UNIVERSIDADE ESTADUAL DE PONTA GROSSA
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS

PROCESSO SELETIVO SIMPLIFICADO – CRES/NUTEAD/UEPG
EDITAL PROGESP/DICON Nº 2026.890
APOIO ADMINISTRATIVO

_____ _____
(NOME COMPLETO EM LETRA DE FORMA) Nº DE INSCRIÇÃO

INSTRUÇÕES GERAIS

- Verifique se este caderno contém 20 (vinte) questões objetivas e observe se ele apresenta alguma imperfeição. Em caso de dúvida, comunique ao fiscal.
- As questões desta prova apresentam quatro alternativas, assinaladas com os números 01, 02, 04 e 08, nessa sequência. Cada questão terá como resposta a soma dos números correspondentes às alternativas que você apontar como corretas.
- O prazo determinado para resolução desta prova é de **TRÊS HORAS**, a partir do momento em que for completado o processo de distribuição dos cadernos de questões, incluído o tempo para o preenchimento do cartão de respostas.
- Quando você terminar a prova, solicite ao fiscal que apanhe o material de prova na sua carteira e aguarde a liberação dele para sair do local de prova.
  Lembre-se de que você só pode deixar o local de prova após as 10h30min.
- A leitura, a interpretação e a conferência de todas as informações constantes no Caderno de Questões e no Cartão de Respostas são de inteira responsabilidade do candidato.
- É obrigatória a permanência dos três últimos candidatos de cada sala para a assinatura da ata de encerramento de aplicação da prova.

INSTRUÇÕES SOBRE O CARTÃO DE RESPOSTAS

- CONFIRA os dados seguintes, que devem coincidir com os de sua inscrição: nome do candidato, número de inscrição, função.
- ASSINE apenas no local indicado.
- No Cartão de Respostas, PREENCHA os campos ópticos com cuidado, pois não haverá substituição do cartão em caso de erro ou rasura.
- Siga as instruções quanto ao preenchimento do cartão de respostas.
- Todas as informações acima constam no Edital de Abertura.

PAPELETA PARA ANOTAÇÃO DAS RESPOSTAS - USO OPCIONAL

.....

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE PONTA GROSSA
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS
PROCESSO SELETIVO SIMPLIFICADO – CRES/NUTEAD/UEPG – ED. PROGESP/DICON Nº 2026.890
APOIO ADMINISTRATIVO

PAPELETA PARA ANOTAÇÃO DAS RESPOSTAS ASSINALADAS – USO OPCIONAL

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10

11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

INSTRUÇÕES QUANTO AO PREECHIMENTO DO CARTÃO DE RESPOSTAS

1. A prova é elaborada com questões de alternativas múltiplas;

2. Cada questão contém **4 (quatro) alternativas**, indicadas com os números **01, 02, 04 e 08**;

3. O valor a ser assinalado no cartão de respostas será a soma dos números correspondentes às alternativas corretas. Cada questão pode ter uma, duas, três ou quatro alternativas corretas;

4. No local próprio do cartão de respostas, deve ser assinalado o valor numérico do somatório encontrado, obrigatoriamente com dois algarismos. Em questões com somatório entre os intervalos 01 e 09, o algarismo zero da casa decimal deve ser preenchido (exemplo: 06);

5. A atribuição de pontos só será feita quando o valor numérico assinalado incluir pelo menos **uma alternativa correta** e **nenhuma alternativa errada**. Portanto, a pontuação integral ou parcial de uma questão só será computada se o somatório apresentado **não incluir alternativa(s) errada(s).**

Suponha a questão hipotética número 65, representada abaixo. Você identificou duas alternativas corretas na questão, a saber:

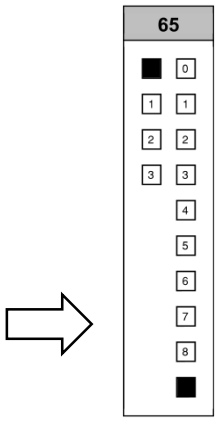
65 – Enunciado da questão, assinale o que for correto.

