

Cada um dos itens da prova objetiva está vinculado ao comando que imediatamente o antecede. De acordo com o comando a que cada um deles esteja vinculado, marque, na folha de respostas, para cada item: o campo designado com o **código C**, caso julgue o item **CERTO**; ou o campo designado com o **código E**, caso julgue o item **ERRADO**.

A marcação de acordo com o gabarito valerá **pontuação positiva**. A marcação em desacordo com o gabarito valerá **pontuação negativa**. A ausência de marcação ou a marcação de ambos os campos não serão apenas, ou seja, não receberão pontuação negativa. Para as devidas marcações, use a folha de respostas, único documento válido para a correção da sua prova objetiva.

PROVA OBJETIVA

CONHECIMENTOS BÁSICOS

Texto para os itens de 1 a 8.

Fonoaudiologia está entre as profissões menos suscetíveis à substituição por IA

Em meio ao avanço acelerado da inteligência artificial em diferentes áreas da saúde, um levantamento da ISE Business School chama a atenção para um ponto fora da curva: a fonoaudiologia figura entre as profissões menos suscetíveis à substituição por IA. O motivo vai além da técnica e passa, sobretudo, pela natureza humana do cuidado envolvido no desenvolvimento da comunicação ao longo da vida.

Para a fonoaudióloga Christiane Nicodemo, a explicação está na própria origem da linguagem. “A comunicação humana não nasce do digital. Ela se constrói a partir do vínculo, do toque e da escuta. É um processo analógico, relacional e afetivo – algo que nenhuma tecnologia consegue reproduzir integralmente”, afirma.

Esse conjunto de estímulos – sensoriais, motores, emocionais e afetivos – forma a base da cognição e da linguagem. “É nesse cuidado inicial em que se estrutura o *hardware* humano da comunicação. O digital pode funcionar como um *software* complementar, mas nunca substituir essa base relacional”, destaca Christiane.

Apesar disso, a fonoaudióloga reforça que a IA tem papel importante quando bem aplicada. “Hoje contamos com dispositivos cada vez mais sofisticados para a avaliação auditiva, reabilitação, estímulos cognitivos e terapias assistidas. A tecnologia amplia possibilidades, favorece a neuroplasticidade e pode acelerar resultados”, afirma.

O ponto central, segundo ela, está no discernimento. “A IA não substitui o fonoaudiólogo. Ela complementa o cuidado quando utilizada no momento adequado, com indicação correta e interpretação clínica qualificada. Para isso, é indispensável um profissional atualizado, capaz de integrar a tecnologia sem perder a dimensão humana do atendimento.”

Para a especialista, confiar exclusivamente em soluções tecnológicas pode gerar lacunas importantes. “Quando o cuidado com comunicação, voz e audição não é conduzido por um fonoaudiólogo, perdem-se a escuta sensível, a adaptação às necessidades individuais e a compreensão do contexto emocional e social do paciente.”

Em um mundo cada vez mais mediado por telas, automações e respostas rápidas, esse aspecto tende a se tornar ainda mais relevante. “O cuidar exige tempo, gentileza, presença e vínculo. A tecnologia pode apoiar, mas não substituir essa relação. Por isso, a fonoaudiologia segue essencial e insubstituível.”

Quanto ao texto e a seus aspectos linguísticos, julgue os itens a seguir.

