I, II, III, IV e V.

36) Na organização do ambiente de trabalho, o setor transmite cuidado institucional antes mesmo da primeira palavra dita ao usuário ou à equipe interna. Essa organização é caracterizada pelo(a):

- (A) disposição dos materiais de uso comum conforme preferência do servidor responsável, com acesso concentrado na equipe imediata.
- (B) arranjo dos documentos conforme uso diário da equipe, com pastas de consulta mantidas em pontos de circulação.
- (C) concentração dos recursos no balcão principal, permitindo controle visual das tarefas e dos materiais em andamento.

(D) arranjo de materiais, documentos, equipamentos e fluxos de circulação que favorecem a segurança, a produtividade e o atendimento.

37) No meio da tarde, chegam pedidos de atualização de cadastro, conferência de processo, envio de correspondência e apoio a uma reunião. A equipe percebe que atender tudo por impulso pode gerar atraso e retrabalho. Assinale a conduta correta para gestão do tempo.

(A) Agrupar demandas semelhantes, proteger entregas com prazo crítico e reservar tempo para registros necessários.

(B) Atender primeiro às solicitações curtas, liberando o balcão e acumulando atividades documentais para a etapa posterior.

(C) Responder aos setores mais insistentes, pois a pressão interna revela prioridade operacional no expediente.

(D) Manter a sequência de entrada das demandas, evitando mudanças durante o movimento intenso da unidade.

38) Na priorização de tarefas, o servidor experiente precisa avaliar a urgência, o impacto e a dependência entre as atividades antes de organizar o expediente. Qual alternativa apresenta corretamente os critérios de priorização?

(A) Atender primeiro ao pedido mais recente da chefia, ajustando as demais entregas conforme o surgimento de novas solicitações.

(B) Escolher primeiro as atividades de execução mais rápida, reduzindo as filas internas e ampliando o volume de tarefas concluídas.

(C) Ordenar as entregas conforme o prazo, o impacto, a dependência e o risco operacional, mantendo registros claros das decisões.

(D) Seguir a sequência de entrada das demandas, preservando o mesmo tratamento para todas as atividades registradas no expediente.

39) Durante a tramitação de uma compra, o setor requisitante, o almoxarifado e a unidade administrativa possuem informações diferentes sobre material, prazo e documentos. A falha de comunicação já começou a gerar retrabalho. Assinale a conduta correta para um trabalho em equipe.

(A) Centralizar a informação na unidade administrativa, solicitando que os demais setores aguardem a atualização final do processo.

(B) Aguardar manifestação formal de cada setor envolvido, evitando ajustes paralelos que alterem o fluxo inicialmente definido.

(C) Pedir que o setor requisitante revise toda a demanda, pois a origem do pedido deve conduzir as correções necessárias.

(D) Compartilhar registros essenciais, pactuar responsabilidades e alinhar prazos, preservando a entrega institucional.

40) No sigilo de informações e responsabilidade no manuseio de dados e documentos, o servidor lida com uma confiança que pertence à instituição e ao cidadão. Assinale a alternativa correta.

(A) O sigilo permite circulação interna ampla de dados quando a finalidade institucional estiver ligada ao mesmo processo administrativo.

(B) O manuseio responsável exige acesso compatível, guarda segura, registro devido e compartilhamento por canal autorizado.

(C) A proteção da informação concentra-se nos documentos digitais, pois os físicos permanecem sob controle direto da unidade responsável.

(D) O cuidado com dados depende do grau de sensibilidade indicado pelo usuário, pelo remetente ou pelo setor que recebeu o documento.