

AUXILIAR ADMINISTRATIVO

**LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO:**

- É responsabilidade exclusiva do candidato a conferência de seus dados pessoais, impressos no Cartão de Respostas e no caderno de provas, em especial o nome, o número de inscrição, o número de seu documento de identidade, cargo de sua opção, assim como, a marcação e assinatura do seu Cartão de Respostas.
- Verifique se este caderno de prova contém **50** questões com quatro alternativas identificadas pelas letras **A, B, C e D** das quais apenas uma será a resposta correta.
- Preencha o Cartão de Respostas da prova objetiva utilizando caneta esferográfica azul ou preta, ocupando totalmente o campo de marcação, ao lado dos números, que corresponde à resposta correta. Conforme ilustração:
○●○○○

Atenção: Serão consideradas incorretas questões para as quais o candidato tenha preenchido no cartão resposta mais de uma opção, bem como questões em que o campo de marcação apresente rasuras, emendas ou que não esteja preenchido integralmente. Tenha muito cuidado para não danificar o código de barras utilizado na leitura óptica do Cartão de Respostas, por isso não **DOBRE, AMASSE ou MANCHE** o mesmo. O Cartão de Respostas será o único documento válido para a correção das provas, salvo à disposição do IDCAP.

- Os fiscais **NÃO** são autorizados a prestar informações de interpretação das questões. Sua função é apenas fiscalizar e orientar quanto ao funcionamento do certame.
- Ao concluir a prova, **entregue ao fiscal de sala o Cartão de Respostas da Prova Objetiva**. A não devolução implicará à eliminação sumária do candidato.
- **Assine a Lista De Presença, Cartão Resposta e transcreva a frase de segurança presente no Cartão Resposta da prova objetiva, sob pena de eliminação.**

**NÃO SERÁ PERMITIDO:**

- Folhear o caderno de provas antes da autorização do fiscal. Caso aconteça, implicará na eliminação do candidato.
- Qualquer tipo de comunicação entre os candidatos durante a aplicação da prova.
- O uso de calculadoras, dicionários, telefones celulares, pen drive, fone de ouvido, relógio de qualquer espécie, recursos didáticos, aparelhos eletrônicos e bonés.
- A permanência de candidatos no local de realização das provas após o término e a entrega do Cartão de Respostas, devendo o candidato retirar-se imediatamente do local, não sendo possível nem mesmo a utilização dos banheiros e bebedouros.

**TEMPO DE PROVA:**

- A prova terá duração máxima de **4 (quatro) horas**, incluído o tempo para preenchimento do Cartão de Respostas.
- O candidato somente poderá retirar-se do local de prova **após 1 (uma) hora de seu início**.
- O candidato poderá **levar o caderno de provas 1 (uma) hora antes de seu término**. Antes desse horário, será permitido ao candidato levar apenas o **RECORTE DO RODAPÉ DA CAPA DA PROVA** (parte que contém espaço para preenchimento do gabarito).
- Os 3 (três) últimos candidatos somente poderão retirar-se da sala de prova simultaneamente e devem fazê-lo após a assinatura da ata de sala.

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

RASCUNHO

Língua Portuguesa

O texto seguinte servirá de base para responder às questões de 1 a 10.

A doença rara que faz as pessoas não sentirem mais medo

Imagine saltar de um avião e não sentir absolutamente nada — nenhuma descarga de adrenalina, nenhuma aceleração dos batimentos cardíacos. Essa é a realidade do britânico Jordy Cernik, que teve as glândulas adrenais removidas para tratar a síndrome de Cushing, doença rara causada pelo excesso de cortisol, o hormônio do estresse. O tratamento eliminou sua ansiedade, mas o efeito foi além do esperado: ele deixou de sentir medo.

Em 2012, durante uma viagem à Disneylândia, percebeu que não sentia medo em montanhas-russas. Depois, pulou de avião, andou de tirolesa e desceu de rapel o edifício Shard, em Londres, sem qualquer reação física. Embora incomum, Cernik não é o único. Pessoas com a doença de lipoidoproteinose, também vivem sem medo, uma condição raríssima, diagnosticada em cerca de quatrocentas pessoas no mundo.

Uma paciente conhecida como S.M. é estudada desde os anos 1980 pela Universidade de Iowa. O pesquisador Justin Feinstein tentou provocar medo nela com filmes de terror, lugares assombrados e até cobras e aranhas, mas sem sucesso. Ela demonstrava curiosidade, e não aversão. A doença é causada por mutação no gene ECM1, que compromete a matriz extracelular e provoca acúmulo de cálcio e colágeno, destruindo a amígdala cerebral, região associada ao medo.