01) **Alternativa correta**. ✓
02) Alternativa errada.
04) Alternativa errada.
08) **Alternativa correta**. ✓

09

A soma das duas alternativas corretas (**01 + 08**) será igual a **09**.
No **Cartão de Respostas**, o campo referente à questão 65
deve ser **preenchido da maneira indicada ao lado**.

CARTÃO DE RESPOSTAS



Agora suponha a questão hipotética número 70, representada abaixo. Você identificou três alternativas corretas na questão, a saber:

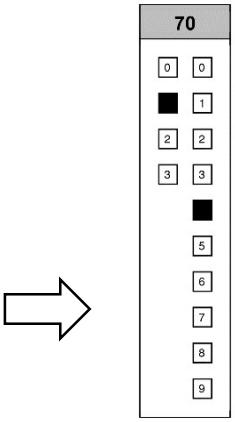
70 – Enunciado da questão, assinale o que for correto.

01) Alternativa errada.
02) **Alternativa correta**. ✓
04) **Alternativa correta**. ✓
08) **Alternativa correta**. ✓

14

A soma das três alternativas corretas (**02 + 04 + 08**) será igual a **14**.
No **Cartão de Respostas**, o campo referente à questão 70
deve ser **preenchido da maneira indicada ao lado**.

CARTÃO DE RESPOSTAS



CONHECIMENTOS SOBRE O ECA

01– O poder familiar e o direito à convivência constituem prerrogativas juridicamente positivadas e amplamente tuteladas pelo ordenamento jurídico brasileiro, bem como pelo Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) - Lei nº 8.069/1990. O primeiro é exercido pelos pais em relação à pessoa e aos bens dos filhos menores de 18 anos e não emancipados, ao passo que o segundo é assegurado às crianças e aos adolescentes. Sobre esse tema, assinale o que for correto.

01) O poder familiar será exercido, em igualdade de condições, pelo pai e pela mãe, na forma do que dispuser a legislação civil, sendo assegurado a qualquer deles o direito de, em caso de discordância, recorrer à autoridade judiciária competente para a solução da divergência.

02) A falta ou a carência de recursos materiais constitui motivo substancial e expresso para a perda ou a suspensão do poder familiar.

04) Compete aos pais prestar aos filhos assistência afetiva, por meio de convívio ou de visitação periódica, que permita o acompanhamento da formação psicológica, moral e social da pessoa em desenvolvimento.

08) A guarda poderá ser revogada a qualquer tempo, mediante ato judicial fundamentado, sendo dispensável a oitiva do Ministério Público.

ESPAÇO RESERVADO PARA ANOTAÇÕES

02– O Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) foi estabelecido com a finalidade de assegurar a tutela integral e a efetivação dos direitos das crianças e dos adolescentes, reconhecendo sua condição de pessoas em estado de maior vulnerabilidade. Sobre os aspectos gerais do referido diploma legal, assinale o que for correto.

01) A criança e o adolescente gozam de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sem prejuízo da proteção integral de que trata esta Lei, assegurando-se-lhes, por lei ou por outros meios, todas as oportunidades e facilidades, a fim de lhes facultar o desenvolvimento físico, mental, moral, espiritual e social, em condições de liberdade e de dignidade.

02) Os filhos havidos fora do casamento poderão ser reconhecidos pelos pais, conjunta ou separadamente, no próprio termo de nascimento, por testamento, mediante escritura ou outro documento público, qualquer que seja a origem da filiação.

04) Considera-se criança, para os efeitos da lei, a pessoa até onze anos de idade completos, e adolescente aquela entre onze e dezoito anos de idade.

08) A criança e o adolescente têm o direito de ser educados e cuidados sem o uso de castigo físico ou de tratamento cruel ou degradante como formas de correção, disciplina, educação ou qualquer outro pretexto, pelos pais, pelos integrantes da família ampliada, pelos responsáveis, pelos agentes públicos executores de medidas socioeducativas ou por qualquer pessoa encarregada de cuidar deles, tratá-los, educá-los ou protegê-los.

ESPAÇO RESERVADO PARA ANOTAÇÕES

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

03– Uma repartição pública estadual iniciou o mapeamento e a automação de seus fluxos de trabalho com o objetivo de reduzir o tempo de tramitação dos processos administrativos. Sobre a Gestão por Processos de Negócio (BPM) e a automação de processos, assinale o que for correto.