- 1 No fragmento “Esse conjunto de estímulos – sensoriais, motores, emocionais e afetivos – forma a base da cognição e da linguagem”, a inserção de uma vírgula imediatamente após o segundo travessão estaria correta gramaticalmente, uma vez que o trecho intercalado pelos travessões exerce função explicativa em relação ao sujeito da oração.
- 2 No trecho “perdem-se a escuta sensível, a adaptação às necessidades individuais e a compreensão do contexto emocional e social do paciente”, a reescrita de “perdem-se” por **são perdidas** mantém a correção gramatical do período.
- 3 Considerando o trecho “a fonoaudiologia figura entre as profissões menos suscetíveis à substituição por IA”, é correto afirmar que essa é a profissão mais resistente à substituição pela inteligência artificial.
- 4 No trecho “É um processo analógico, relacional e afetivo – algo que nenhuma tecnologia consegue reproduzir integralmente”, a substituição de “consegue” por **conseguirá** alteraria o sentido original do período, introduzindo uma perspectiva temporal futura incompatível com o caráter atemporal da afirmação original.
- 5 Em “Apesar disso, a fonoaudióloga reforça que a IA tem papel importante quando bem aplicada”, a expressão “Apesar disso” estabelece um sentido de oposição em relação às ideias apresentadas anteriormente no texto, introduzindo uma ressalva sobre a utilidade da inteligência artificial.
- 6 Considerando o período “A IA não substitui o fonoaudiólogo. Ela complementa o cuidado quando utilizada no momento adequado”, é correto afirmar que o texto defende a substituição gradual do fonoaudiólogo pela inteligência artificial, desde que a IA seja utilizada no momento adequado.
- 7 Na construção “É nesse cuidado inicial em que se estrutura o *hardware* humano da comunicação”, o termo “*hardware*” é empregado em sentido denotativo, referindo-se ao conjunto físico de componentes eletrônicos presentes no cérebro humano.
- 8 No trecho “Quando o cuidado com comunicação, voz e audição não é conduzido por um fonoaudiólogo”, a substituição de “é conduzido” por **fosse conduzido** preservaria o sentido original do período.

Internet: <hospitalpaulista.com.br> (com adaptações).

Texto para os itens de 9 a 16.**Fortaleça sua voz: Dia Mundial e Nacional da Voz**

O Dia Mundial da Voz, celebrado em 16 de abril, teve início, no Brasil, em 1999 como uma data comemorativa em âmbito nacional, resultado de uma iniciativa mista de médicos, fonoaudiólogos e professores de canto.

A campanha anual tem como principais objetivos aumentar a conscientização pública sobre a importância da voz e alertar sobre os problemas vocais. A voz é o som que acompanha os indivíduos em todas as fases da vida, desde o nascimento, por meio do choro.

Ao longo do tempo, a voz se modifica naturalmente, pois acontecem mudanças na frequência fundamental, que é o número de vezes por segundo em que as pregas vocais vibram. Essas alterações ocorrem em virtude das transformações da maturação e do envelhecimento das estruturas responsáveis pela produção vocal.

Por meio da voz, revelam-se diversas características individuais que possibilitam identificar e reconhecer pessoas, suas emoções, sua personalidade, sua intenção e até mesmo suas características físicas. Ela é considerada “o tato a distância”, sendo, muitas vezes, descrita como aveludada, áspera, crepitante, macia, brilhante, colorida, metálica, entre outras qualidades.

A voz é a principal ferramenta de comunicação e o instrumento de trabalho para muitos profissionais. Apesar de exercer um importante papel no dia a dia, nem sempre recebe a atenção e os cuidados adequados.

Atos como gritar, falar em excesso, pigarrear e não se hidratar são alguns comportamentos que prejudicam a capacidade vocal. Sintomas de alteração vocal, como cansaço, ardor ou dor ao falar, falhas na voz, mudança de tom, pigarro e rouquidão que durem mais de duas ou três semanas, merecem ser avaliados por um profissional de saúde.

Estima-se que em torno de 20% da população apresente algum tipo de alteração nas pregas vocais, a maior parte benigna e de fácil solução clínica ou cirúrgica. Os problemas benignos mais comuns são nódulos, pólipos, cistos vocais e edemas.

No Brasil, o Dia Nacional da Voz foi instituído oficialmente pela Lei nº 11.704/2008. Em alusão à data, a Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia (SBFa) promove a campanha anual Amigos da Voz, que, em 2025, completou 20 anos, trazendo como tema “Sua Voz Informa”, cujo objetivo foi enfatizar o papel fundamental da voz na comunicação humana e nas interações cotidianas.

Internet: <bvsms.saude.gov.br> (com adaptações).

Acerca do texto e de seus aspectos linguísticos, julgue os itens a seguir.