Com a perda dessa estrutura, S.M. deixou de sentir medo, embora mantivesse emoções como alegria e tristeza. Ela entende o perigo, mas não o sente: não tem aceleração cardíaca nem adrenalina diante de ameaças. Também não reconhece expressões de medo nos outros e se aproxima demais das pessoas, sentindo-se confortável a apenas trinta e quatro centímetros de distância.

Feinstein observou que a amígdala regula reações sociais e o medo de ameaças externas, mas não o pânico causado por estímulos internos. Em experimento com dióxido de carbono, S.M. teve um ataque de pânico intenso, revelando que o tronco encefálico, e não a amígdala, reage a sinais internos de sufocamento.

Essas descobertas mostram que existem dois caminhos distintos para o medo: um mediado pela amígdala, diante de perigos externos, e outro controlado por regiões mais profundas do cérebro. Segundo Feinstein, o medo foi essencial para a sobrevivência dos animais, mas na vida moderna talvez cause mais sofrimento do que proteção.

<https://www.bbc.com/portuguese/articles/cly1xnqyrpgo>. adaptado.

Questão 01

(Correta: D)

Depois, ele pulou de avião, andou de tirolesa e desceu de rapel o edifício Shard, em Londres, sem qualquer reação física.

Assinale a alternativa correta quanto à nova pontuação sem alteração do sentido original da frase.

- (A) Ele pulou de avião — e andou de tirolesa — depois, desceu de rapel o edifício Shard, em Londres; sem qualquer reação física.
- (B) Depois ele pulou de avião, andou de tirolesa e desceu de rapel o edifício Shard, em Londres, sem qualquer reação física.
- (C) Em Londres; depois, ele pulou de avião e andou de tirolesa — desceu de rapel o edifício Shard, sem qualquer reação física.
- (D) Depois, ele pulou de avião, andou de tirolesa e desceu de rapel o edifício Shard em Londres, sem qualquer reação física.

Questão 02

(Correta: C)

Ela entende o perigo, mas não "o sente": não tem aceleração cardíaca nem adrenalina diante de ameaças.

De acordo com as regras de colocação pronominal, é correto afirmar que o pronome destacado está em posição de:

- (A) ênclise facultativa, pois o pronome poderia vir antes ou depois do verbo sem alteração de sentido.
- (B) ênclise, pois o pronome foi corretamente posposto ao verbo "sentir".
- (C) próclise, pois foi atraído pela partícula negativa "não", que exige a colocação do pronome antes do verbo.
- (D) mesóclise, pois o pronome está intercalado entre o verbo e sua forma auxiliar.

Questão 03

(Correta: B)

O texto apresenta relatos e descobertas científicas sobre pessoas que perderam a capacidade de sentir medo, explorando causas médicas, consequências emocionais e implicações para a compreensão do comportamento humano.

De acordo com o texto base, é correto afirmar que:

- (A) o medo é completamente eliminado quando há lesão na amígdala cerebral, sem possibilidade de outras reações emocionais.
- (B) a ausência de medo pode ser resultado de alterações cerebrais ou de tratamentos médicos que afetam regiões e hormônios ligados às emoções.
- (C) o medo é uma emoção supérflua e desnecessária, que deixou de ter função na sobrevivência humana.

- (D) o estudo de Feinsein concluiu que o medo é controlado apenas por hormônios produzidos pelas glândulas adrenais.

Questão 04

(Correta: C)

Feinstein observou que a amígdala "regula" reações sociais e o medo de ameaças externas.

De acordo com as regras de regência verbal, é correto afirmar que o verbo destacado trata-se de:

- (A) verbo intransitivo, pois possui sentido completo e dispensa complemento.
- (B) verbo transitivo indireto, pois exige complemento precedido pela preposição "a".
- (C) verbo transitivo direto, pois exige complemento sem preposição: quem regula, regula algo.
- (D) verbo bitransitivo, pois exige dois complementos, um direto e outro indireto.

Questão 05

(Correta: B)

A doença é causada por mutação no gene ECM1, "que compromete a matriz extracelular."

Assinale a alternativa que classifica corretamente a oração destacada.

- (A) Oração subordinada adjetiva restritiva.
- (B) Oração subordinada adjetiva explicativa.
- (C) Oração subordinada substantiva completiva nominal.
- (D) Oração coordenada sindética explicativa.

Questão 06

(Correta: A)

Em 2012, durante uma viagem à Disneylândia, percebeu que não sentia medo em "montanhas-russas".

O termo destacado na frase trata-se de:

- (A) substantivo composto, formado por substantivo e adjetivo.
- (B) adjetivo composto, formado por substantivo e adjetivo.
- (C) locução substantiva, composta por substantivo e adjetivo.
- (D) substantivo composto, formado por dois substantivos.