01) A automação de processos consiste na substituição do julgamento humano por sistemas, sendo aplicável a tarefas estratégicas e de alta complexidade.

02) A etapa *To-Be* refere-se ao modelo do processo futuro, projetado com melhorias, otimizações e eliminação de etapas desnecessárias.

04) A modelagem do processo na etapa *As-Is* representa a situação atual e real de como o trabalho é executado no dia a dia, servindo para identificar gargalos e falhas.

08) O principal objetivo do BPM na administração pública é utilizar a burocracia documental para garantir maior controle sobre as atividades dos servidores.

04– A conduta funcional e a prática dos atos administrativos no âmbito do serviço público exigem a observância irrestrita dos princípios expressos no *caput* do artigo 37 da Constituição Federal. Com base nesses princípios, assinale o que for correto.

01) O princípio da eficiência foi introduzido no texto constitucional pela Emenda Constitucional nº 19/1998 e exige rendimento, qualidade e presteza.

02) O princípio da publicidade, dada sua estatura constitucional e sua natureza de corolário do Estado Democrático de Direito, ostenta caráter absoluto, de modo que o dever de transparência ativa e passiva da Administração Pública afasta qualquer possibilidade leal ou regulamentar de sigilo sobre atos, processos e informações custodiados pelo poder público.

04) O princípio da impessoalidade veda a promoção pessoal de autoridades ou servidores públicos em obras ou serviços prestados pela Administração Pública.

08) O princípio da legalidade estabelece que o agente público só pode fazer o que a lei autoriza ou determina.

ESPAÇO RESERVADO PARA ANOTAÇÕES

05– Na busca pela excelência no serviço público, podem ser aplicadas metodologias e filosofias relacionadas à Qualidade Total. Sobre o tema, assinale o que for correto.

01) O ciclo PDCA é uma ferramenta de gestão interativa composta pelas seguintes etapas: Planejar (*Plan*), Fazer (*Do*), Checar (*Check*) e Agir (*Act*).

02) Na etapa *Do* (Fazer) do ciclo PDCA, realizam-se a definição das metas e a elaboração do plano de ação.

04) O princípio do *Kaizen* prega que a melhoria deve ocorrer por meio de rupturas profundas e de grandes investimentos financeiros periódicos.

08) O conceito de "Foco no Cliente", na Gestão da Qualidade Total, aplica-se ao setor público, considerando o cidadão como o usuário final dos serviços.

06– Para diagnosticar problemas no atendimento ao público em um órgão administrativo do Governo Estadual, a equipe decidiu utilizar ferramentas da qualidade. Considerando a aplicação de cada uma dessas ferramentas, assinale o que for correto.

01) O Diagrama de Ishikawa (Espinha de Peixe) é utilizado para identificar a relação entre um efeito indesejado e suas possíveis causas, organizadas de forma estruturada.

02) O Princípio de Pareto estabelece que aproximadamente 80% dos problemas decorrem de 20% das causas principais.

04) A Matriz GUT auxilia na priorização de problemas, tarefas ou decisões com base nas seguintes dimensões: Gravidade, Urgência e Tendência.

08) A ferramenta 5W2H consiste em um plano de ação estruturado que responde a sete perguntas essenciais para a execução de uma tarefa.

ESPAÇO RESERVADO PARA ANOTAÇÕES

07– No exercício de suas atribuições na instrução de processos administrativos, como na realização de testes seletivos para contratação temporária, o funcionário administrativo lida frequentemente com a elaboração, a autuação e a formalização de diferentes atos e documentos oficiais. A respeito da finalidade, das características formais e dos efeitos jurídicos de instrumentos como atas, editais, pareceres e informações, assinale o que for correto.

01) O parecer técnico está vinculado obrigatoriamente à decisão da autoridade superior, não podendo esta decidir em sentido contrário.

02) O edital é o ato administrativo regulamentar que dá publicidade a certames, concursos, intimações ou convocações dirigidas aos interessados.

04) A ata é o registro sucinto e fiel dos acontecimentos, das deliberações e das ocorrências de uma reunião ou assembleia.

08) Tradicionalmente, a ata deve ser redigida sem parágrafos nem abreviaturas, evitando-se espaços em branco que permitam rasuras ou inserções posteriores.