- 9 No fragmento “Ela é considerada ‘o tato a distância’”, a expressão “o tato a distância” constitui uma metonímia, pois transfere para a voz uma propriedade do sentido do tato, estabelecendo relação de proximidade entre eles.
- 10 O trecho “Apesar de exercer um importante papel no dia a dia, nem sempre recebe a atenção e os cuidados adequados” poderia ser reescrito, com preservação do sentido original e da correção gramatical, da seguinte forma: **Conquanto exerça um importante papel no dia a dia, nem sempre recebe a atenção e os cuidados adequados.**
- 11 No trecho “Ao longo do tempo, a voz se modifica naturalmente, pois acontecem mudanças na frequência fundamental”, a conjunção “pois” estabelece relação de explicação entre as orações.
- 12 No período “A voz é o som que acompanha os indivíduos em todas as fases da vida, desde o nascimento, por meio do choro”, o pronome relativo “que” retoma o antecedente “som” e poderia ser substituído por **o qual** sem prejuízo da correção gramatical.
- 13 De acordo com o texto, o Dia Nacional da Voz passou a existir no Brasil somente a partir da promulgação da Lei nº 11.704/2008.
- 14 No período “sendo, muitas vezes, descrita como aveludada, áspera, crepitante, macia, brilhante, colorida, metálica, entre outras qualidades”, os adjetivos empregados para caracterizar a voz estão todos utilizados em sentido denotativo, descrevendo as suas propriedades físicas e acústicas de forma objetiva e técnica.
- 15 No fragmento “Estima-se que em torno de 20% da população apresente algum tipo de alteração nas pregas vocais, a maior parte benigna e de fácil solução clínica ou cirúrgica”, o vocábulo “benigna” é empregado com o sentido de “inofensiva”, sendo, portanto, um antônimo perfeito para o adjetivo “patológica” no contexto da saúde vocal.
- 16 No trecho “Atos como gritar, falar em excesso, pigarrear e não se hidratar são alguns comportamentos que prejudicam a capacidade vocal”, todas as palavras estão grafadas em conformidade com a ortografia oficial vigente no Brasil.

Uma empresa calculava o seu lucro diário, em centenas de reais, pela função $L(x) = x^2 - 2x - 3$, em que x representava a quantidade de unidades produzidas. A quantidade x é a solução da equação $3x - 4 = 8$.

Com base nessa situação hipotética, julgue os itens a seguir.

- 17 A solução da equação $3x - 4 = 8$ é raiz da equação $L(x) = 0$.
- 18 O valor mínimo da função $L(x)$ é igual a -4 .
- 19 A soma das raízes de $L(x) = 0$ é igual a 3.

Um capital de R\$ 4.000 foi aplicado em regime de juros compostos e produziu um montante de R\$ 4.840 ao final de 2 anos.

Com base nessa situação hipotética, julgue os itens seguintes.

- 20** A taxa de juros da aplicação foi igual a 10% ao ano.
- 21** Se o mesmo capital fosse aplicado por 3 anos, na mesma taxa, o montante seria superior a R\$ 5.300.
- 22** Mantida essa taxa, ao final de 6 anos, o montante da aplicação será o dobro do capital inicial.

Uma equipe de 8 trabalhadores, atuando 6 horas por dia durante 15 dias, executou um determinado serviço.

Com base nessa situação hipotética, julgue os itens a seguir.

- 23** Se 12 trabalhadores executarem o mesmo serviço, trabalhando as mesmas 6 horas diárias, o serviço poderá ser concluído em 10 dias.
- 24** Se a jornada diária passar para 8 horas, mantendo 8 trabalhadores, o tempo necessário para concluir o serviço será superior a 15 dias.
- 25** Se o número de trabalhadores for reduzido para 4 e a jornada passar para 12 horas por dia, o tempo necessário para concluir o serviço será de 15 dias.

Uma empresa utilizava um sistema de armazenamento em que caixas eram empilhadas em colunas, segundo uma regularidade numérica, que era: na 1ª coluna, havia 2 caixas; na 2ª coluna, 5 caixas; na 3ª coluna, 10 caixas; e, na 4ª coluna, 17 caixas. Além disso, cada caixa receberia uma etiqueta com letras em ordem cíclica: A; B; C; D; A; B; C; D... .

Com base nessa situação hipotética e no padrão apresentado, julgue os itens a seguir.