Questão 07

(Correta: D)

Ela demonstrava curiosidade, e não aversão.

De acordo com o contexto da frase, o termo "aversão" é corretamente substituído, sem alteração de sentido, por:

- (A) empatia.

- (B) indiferença.

- (C) hesitação.

- (D) repulsa.

Questão 08

(Correta: B)

O texto aborda descobertas científicas sobre pessoas que perderam a capacidade de sentir medo, explicando causas médicas, efeitos emocionais e implicações para o entendimento do comportamento humano.

De acordo com o texto base, é correto afirmar que sua tipologia e seu gênero textual são, respectivamente:

- (A) narrativa e conto.
- (B) expositiva e artigo de divulgação científica.
- (C) descritiva e notícia.
- (D) argumentativa e editorial.

Questão 09

(Correta: B)

"Imagine" saltar de um avião e não "sentir" absolutamente nada — nenhuma descarga de adrenalina, nenhuma aceleração dos batimentos cardíacos.

Os verbos destacados encontram-se conjugados, respectivamente, no:

- (A) presente do subjuntivo e infinitivo pessoal.
- (B) imperativo afirmativo e infinitivo impessoal.
- (C) presente do indicativo e infinitivo impessoal.
- (D) presente do indicativo e infinitivo pessoal.

Questão 10

(Correta: B)

O tratamento eliminou sua ansiedade, mas o efeito foi além do esperado: ele deixou de sentir medo.

Assinale a alternativa que apresenta corretamente o tipo de linguagem predominante na expressão "o efeito foi além do esperado".

- (A) Denotativa, pois a expressão indica um movimento real para além de um limite físico.
- (B) Conotativa, pois o enunciado utiliza a expressão "foi além" em sentido figurado, indicando que o resultado superou o previsto.
- (C) Técnica, pois o texto científico exige linguagem objetiva e neutra em todos os seus trechos.
- (D) Coloquial, pois a frase utiliza linguagem popular e informal.

Raciocínio Lógico-Matemático

Questão 11

(Correta: D)

Na reunião administrativa, Marta afirmou: "Se o contrato for renovado, então o projeto continuará em execução." Sabe-se que o projeto não continuará em execução. O que se pode concluir logicamente?

- (A) O contrato e o projeto foram prorrogados.
- (B) O contrato foi renovado.
- (C) O contrato foi adiado.
- (D) O contrato não foi renovado.

Questão 12

(Correta: C)

Durante o projeto de um jardim, a arquiteta Renata desenhou uma área circular com raio de 7 m e decidiu construir, no centro, um lago circular de raio 3 m. Qual será a área do gramado que restará ao redor do lago? (considere $\pi = 3,14$)

- (A) A área do gramado será 153,9 m².
- (B) A área do gramado será 140 m².
- (C) A área do gramado será 125,6 m².
- (D) A área do gramado será 134,2 m².

Questão 13

(Correta: C)

Em um concurso, a nota final de um candidato é calculada pela média ponderada das provas objetiva (peso 4), discursiva (peso 3) e de títulos (peso 1). Se ele obteve, respectivamente, 80, 70 e 90 pontos, qual é sua nota final?

- (A) A nota final é 76,4 pontos.
- (B) A nota final é 80,2 pontos.
- (C) A nota final é 77,5 pontos.
- (D) A nota final é 82,3 pontos.

Questão 14

(Correta: A)

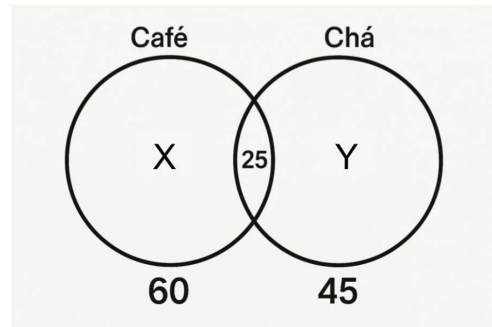
Durante a medição de um terreno retangular, o técnico Eduardo verificou que um dos lados mede 9 metros e o outro, 12 metros. Qual é o comprimento da diagonal desse terreno?

- (A) A diagonal mede 15 metros.
- (B) A diagonal mede 13 metros.
- (C) A diagonal mede 14 metros.
- (D) A diagonal mede 16 metros.

Questão 15

(Correta: C)

Em uma pesquisa, constatou-se que 60 pessoas gostam de café, 45 gostam de chá e 25 gostam de ambos. O diagrama abaixo retrata os resultados da pesquisa.



Com base nessas informações, indique os valores de X e Y.