08– O filósofo e educador Mario Sergio Cortella conceitua a ética a partir do seguinte dilema cotidiano: "Ética é o conjunto de valores e princípios que nós usamos para decidir as três grandes questões da vida: quero, posso, devo. Nem tudo que eu quero eu posso; nem tudo que eu posso eu devo; nem tudo que eu devo eu quero. Você tem paz de espírito quando aquilo que você quer é ao mesmo tempo o que você pode e o que você deve." No contexto da Administração Pública e da responsabilidade social, a atuação do servidor não se limita à análise formal da legalidade (posso), mas exige também o alinhamento moral com o interesse coletivo (devo). Considerando esses fundamentos, assinale o que for correto.

01) A ética no serviço público exige que a conduta do servidor harmonize a legalidade do ato com a moralidade administrativa, de modo que nem todo ato formalmente permitido (posso) atende aos padrões éticos exigidos do cargo (devo).

02) A responsabilidade social das instituições públicas abrange a adoção de práticas de gestão sustentável, a promoção da acessibilidade e o consumo consciente de recursos materiais no ambiente de trabalho.

04) O servidor público que utiliza veículos ou insumos do órgão público fora do expediente para prestar serviços a uma entidade comunitária local atua de forma ética, pois o interesse social prevalece sobre as vedações patrimoniais.

08) O dever de lealdade às instituições públicas e a observância da hierarquia administrativa impõem ao servidor o dever de reserva quanto aos atos internos, de modo que eventuais falhas procedimentais de seus superiores devem ser solucionadas no âmbito da equipe, preservando-se a coesão organizacional em detrimento de denúncias formais aos órgãos de controle.

09– O gerenciamento de materiais exige o cumprimento de rotinas de recebimento, armazenagem e controle de itens. Com base nos conhecimentos sobre almoxarifado, assinale o que for correto.

01) O método PEPS (Primeiro que Entra, Primeiro que Sai) é indicado prioritariamente para a gestão de materiais sujeitos à deterioração ou com prazo de validade.

02) O estoque de segurança visa a suprir eventuais atrasos no fornecimento ou aumentos imprevistos no consumo de determinado item.

04) O recebimento provisório de materiais limita-se à conferência quantitativa e à inspeção visual das embalagens no ato da entrega pelo fornecedor.

08) A Curva ABC classifica os itens em estoque com base no critério do tamanho físico, sendo a "Classe A" composta pelos produtos que ocupam maior volume.

10– Os manuais administrativos consistem em instrumentos formais de comunicação e padronização que reúnem, de forma coordenada, normas, rotinas, instruções e procedimentos da organização. Na literatura clássica e contemporânea de Organização, Sistemas e Métodos (OS&M), com destaque para as contribuições de Djalma de Pinho Rebouças de Oliveira e Antonio Cury, a elaboração, a implementação e a atualização contínua dos manuais constituem etapas estratégicas para garantir a eficiência operacional e a preservação da memória organizacional. Considerando a classificação, o ciclo de vida e a utilidade prática dos manuais administrativos, assinale o que for correto.

01) O manual de rotinas ou de procedimentos, também conhecido como manual de instruções operacionais, destina-se à alta administração e contém orientações estratégicas de longo prazo, razão pela qual dispensa o detalhamento do passo a passo das tarefas executadas na ponta.

02) Após a sua publicação e distribuição oficial, o manual administrativo adquire caráter definitivo, devendo permanecer sem alterações para assegurar a estabilidade jurídica e a padronização dos atos da gestão pública.

04) Segundo a doutrina de OS&M, um dos riscos do uso inadequado de manuais administrativos é a excessiva rigidez dos processos, que pode inibir a iniciativa individual e criar barreiras à flexibilidade organizacional caso as revisões não sejam realizadas periodicamente.

08) A elaboração de um manual administrativo eficiente pressupõe o uso de linguagem clara, objetiva e padronizada, sendo recomendada a inclusão de fluxogramas para facilitar a visualização e a compreensão da sequência das atividades.