- 26** O número de caixas da 5ª coluna excede em mais de 8 unidades o número de caixas da 4ª coluna.
- 27** A diferença entre 2 termos consecutivos dessa sequência forma uma progressão aritmética de razão 2.
- 28** Numerando-se as caixas sequencialmente, coluna por coluna, da 1ª à 4ª, completando-se cada coluna antes de passar à seguinte, e distribuindo as etiquetas ciclicamente A, B, C, D, ..., a 34ª caixa receberá a letra A.



RASCUNHO

Nos itens que avaliem conhecimentos de informática, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que: todos os programas mencionados estejam em configuração-padrão, em português; o *mouse* esteja configurado para pessoas destros; expressões como **clicar**, **clique simples** e **clique duplo** refiram-se a cliques com o botão esquerdo do *mouse*; e **teclar** corresponda à operação de pressionar uma tecla e, rapidamente, liberá-la, acionando-a apenas uma vez. Considere também que não haja restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

Acerca do Windows 10, julgue os itens a seguir.

- 29 O Gerenciador de Tarefas permite monitorar o uso de recursos do computador e encerrar os aplicativos que, porventura, parem de responder.
- 30 Um computador com Windows 10 pode ser corretamente desligado por meio do menu Iniciar ou pressionando-se o botão físico de energia do computador até que a tela apague bruscamente.
- 31 No Windows 10, o Painel de Controle foi totalmente removido e substituído pelo aplicativo Configurações.

A respeito do Microsoft Word e do Microsoft Excel, julgue os itens seguintes.

- 32 No Microsoft Word, o comando Salvar Como permite que o usuário crie uma nova cópia do documento com um nome diferente ou em um formato distinto, o que mantém o arquivo original sem alterações.
- 33 O Microsoft Word não é capaz de realizar edição básica de imagens, como corte, ajuste de saturação e remoção de fundo.
- 34 No Microsoft Excel, toda fórmula deve, obrigatoriamente, começar com o sinal de igual, pois, em caso contrário, o Excel entenderá o conteúdo apenas como um texto comum e não realizará os cálculos.
- 35 Em uma planilha do Microsoft Excel, caso uma coluna que está sendo usada em uma fórmula de outras células seja excluída, o Excel, automaticamente, manterá uma cópia em memória dessa coluna para que as fórmulas não apresentem erros sem que nenhum outro comando seja realizado.
- 36 No Microsoft Excel, o recurso de formatação condicional permite que a aparência de uma célula seja alterada caso uma ou mais condições sejam logicamente satisfeitas.

Quanto à inteligência artificial (IA), julgue os itens a seguir.

- 37 O aprendizado de máquina é a técnica que permite que computadores aprendam a identificar padrões em grandes quantidades de dados sem precisarem de instruções manuais para cada detalhe.
- 38 Para que uma IA seja treinada, um ser humano precisa digitar manualmente todas as respostas possíveis para cada pergunta que o sistema venha receber no futuro.

Uma assistente de RH de uma empresa de grande porte analisava diariamente centenas de currículos enviados para a caixa de entrada de seu e-mail. Em um certo dia, ela recebeu um e-mail que continha o arquivo `curriculo_atualizado.docx.exe`. Desse modo, após a assistente baixar e clicar nesse arquivo, o currículo não foi aberto, porém o antivírus de seu computador emitiu um alerta acerca da tentativa de alteração e criptografia de milhares de arquivos e bloqueou as execuções futuras desse arquivo.

Com base nessa situação hipotética, julgue os itens seguintes.

- 39 O antivírus do computador da assistente não foi capaz de proteger o computador, pois o alerta foi emitido somente após a execução do arquivo.
- 40 O arquivo `curriculo_atualizado.docx.exe` pode ser classificado como um *ransomware*, devido à tentativa de criptografia dos arquivos.



RASCUNHO

CONHECIMENTOS COMPLEMENTARES

Considerando os fundamentos da ética no setor público e os princípios da Administração Pública, julgue os itens a seguir.