- (A) X = 15
Y = 35
- (B) X = 25
Y = 30
- (C) X = 35
Y = 20
- (D) X = 25
Y = 35

Questão 16

(Correta: A)

Considere o argumento:

Premissa 1: Se o servidor apresentar o relatório, então o gestor o aprovará.

Premissa 2: O servidor apresentou o relatório.

Conclusão: O gestor o aprovou.

Esse argumento é um exemplo de qual tipo de raciocínio?

- (A) Modus ponens.
- (B) Falácia da negação do antecedente.
- (C) Modus tollens.
- (D) Silogismo disjuntivo.

Questão 17

(Questão anulada)

Durante a análise de dados de produção, o engenheiro Lucas observou a sequência 3, 6, 12, 24, 48, 96, 99, ... e notou que a partir do sexto termo o padrão de crescimento se altera. Qual será o oitavo termo dessa sequência?

- (A) O oitavo termo será 108.
- (B) O oitavo termo será 99.
- (C) O oitavo termo será 105.
- (D) O oitavo termo será 102.

Questão 18

(Correta: C)

Na linha de montagem de uma fábrica, 5 máquinas operando 8 horas por dia produzem 2.400 peças em 6 dias. Mantendo a mesma produtividade, em quantos dias 8 máquinas, trabalhando 10 horas diárias, produzirão 4.000 peças?

- (A) O serviço será concluído em 7 dias.
- (B) O serviço será concluído em 4 dias.
- (C) O serviço será concluído em 5 dias.
- (D) O serviço será concluído em 6 dias.

Questão 19

(Correta: B)

Durante o cálculo da trajetória de um projétil, um engenheiro obteve a equação $h = -5t^2 + 20t + 15$, que representa a altura h (em metros) em função do tempo t (em segundos). Após quanto tempo o projétil tocará novamente o solo?

- (A) O projétil tocará o solo em aproximadamente 3,45 segundos.
- (B) O projétil tocará o solo em aproximadamente 4,65 segundos.
- (C) O projétil tocará o solo em aproximadamente 4,27 segundos.
- (D) O projétil tocará o solo em aproximadamente 6,37 segundos.

Questão 20

(Correta: B)

Em uma escola, 40% dos alunos praticam natação, 30% praticam basquete e 10% praticam ambas as modalidades. Qual é a probabilidade de um aluno praticar natação ou basquete?

- (A) A probabilidade é de 50%.
- (B) A probabilidade é de 60%.
- (C) A probabilidade é de 80%.
- (D) A probabilidade é de 70%.

Informática

Questão 21

(Correta: A)

Ela é usada para exibir informações comparativas, textos, números e para criar layouts personalizados, com células que podem conter diferentes tipos de dados como texto, números, datas e hiperlinks. Marque a alternativa **CORRETA** que corresponde ao recurso que é usado para organizar dados em linhas e colunas no Word.

- (A) Tabelas.

(B) Gráficos.

(C) Formas.

(D) Listas.

Questão 22

(Correta: A)

É uma funcionalidade que permite guardar endereços de sites que você visita com frequência, para que possa acessá-los novamente sem precisar digitar o URL completo. Marque a alternativa **CORRETA** que corresponde ao recurso de um navegador que permite salvar o endereço de um site para acessá-lo facilmente mais tarde.

- (A) Favoritos (ou Marcadores).
- (B) Histórico.
- (C) Downloads.
- (D) Modo anônimo.

Questão 23

(Correta: A)

Ele funciona como uma plataforma digital para compartilhar informações, vender produtos ou serviços, entreter, educar ou se comunicar, sendo uma ferramenta essencial para empresas e indivíduos na presença online. Marque a alternativa **CORRETA** que corresponde a um conjunto de páginas da web relacionadas, hospedadas em um mesmo domínio.

- (A) Site.
- (B) Link.
- (C) URL.
- (D) Navegador.

Questão 24

(Correta: C)

O sistema Operacional é responsável por tarefas como gerenciar processadores, memória, armazenamento, dispositivos de entrada/saída, e fornecer uma plataforma comum para que outros aplicativos possam ser executados. Marque a alternativa **CORRETA** que corresponde a ação ao gerenciar o uso da CPU, da memória e dos periféricos.

- (A) Distribuir a Energia.
- (B) Fornecer energia.
- (C) Gerenciador de recursos.
- (D) Conectar dispositivos de hardware.

Questão 25

(Questão anulada)

A barra de ferramentas do Word 2019 mais utilizada, faz parte da opção Página Inicial. Essa opção tem os principais recursos para a edição de documentos e está separada em seções. Marque a alternativa **CORRETA**

que corresponde a opção na seção que é usada para alterar o tipo da letra (ex: de Arial para Times New Roman).

- (A) Cor da Fonte.
- (B) Fonte.
- (C) Efeitos de Texto.
- (D) Estilos.