ESPAÇO RESERVADO PARA ANOTAÇÕES

11– O jurista e filósofo político Norberto Bobbio, em sua obra *A Era dos Direitos*, analisa a evolução da sociedade ao destacar que "A cidadania não é um dado estático, mas um processo de conquista contínua de direitos e deveres na busca por uma sociedade justa, plural e humana. O grave problema do nosso tempo, em relação aos Direitos Humanos, não é mais o de fundamentá-los, mas o de protegê-los e efetivá-los." No âmbito da gestão pública moderna, a garantia dos direitos humanos e o exercício da cidadania dependem de rotinas administrativas inclusivas e transparentes. Diante dessas premissas, assinale o que for correto.

01) A concretização da cidadania ativa no setor público pressupõe a existência de canais de controle social e de transparência, permitindo ao cidadão acompanhar e fiscalizar a gestão dos recursos públicos.

02) A cidadania no serviço público restringe-se à obrigação do cidadão de pagar seus tributos e à obrigação do Estado de cumprir prazos normativos.

04) O direito fundamental à proteção de dados pessoais (LGPD) e o direito de acesso à informação (LAI) são instrumentos institucionais de fortalecimento da cidadania e da dignidade da pessoa humana.

08) A garantia dos direitos humanos nas rotinas administrativas impõe a vedação de qualquer forma de discriminação, exigindo linguagem acessível e acolhimento adequado a grupos vulneráveis.

12– No Sistema Eletrônico de Informações (SEI), a organização do trabalho diário e a distribuição de tarefas no âmbito da própria unidade administrativa podem ser otimizadas por meio da funcionalidade de Blocos Internos. A respeito da criação, da finalidade, da visibilidade e da operacionalização dos Blocos Internos no fluxo de trabalho de um órgão público, assinale o que for correto.

01) Os Blocos Internos funcionam como pastas organizacionais restritas à unidade que os criou, servindo para agrupar e organizar processos por tema, prioridade ou responsável.

02) A inclusão de um processo em um Bloco Interno remove automaticamente a atribuição previamente existente para determinado servidor da unidade.

04) Uma mesma unidade pode criar múltiplos Blocos Internos simultaneamente, sendo possível incluir um processo em mais de um Bloco Interno sem gerar duplicidade do processo.

08) A exclusão de um processo de um Bloco Interno resulta no arquivamento definitivo desse processo no SEI.

ESPAÇO RESERVADO PARA ANOTAÇÕES

13– No âmbito do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), quando há a necessidade de se disponibilizar um documento para ser assinado por servidores lotados em unidades distintas daquela em que o documento foi gerado, sem que seja necessário realizar a tramitação direta do processo, a funcionalidade adequada é o Bloco de Assinatura. Sobre essa funcionalidade e as regras relativas à assinatura por outras unidades, assinale o que for correto.

01) A utilização de Blocos de Assinatura é exclusiva para a coleta de assinaturas de usuários externos cadastrados no sistema.

02) O Bloco de Assinatura é a funcionalidade indicada quando se deseja colher a assinatura de servidores de outra unidade em um documento sem a necessidade de enviar (tramitar) o processo correspondente.

04) Documentos inseridos em Blocos de Assinatura não podem receber minuta de texto nem alterações antes da assinatura pelas unidades participantes.

08) A unidade para a qual o Bloco de Assinatura foi disponibilizado pode visualizar e assinar os documentos nele contidos, mas não tem permissão para excluir ou alterar a estrutura do bloco criado pela unidade de origem.

14– A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD – Lei nº 13.709/2018) dispõe sobre o tratamento de dados pessoais de pessoas naturais, inclusive nos meios digitais, realizado por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade. Considerando os aspectos gerais, os princípios e os conceitos dessa legislação, assinale o que for correto.

01) Informações como número de CPF, endereço de e-mail corporativo individualizado, endereço IP e registros biométricos configuram dados pessoais por permitirem a identificação direta ou indireta de uma pessoa natural.

02) Será considerado tratamento de dados toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

04) Enquadram-se na categoria de dados pessoais sensíveis as informações relativas à origem étnica ou racial, à convicção religiosa, ao posicionamento político, à filiação sindical ou a organizações de cunho religioso, filosófico ou político, além de dados sobre saúde e vida sexual, ficando excluídos dessa classificação os dados biométricos e genéticos vinculados à pessoa natural.