- 41** Suponha-se que um servidor público municipal tenha atendido rigorosamente a todas as exigências legais ao ter concedido um alvará de funcionamento, mas o fez com tratamento grosseiro ao cidadão, gerando reclamações recorrentes. Nesse caso, é correto afirmar que, embora não haja violação à legalidade estrita, a conduta será considerada incompatível com os deveres éticos da função pública.
- 42** O princípio da impessoalidade impede que o administrador público tome decisões com base em critérios técnicos e objetivos quando houver relacionamento pessoal anterior com algum dos interessados no processo administrativo.
- 43** Em uma situação de emergência que exija resposta imediata da Administração para evitar dano grave à população, o princípio da eficiência justifica a adoção de medidas céleres, desde que não haja violação de direitos fundamentais nem burla às garantias processuais essenciais dos administrados.
- 44** A moralidade administrativa, embora tenha relevância como valor orientador da conduta do agente público, não possui força normativa suficiente para, por si só, fundamentar a anulação de atos que observem integralmente os requisitos formais de legalidade previstos em lei.
- 45** A publicidade dos atos administrativos, por ser princípio constitucional expresso, não admite qualquer exceção, devendo todos os atos e documentos da Administração Pública ser disponibilizados de forma irrestrita e imediata à sociedade.

À luz da Lei nº 8.429/1992 e de suas alterações acerca da improbidade administrativa, julgue os itens seguintes.

- 46** A Lei nº 14.230/2021, ao alterar a Lei de Improbidade Administrativa, passou a exigir, para a configuração de ato ímprobo por violação de princípios, não apenas a demonstração de conduta dolosa, mas também que a violação seja materialmente relevante, afastando a caracterização da improbidade em casos de mera irregularidade formal, sem significativa lesão ao interesse público.
- 47** Suponha-se que um empresário tenha recebido, de forma consciente, vantagem patrimonial decorrente de ato de improbidade, praticado por agente público. Nesse caso, é correto afirmar que o empresário será responsabilizado nos termos da Lei de Improbidade, ainda que não tenha participado ativamente da prática do ato, nem tenha induzido o agente a praticá-lo.
- 48** Suponha-se que uma servidora municipal, responsável pela gestão de contratos, tenha apresentado evolução patrimonial incompatível com seus rendimentos declarados, não conseguindo comprovar origem lícita dos recursos. Nesse caso, é correto afirmar que a desproporcionalidade patrimonial, por si só e independentemente de outros elementos, é suficiente para configurar enriquecimento ilícito nos termos da Lei de Improbidade Administrativa.

- 49** O ressarcimento integral do dano causado ao erário, por ter natureza reparatória e não sancionatória, prescinde da comprovação de dolo ou culpa do agente, aplicando-se independentemente do elemento subjetivo, ao passo que as sanções de natureza punitiva exigem demonstração de culpabilidade qualificada.
- 50** Suponha-se que um servidor público estadual tenha sido absolvido criminalmente por falta de provas em uma ação penal que apurava peculato. Nesse caso, é correto afirmar que a absolvição criminal impede, automaticamente e em qualquer circunstância, a responsabilização por improbidade administrativa em relação aos mesmos fatos.

Acerca da Lei nº 9.784/1999, do processo administrativo federal e dos direitos dos administrados, julgue os itens a seguir.

- 51** Suponha-se que, em um processo administrativo de cassação de licença profissional por suposta infração ética, um profissional tenha requerido vistas aos autos para preparar defesa. A Administração, então, negou o pedido, alegando que o processo é interno e não admite participação externa. Nesse caso, é correto afirmar que a negativa viola os princípios do contraditório e da ampla defesa.
- 52** A autoridade administrativa, ao decidir processo de sua competência discricionária, elabora decisão fundamentada apenas com a indicação genérica do dispositivo legal aplicável e com a menção ao “interesse público”, sem especificar os critérios de escolha nem a relação entre os fatos e os fundamentos da decisão. Assim, tal motivação é suficiente para atos discricionários.
- 53** Suponha-se que uma empresa tenha protocolado um pedido de licença ambiental e, após 120 dias sem qualquer manifestação da Administração, tenha requerido a aplicação do instituto do silêncio administrativo positivo, considerando o pedido automaticamente deferido pelo decurso do prazo. Nesse caso, é correto afirmar que tal pretensão estará de acordo com as regras do processo administrativo federal.
- 54** Suponha-se que a Administração Pública tenha constatado que um ato administrativo de concessão de benefício tenha sido praticado com vício de legalidade, há cinco anos. Nesse caso, é correto afirmar que a Administração Pública poderá anulá-lo a qualquer tempo, em exercício do poder-dever de autotutela, independentemente do prazo decorrido ou dos efeitos produzidos.
- 55** Suponha-se que, em um processo administrativo sancionatório, um servidor público tenha sido notificado para apresentar defesa prévia no prazo de 5 dias úteis. Assim sendo, ao solicitar prorrogação por motivo justificado, o servidor teve o seu pedido negado sob o argumento de que os prazos processuais para a defesa são sempre improrrogáveis. Nesse caso, é correto afirmar que tal negativa está em consonância com as regras processuais administrativas.