Princípios da Administração Pública

Questão 26

(Correta: D)

Nos termos da Lei nº 12.527/2011, assinale a alternativa correta sobre o direito de acesso à informação:

- (A) Informações pessoais podem ser divulgadas livremente se forem de interesse público.
- (B) O servidor pode negar acesso à informação sem justificar.
- (C) O direito de acesso está condicionado à demonstração de interesse direto e pessoal.
- (D) A informação classificada como ultrassecreta tem sigilo máximo de 25 anos.

Questão 27

(Correta: D)

A Administração Pública deve obedecer a princípios explícitos na Constituição Federal. Um desses princípios impõe à atuação administrativa o dever de agir com foco no melhor aproveitamento dos recursos, obtendo resultados eficazes com o menor custo possível.

Assinale a alternativa que corretamente identifica esse princípio:

- (A) Publicidade.
- (B) Moralidade.
- (C) Legalidade.
- (D) Eficiência.

Questão 28

(Correta: A)

De acordo com a redação da Lei de Improbidade Administrativa (Lei nº 8.429/1992), assinale a alternativa correta:

- (A) Apenas atos dolosos podem configurar improbidade administrativa.
- (B) A improbidade culposa continua sendo punível em todas as modalidades.
- (C) A indisponibilidade de bens pode ser determinada mesmo sem indícios de dano ao erário.
- (D) A perda da função pública é automática após a condenação em primeiro grau.

Questão 29

(Correta: A)

Assinale a alternativa que corretamente define a forma de Estado e a organização político-administrativa adotada pela Constituição Federal de 1988:

- (A) Estado federativo, composto pela União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios.
- (B) Estado federativo, composto pela União, os Estados, os Municípios e as Autarquias.
- (C) Estado centralizado, com competência exclusiva da União sobre os demais entes.
- (D) Estado unitário, composto pela União, os Estados e os Municípios.

Questão 30

(Correta: C)

No estudo dos atos administrativos, é possível identificar certas características que lhes conferem força perante os administrados, tais como a possibilidade de serem executados pela própria Administração, a imposição de seus efeitos independentemente da vontade do particular e a presunção de sua validade.

Considerando essas peculiaridades, assinale a alternativa que **não** representa uma dessas características jurídicas.

- (A) Autoexecutoriedade.
- (B) Presunção de legitimidade.
- (C) Legalidade.
- (D) Imperatividade.

Questão 31

(Correta: A)

Analise as proposições sobre os princípios do processo administrativo federal, segundo a Lei nº 9.784/1999 e preencha as lacunas utilizando "V" para verdadeiras e "F" para falsas:

() A competência é irrenunciável e se exerce pelos órgãos administrativos a que foi atribuída como própria, salvo os casos de delegação e avocação legalmente admitidos.

() São legitimados como interessados no processo administrativo apenas as pessoas físicas, considerando que o iniciem como titulares de direitos ou interesses individuais.

() Podem ser objeto de delegação a edição de atos de caráter normativo.

() Quando o interessado declarar que fatos e dados estão registrados em documentos existentes na própria Administração responsável pelo processo ou em outro órgão administrativo, o órgão competente para a instrução proverá, de ofício, à obtenção dos documentos ou das respectivas cópias.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta, de cima para baixo:

- (A) V, F, F, V.
- (B) F, F, V, F.
- (C) V, V, F, F.
- (D) F, V, V, F.

Questão 32

(Correta: A)

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018) estabelece normas sobre o tratamento de dados e traz conceitos fundamentais sobre a titularidade, a finalidade e os limites legais desse tratamento.

Com base nas disposições da LGPD, analise as afirmativas a seguir e assinale com 'V' para verdadeiras ou 'F' para falsas:

- ☐ A LGPD se aplica exclusivamente a dados pessoais tratados por empresas privadas.
- ☐ O consentimento do titular é dispensado quando houver obrigação legal de tratamento dos dados.
- ☐ A Autoridade Nacional de Proteção de Dados pode aplicar sanções em caso de descumprimento da LGPD.
- ☐ Dados anonimizados continuam sendo considerados dados pessoais pela LGPD.

Assinale a sequência correta, de cima para baixo:

- (A) F, V, V, F.
- (B) F, F, V, F.
- (C) V, V, F, F.
- (D) F, V, V, V.

Questão 33

(Correta: B)

Sobre a extinção dos atos administrativos, analise:

- I. A revogação ocorre quando há vício de legalidade.
- II. A cassação se dá quando o beneficiário descumpre condições do ato.
- III. A anulação tem efeitos *ex tunc* e visa corrigir ilegalidades.
- IV. A caducidade ocorre quando norma superveniente torna o ato ilegal.