08) As atividades de tratamento de dados pessoais deverão observar a boa-fé e os princípios da finalidade, da adequação, da necessidade, do livre acesso, da qualidade dos dados, da transparência, da segurança, da prevenção e da não discriminação, bem como da responsabilização e da prestação de contas.

15– De acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), o tratamento de dados pessoais somente poderá ser realizado nas hipóteses legalmente previstas, que estabelecem as condições para o uso legítimo dessas informações. Com fundamento no artigo 7º dessa lei, em relação às hipóteses que autorizam o tratamento de dados pessoais, assinale o que for correto.

01) O tratamento de dados pessoais poderá ocorrer mediante o fornecimento de consentimento pelo titular, bem como para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador.

02) Será legítima a utilização de dados pessoais para a tutela da saúde, exclusivamente em procedimento realizado por profissionais de saúde, serviços de saúde ou autoridade sanitária.

04) Permite-se o processamento de dados pessoais quando necessário para a execução de contratos ou de procedimentos preliminares a eles vinculados, desde que tais operações ocorram a pedido do próprio titular das informações.

08) O tratamento de dados pessoais fica permitido quando necessário para atender aos interesses legítimos do controlador ou de terceiro, inclusive no caso de prevalecerem direitos e liberdades fundamentais do titular que exijam a proteção dos dados pessoais.

16– A Lei nº 14.133/2021 estabeleceu um novo regime jurídico para licitações e para contratos administrativos no âmbito da Administração Pública direta, autárquica e fundacional. Considerando os princípios, as modalidades, os critérios de julgamento e as regras de vigência e de alteração contratual previstos na referida legislação, assinale o que for correto.

01) A tomada de preços e o convite foram extintos como modalidades de licitação, passando o rol legal a ser composto por pregão, concorrência, concurso, leilão e diálogo competitivo.

02) A invalidação da licitação ou do contrato administrativo produz efeitos retroativos *(ex tunc*), desobrigando a Administração Pública de indenizar o contratado pelas prestações já executadas, ainda que este tenha agido de boa-fé.

04) A fase preparatória da licitação é caracterizada pelo planejamento, devendo o edital ser divulgado antes da elaboração do Estudo Técnico Preliminar (ETP) e do Termo de Referência (TR).

08) Nos contratos de serviços e fornecimentos contínuos, a Lei nº 14.133/2021 permite a celebração de avenças com prazo de vigência inicial de até 5 (cinco) anos, prorrogáveis sucessivamente até o limite máximo de 10 (dez) anos.

ESPAÇO RESERVADO PARA ANOTAÇÕES

17– A Lei nº 14.133/2021 consolidou inovações procedimentais e de governança aplicáveis às contratações públicas brasileiras, redefinindo regras sobre a condução do certame, as hipóteses de contratação direta, o regime sancionatório e os procedimentos auxiliares. Considerando as normas vigentes, assinale o que for correto.

01) A fase recursal no procedimento licitatório ordinário, sob a regência da Lei nº 14.133/2021, é exercida, em regra, em fase única, devendo a manifestação da intenção de recorrer ser apresentada imediatamente após o julgamento das propostas e da habilitação.

02) A inexigibilidade de licitação é aplicável às situações em que a competição é inviável, enquanto a dispensa de licitação abrange hipóteses em que a competição seria possível, mas a lei autoriza a contratação direta por razões de interesse público ou de valor.

04) A sanção de impedimento de licitar e contratar imposta por um órgão autárquico municipal estende seus efeitos automaticamente a todos os órgãos e entidades da Administração Pública de todos os entes federativos (União, Estados, Distrito Federal e Municípios).

08) O Sistema de Registro de Preços (SRP) passou a ser de uso exclusivo para a aquisição de bens comuns, sendo expressamente vedada sua utilização para a contratação de obras e de serviços de engenharia.

18– A eficiência organizacional e a qualidade do atendimento no serviço público dependem diretamente da dinâmica das relações humanas e dos processos comunicativos. A comunicação assertiva, a empatia e a inteligência emocional constituem pilares fundamentais para a mediação de conflitos e para a manutenção de um clima organizacional saudável. Considerando os conceitos e as práticas relacionados à comunicação e às relações interpessoais no ambiente corporativo e público, assinale o que for correto.