À luz da Lei nº 12.527/2011 e de seus decretos acerca da transparência e do acesso à informação pública, julgue os itens seguintes.

- 56** Suponha-se que um cidadão tenha solicitado ao órgão público municipal informações acerca dos salários individualizados de todos os servidores efetivos, incluindo o nome completo, o cargo e a remuneração bruta. O órgão negou o pedido, alegando proteção de dados pessoais. Nesse caso, é correto afirmar que a negativa é ilegal, pois informações acerca da remuneração de servidores públicos não se enquadram como dados pessoais protegidos.
- 57** A transparência ativa, prevista na Lei de Acesso à Informação, consiste na divulgação espontânea de informações de interesse público pela Administração, independentemente de requerimento, visando facilitar o acesso da sociedade e reduzir assimetrias informacionais.
- 58** Suponha-se que um órgão federal tenha classificado determinada informação como ultrassecreta sem indicar um prazo de sigilo, a autoridade classificadora nem fundamento legal específico. Posteriormente, esse órgão negou pedido de acesso com base nessa classificação. Nesse caso, é correto afirmar que tal procedimento estará em conformidade com a Lei de Acesso à Informação.
- 59** Informações pessoais relativas à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem têm o seu acesso restrito, mas podem ser divulgadas excepcionalmente nas hipóteses de prevenção e diagnóstico médico quando a pessoa estiver impossibilitada, para a realização de estatísticas sem identificação, ou por determinação judicial.
- 60** A negativa de acesso à informação pública, quando fundamentada, dispensa a indicação de recurso cabível, pois cabe ao cidadão interessado conhecer os meios de impugnação disponíveis no ordenamento jurídico.

Acerca da Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – e de sua aplicação à Administração Pública, julgue os itens a seguir.

- 61** A LGPD aplica-se integralmente ao tratamento de dados pessoais realizado por órgãos públicos, sem qualquer adaptação ou especificidade, devendo o Poder Público observar rigorosamente as mesmas regras aplicáveis ao setor privado.
- 62** Suponha-se que um hospital público municipal tenha coletado dados de saúde dos pacientes para atendimento médico. Nesse caso, é correto afirmar que, para esse tratamento, é obrigatória a obtenção de consentimento expresso de cada paciente, sob pena de violação à LGPD.
- 63** O tratamento de dados pessoais pelo Poder Público deve estar vinculado a finalidade pública legítima, específica e explícita, compatível com as competências legais do órgão, observando os princípios da necessidade, adequação e transparência quanto ao uso dos dados.

- 64** A proteção conferida pela LGPD restringe-se aos dados que identifiquem diretamente a pessoa natural por meio de nome, CPF ou RG, não alcançando informações que permitam identificação apenas quando combinadas com outros elementos ou dados complementares.
- 65** Suponha-se que uma autarquia estadual realizou um tratamento de dados pessoais de grande volume relacionados a benefícios sociais. Nesse caso, é correto afirmar que a LGPD exigirá a nomeação de encarregado pelo tratamento de dados (DPO), sem exceção, independentemente do porte do órgão ou do volume de tratamento, aplicando-se a todos os órgãos públicos indistintamente.

A respeito da integração entre ética, transparência, processo administrativo e proteção de dados na governança pública, julgue os itens seguintes.