Assinale a alternativa correta:

- (A) Apenas I, III e IV estão corretas.
- (B) Apenas II e III estão corretas.
- (C) Apenas II, III e IV estão corretas.
- (D) Apenas I, II e III estão corretas.

Questão 34

(Correta: A)

Na estrutura organizacional da Administração Pública, os entes com autonomia administrativa, financeira e patrimonial, criados por lei específica, para desempenhar atividade típica da Administração Pública, sem finalidade lucrativa, são classificados como:

- (A) Autarquias.
- (B) Sociedades de economia mista.
- (C) Fundações privadas.
- (D) Empresas públicas.

Questão 35

(Correta: B)

Sobre os poderes administrativos, analise as proposições:

- I. O poder vinculado impõe ao agente público conduta previamente definida pela norma.
- II. O poder discricionário permite juízo de conveniência e oportunidade, dentro dos limites legais.
- III. O poder regulamentar permite à Administração editar atos para complementar a Constituição.
- IV. O poder disciplinar alcança particulares que tenham vínculo jurídico com a Administração.

Assinale a alternativa correta:

- (A) Apenas II, III e IV estão corretas.
- (B) Apenas I, II e IV estão corretas.
- (C) Apenas I e II estão corretas.
- (D) Apenas II e IV estão corretas.

Conhecimentos Específicos

Questão 36

(Correta: A)

Durante uma auditoria interna em um órgão público, a equipe de gestores identificou que determinados serviços prestados ao cidadão apresentavam inconsistências frequentes, resultando em retrabalho e insatisfação do público. Para resolver a situação, decidiram adotar um ciclo de melhoria contínua que permite planejar ações, executá-las, verificar resultados e corrigir falhas.

Nesse contexto, a ferramenta adotada pelos gestores é conhecida como:

- (A) PDCA.
- (B) Benchmarking.
- (C) Gestão por competências.
- (D) Kaizen.

Questão 37

(Correta: A)

Uma recepcionista de uma repartição pública atende uma ligação de um cidadão que solicita informações

sobre um serviço específico. Ela se apresenta, confirma os dados do solicitante, fornece orientações claras sobre os procedimentos e registra todas as informações em um sistema interno. Ao final, se despede cordialmente.

Qual das atitudes descritas não faz parte das boas práticas de atendimento telefônico?

- (A) Interromper o cidadão constantemente para agilizar o atendimento.
- (B) Fornecer orientações de forma clara e objetiva.
- (C) Apresentar-se e identificar o serviço ou setor.
- (D) Registrar informações importantes para acompanhamento.

Questão 38

(Correta: D)

O setor de compras de uma prefeitura municipal enfrenta atrasos frequentes na aquisição de materiais, gerando desabastecimento em setores essenciais, como saúde e educação. Diante disso, a equipe gestora decidiu:

1. Elaborar um plano detalhado de aquisição de materiais, prevendo necessidades e prazos.
2. Definir responsabilidades e distribuir tarefas entre os colaboradores do setor.
3. Orientar e supervisionar a equipe para garantir que os procedimentos sejam cumpridos corretamente.
4. Monitorar os resultados, avaliando prazos, custos e eficiência dos processos, ajustando procedimentos quando necessário.

Com base na situação apresentada, relacione cada ação à função administrativa correspondente:

- (A) Planejamento – item 4; Organização – item 3; Direção – item 2; Controle – item 1.
- (B) Planejamento – item 2; Organização – item 1; Direção – item 4; Controle – item 3.
- (C) Planejamento – item 3; Organização – item 4; Direção – item 1; Controle – item 2.
- (D) Planejamento – item 1; Organização – item 2; Direção – item 3; Controle – item 4.

Questão 39

(Correta: B)

A terminologia arquivística é um instrumento de fundamental para a normalização conceitual das atividades inerentes ao fazer arquivístico. Com base na Arquivologia, analise o conceito CORRETO de arquivo.

Arquivo Nacional (2005).

- (A) Sequência de operações que visam à guarda ordenada de documentos.

(B) Conjunto de documentos produzidos e acumulados por uma entidade coletiva, pública ou privada, pessoa ou família, no desempenho de suas atividades, independentemente da natureza dos suportes.

(C) Ato ou efeito de guardar documentos e informações em meio eletrônico.

(D) Conjunto de bits que formam uma unidade lógica interpretável por computador e armazenada em suporte apropriado.