01) A escuta ativa caracteriza-se como um processo passivo em que o ouvinte apenas aguarda a sua vez de falar, evitando fazer interrupções ou questionamentos esclarecedores ao interlocutor.

02) A empatia no ambiente de trabalho consiste na capacidade de compreender o ponto de vista e os sentimentos do interlocutor, o que não exige concordância obrigatória com suas opiniões.

04) Conflitos interpessoais nas organizações são inevitáveis e, quando mediados de forma construtiva e com fundamento na ética do respeito, podem atuar como vetores de inovação e de aperfeiçoamento dos processos de trabalho.

08) O processo de comunicação eficaz exige que o emissor codifique a mensagem considerando o repertório e a realidade do receptor, sendo o *feedback* um recurso que permite verificar se a mensagem foi compreendida adequadamente.

19– A garantia da qualidade no atendimento público em instituições de ensino que ofertam a modalidade a distância exige a padronização de rotinas técnico-administrativas, a clareza nos canais de comunicação e a eficiência na prestação de informações. No âmbito do Núcleo de Tecnologia e Educação Aberta e a Distância (NUTEAD/UEPG), os processos de trabalho devem aliar presteza, transparência e controle dos fluxos para atender às demandas dos acadêmicos e da comunidade. Considerando os princípios da qualidade, da continuidade do serviço e da gestão do atendimento ao público, assinale o que for correto.

01) O atendimento administrativo de qualidade em EaD pressupõe a padronização de respostas a dúvidas frequentes e a utilização de canais oficiais e rastreáveis, garantindo que o cidadão receba orientações precisas e devidamente registradas.

02) Por ser prestado predominantemente em ambientes virtuais de comunicação, o atendimento ao público na modalidade EaD exime a equipe técnica de observar o dever legal de cortesia e de utilizar linguagem acessível e impessoal.

04) A melhoria contínua dos processos de atendimento administrativo fundamenta-se na coleta e na análise sistemática de dados e indicadores de satisfação dos usuários, bem como no monitoramento do tempo médio de resposta aos chamados.

08) A gestão da qualidade no fluxo de atendimento contempla a triagem e a classificação dos chamados administrativos de acordo com a urgência e o impacto da solicitação no percurso acadêmico do aluno.

ESPAÇO RESERVADO PARA ANOTAÇÕES

20– A Gestão de Documentos no Poder Executivo do Estado do Paraná orienta-se pelas diretrizes fixadas pelo Departamento de Arquivo Público (DEAP), visando à racionalização da produção, ao controle da tramitação, à correta avaliação e à preservação do patrimônio documental. A aplicação rigorosa dos instrumentos arquivísticos de classificação e temporalidade contribui para a eficiência administrativa e para o acesso público às informações. Considerando os conceitos da teoria arquivística, os métodos de arquivamento e as normas específicas contidas no Manual de Gestão de Documentos do Estado do Paraná, assinale o que for correto.

01) A Gestão de Documentos é estruturada em três fases fundamentais: Produção, Utilização e Destinação Final. A fase de Utilização compreende os métodos de controle de protocolo, a gestão dos arquivos correntes e intermediários e a implantação de sistemas de arquivo.

02) Os documentos em fase corrente e sujeitos à consulta frequente devem ser mantidos nos arquivos setoriais pelo prazo máximo recomendado de cinco anos, sob pena de acúmulo desnecessário de massa documental e de prejuízo à agilidade no acesso à informação.

04) A Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD) estabelece os prazos de permanência dos documentos nas fases corrente e intermediária, bem como sua destinação final, que pode ser a eliminação ou a guarda permanente, sendo esta última aplicável aos documentos que ostentam valor secundário, de natureza histórica, científica ou cultural.

08) As Comissões Setoriais de Avaliação (CSAs) dos órgãos são responsáveis por elaborar e propor alterações no Código de Classificação e na Tabela de Temporalidade de Documentos relativos às atividades finalísticas, cuja vigência e eficácia dependem de parecer técnico vinculante do DEAP, da aprovação da autoridade máxima e da devida publicação no Diário Oficial do Estado.

ESPAÇO RESERVADO PARA ANOTAÇÕES