Questão 40

(Correta: B)

Um hospital público enfrenta dificuldades na reposição de materiais médicos. Durante uma auditoria interna, foi constatado que alguns setores solicitavam materiais sem planejamento, enquanto outros não registravam corretamente as requisições. Em resposta, a equipe administrativa decidiu:

1. Criar um procedimento padronizado de requisição de materiais, especificando quantidade, finalidade e setor solicitante.
2. Implementar controle de estoque centralizado, registrando entradas e saídas, além de acompanhar o consumo mensal.
3. Planejar compras mensais com base no histórico de consumo, evitando faltas ou excesso de materiais.
4. Treinar os colaboradores para registrar corretamente as requisições e utilizar os materiais de forma eficiente.

Com base no caso apresentado, analise as afirmações a seguir:

- I. A implementação do controle de estoque centralizado e o acompanhamento do consumo caracterizam uma ação de organização e controle na administração de materiais.
- II. O planejamento de compras mensais baseado no histórico de consumo é uma ação de planejamento estratégico de materiais, que evita desperdícios e faltas.
- III. O treinamento dos colaboradores não tem relação direta com a administração de materiais, pois trata apenas de gestão de pessoas.

Assinale a alternativa correta:

- (A) Apenas a I está correta, e as afirmações II e III estão incorretas.
- (B) As afirmações I e II estão corretas, e a III está incorreta.
- (C) Apenas a III está correta, e as afirmações I e II estão incorretas.
- (D) Apenas a II está correta, e as afirmações I e III estão incorretas.

Questão 41

(Questão anulada)

Em comunicações oficiais, a redação deve seguir os

preceitos com características específicas de cada tipo de expediente, sendo necessário o uso de pronomes de tratamento em três momentos distintos: no endereçamento, no vocativo e no corpo do texto. Assinale a alternativa que corresponde a forma correta do vocativo em um ofício dirigido a um ministro de Estado.

Fonte: Brasil (2018).

- (A) Caro Senhor Ministro.
- (B) Excelentíssimo Senhor Ministro.
- (C) Senhor Ministro.
- (D) Prezado Ministro.

Questão 42

(Correta: A)

A Unidade de Protocolo desempenha funções essenciais na gestão e no controle de documentos, garantindo a tramitação adequada e o registro das informações. Em relação às atribuições típicas da Unidade de Protocolo, é INCORRETO afirmar que:

Fonte: Arquivo Nacional (2025)

- (A) Formula e implementa políticas públicas e diretrizes administrativas.
- (B) Efetua o registro e a expedição de correspondências oficiais.
- (C) Controla a movimentação e o encaminhamento de documentos entre setores.
- (D) Recebe, registra e distribui documentos avulsos e processos administrativos.

Questão 43

(Correta: D)

Durante o expediente em uma repartição pública, a recepcionista recebe documentos oficiais enviados por cidadãos e por outros setores da instituição. Ela realiza as seguintes etapas: recebe o documento, verifica sua natureza, registra os dados essenciais (como remetente, destinatário, data e assunto), classifica de acordo com a área competente e encaminha para o setor responsável.

Com base nesse procedimento, analise as afirmativas a seguir e registre V, para verdadeiro, e F, para falso:

() O protocolo de documentos visa garantir a organização, rastreabilidade e rápida localização das informações.

() A classificação dos documentos é irrelevante para sua distribuição correta, podendo ser feita de forma aleatória.

() O registro detalhado dos documentos permite controle sobre prazos e acompanhamento das demandas.

() O correto encaminhamento após a recepção é dispensável, pois todos os documentos podem ser acessados livremente pelos setores.

Após análise, assinale a alternativa que apresenta a sequência correta dos itens acima, de cima para baixo:

- (A) F, F, V, V.
- (B) V, F, F, V.
- (C) V, V, F, F.
- (D) V, F, V, F.

Questão 44

(Correta: D)

Durante o expediente em uma repartição pública, a(o) auxiliar administrativa(o) recebe diversos documentos: alguns são protocolos internos, outros são correspondências externas. Ela(ele) realiza o registro de cada documento, identifica a área responsável, organiza os arquivos de acordo com critérios pré-estabelecidos e garante que todos os prazos de tramitação sejam respeitados.

Essa situação exemplifica principalmente a importância de:

- (A) Atendimento ao público e ao telefone.
- (B) Controle de recursos materiais e financeiros.
- (C) Planejamento estratégico da organização.
- (D) Rotinas administrativas relacionadas à gestão de documentos.

Questão 45

(Correta: C)

Em uma equipe administrativa, surgem divergências frequentes entre colegas sobre a distribuição de tarefas. O gestor, percebendo o impacto no clima organizacional, decide aplicar técnicas de comunicação assertiva, ouvir ativamente cada ponto de vista e propor soluções colaborativas, incentivando o respeito e a empatia.

Qual é o principal benefício esperado da aplicação dessas técnicas no ambiente de trabalho?

- (A) Aumento do controle hierárquico sobre os colaboradores.
- (B) Garantia de que apenas opiniões de líderes serão consideradas.
- (C) Melhoria do clima organizacional e integração da equipe.
- (D) Redução da necessidade de treinamentos.

Questão 46

(Correta: D)

O gerenciamento adequado dos arquivos envolve a adoção de um esquema que organiza e controla o ciclo de vida dos documentos. Esse sistema representa a passagem dos conjuntos documentais por três estágios de guarda distintos: corrente, intermediária e permanente. Assinale a alternativa que apresenta corretamente a relação entre os tipos de arquivo e a frequência de uso dos documentos.

- (A) O arquivo corrente reúne documentos já avaliados para eliminação; o arquivo intermediário guarda apenas cópias; e o arquivo permanente conserva documentos administrativos.
- (B) Os arquivos corrente, intermediário e permanente possuem a mesma finalidade e frequência de uso.
- (C) No arquivo permanente estão os documentos de uso frequente; no intermediário, os de uso raro; e no arquivo corrente, os de valor histórico.
- (D) No arquivo corrente estão os documentos de uso frequente; no arquivo intermediário, os de uso eventual; e no arquivo permanente, os de guarda definitiva.

Questão 47

(Correta: B)

Em uma frase, pode-se dizer que redação oficial é a maneira pela qual o Poder Público redige comunicações oficiais e atos normativos, não sendo, necessariamente árida e contrária à evolução da língua. É que sua finalidade é comunicar com objetividade e máxima clareza, além disso, é CORRETO afirmar que:

Fonte: Brasil (2018).

- (A) O texto oficial deve conter opiniões pessoais do servidor.
- (B) A redação oficial deve ser impessoal e obedecer à norma culta da língua portuguesa.
- (C) Pode-se usar linguagem pessoal e informal para tornar o texto mais natural.
- (D) A forma de tratamento "Vossa Senhoria" é usada exclusivamente para o Presidente da República.

Questão 48

(Correta: B)

O programa de gestão arquivística de documentos é essencial para garantir a produção, o controle, o acesso e a preservação adequada dos documentos digitais ao longo de seu ciclo de vida. Analise as afirmativas a seguir sobre o programa de gestão arquivística de documentos e assinale (V) para as verdadeiras e (F) para as falsas:

Brasil (2022).

- () O programa de gestão arquivística de documentos deve contemplar o ciclo de vida dos documentos e garantir o acesso aos documentos arquivísticos.
- () A preservação dos documentos arquivísticos digitais deve ser iniciada apenas na fase de arquivo permanente.
- () Relação orgânica, unicidade, confiabilidade, autenticidade e acessibilidade são características que devem ser asseguradas aos documentos arquivísticos.
- () O programa de gestão arquivística de documentos

deve reter os documentos por tempo indeterminado, independentemente da tabela de temporalidade e destinação.

Após análise, assinale a alternativa que apresenta a sequência correta dos itens acima, de cima para baixo:

- (A) V, F, F, V.
- (B) V, F, V, F.
- (C) V, V, F, F.
- (D) F, F, V, F.

Questão 49

(Correta: D)

A equipe administrativa de um município está elaborando o orçamento do próximo ano. Durante o processo, identificou que algumas áreas podem ter gastos maiores do que o previsto, enquanto outras têm recursos subutilizados. Para evitar desequilíbrios financeiros, a equipe decide acompanhar mensalmente todas as receitas e despesas, ajustar os valores previstos quando necessário e produzir relatórios para a gestão, garantindo que os recursos sejam aplicados de forma eficiente.

Diante dessa situação, a principal prática adotada pela equipe corresponde a:

- (A) Aplicação de recursos apenas em áreas que já receberam investimento anteriormente.
- (B) Redução automática de todos os gastos sem planejamento.
- (C) Contratação de novos funcionários sem considerar o orçamento.
- (D) Controle financeiro, planejamento orçamentário e análise de fluxo de caixa.

Questão 50

(Correta: D)

Em um setor administrativo de uma empresa, os colaboradores realizam atividades prolongadas diante de computadores. Foi identificado que alguns trabalhadores apresentam desconforto na coluna, pescoço e punhos, além de cansaço visual. A gestão decidiu ajustar a altura das cadeiras e mesas, posicionar os monitores de forma adequada, organizar o espaço de trabalho e orientar pausas regulares para alongamentos.

Essas ações têm como principal objetivo:

- (A) Substituir os colaboradores que apresentarem problemas de saúde.
- (B) Reduzir custos com manutenção de equipamentos.
- (C) Aumentar a produção independentemente da saúde do trabalhador.
- (D) Garantir a adaptação do trabalho ao trabalhador, prevenindo acidentes e doenças ocupacionais.