- 66** Suponha-se que um conselho profissional tenha divulgado, em seu site, informações a respeito dos processos ético-disciplinares em andamento. Nesse caso, é correto afirmar que esse conselho deverá ponderar entre o princípio da publicidade dos atos administrativos e a proteção dos dados pessoais dos profissionais investigados, podendo adotar técnicas como a anonimização ou a divulgação parcial para harmonizar ambos os valores.
- 67** A transparência administrativa, ao ampliar o acesso da sociedade às informações sobre gestão pública, constitui instrumento essencial de *accountability* democrática, permitindo não apenas a fiscalização passiva, mas também a participação ativa dos cidadãos no monitoramento, na avaliação e no aprimoramento das políticas públicas.
- 68** O cumprimento estrito e formal da legislação vigente é condição necessária e suficiente para caracterizar atuação ética na Administração Pública, dispensando qualquer consideração adicional sobre valores, finalidades ou impactos sociais das decisões administrativas.
- 69** A violação de deveres éticos por agente público, ainda que não configure ilegalidade formal passível de sanção administrativa ou penal, comprometerá gravemente a legitimidade institucional, ao abalar a confiança social na integridade da Administração Pública e enfraquecer a sua autoridade moral.
- 70** A governança pública contemporânea pressupõe que a ética, a transparência e a proteção de dados sejam tratadas como valores concorrentes e mutuamente excludentes, cabendo ao gestor público escolher qual deles deve prevalecer em cada situação concreta, sem possibilidade de compatibilização simultânea.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Em uma organização pública, um auxiliar administrativo passou a atuar no apoio às atividades de comunicação institucional. Em seu dia a dia, ele participava da elaboração de comunicados internos, do atendimento ao público e da divulgação de informações institucionais por diferentes canais.

Com base nessa situação hipotética e nos princípios da comunicação organizacional, julgue os itens a seguir.

- 71** O auxiliar passou a considerar que, na comunicação interna, a utilização combinada de canais formais e informais pode favorecer a circulação de informações, desde que não comprometa a consistência das mensagens institucionais.
- 72** No atendimento ao público externo, o servidor passou a adotar linguagem técnica padronizada, entendendo que, sempre que houver precisão na informação, a adaptação ao perfil do destinatário tornar-se-á dispensável.
- 73** Ao elaborar comunicados internos, o auxiliar passou a considerar que a clareza do conteúdo não elimina a influência do canal na comunicação.
- 74** O servidor observou que a comunicação externa, ao veicular informações institucionais, deve manter coerência com a imagem organizacional, ainda que adaptada aos diferentes públicos e contextos de divulgação.
- 75** O auxiliar entendeu que a clareza das mensagens constitui o principal fator para a eficácia da comunicação organizacional, sendo os demais elementos subordinados a esse aspecto.

Em uma organização pública, a gestão de documentos envolve a definição de métodos adequados de arquivamento, considerando os critérios que facilitem a localização, o acesso e a preservação das informações. Os arquivos podem ser organizados de diferentes formas, de acordo com a natureza dos documentos e as necessidades institucionais, sendo fundamental a adoção de métodos que garantam a eficiência e a segurança no tratamento documental. Com base nessa informação, julgue os itens seguintes.

- 76** O método de arquivamento por assunto demanda a definição prévia de critérios de classificação, de modo a evitar ambiguidades na organização e na recuperação dos documentos.
- 77** O método alfabético, embora permita acesso direto aos documentos, pode demandar padronização na forma de entrada dos nomes para evitar inconsistências na organização do arquivo.
- 78** O método numérico utiliza códigos ou números para organizar documentos, o que exigirá instrumentos auxiliares para permitir a localização das informações.

- 79** O método cronológico, embora organize os documentos pela data, será adotado mesmo quando a recuperação da informação ocorra predominantemente por assunto, desde que este esteja associado aos instrumentos complementares de busca.

- 80** No método geográfico, a organização dos documentos envolve subdivisões por localidade, não se limitando à simples identificação do país ou da região principal.

O atendimento ao público em organizações públicas envolve a adoção de práticas que garantam a qualidade, a eficiência e o respeito ao cidadão. Nesse contexto, a postura do atendente, a comunicação adequada e a observância de princípios como cortesia, clareza e equidade são fundamentais para a prestação de um serviço de qualidade. Considerando essa informação e os princípios de atendimento ao público, julgue os itens a seguir.

- 81** A utilização de linguagem técnica no atendimento ao público pode ser compatível com a qualidade da comunicação, a depender da capacidade de adaptação do atendente ao contexto do usuário.
- 82** A padronização do atendimento ao público impede qualquer flexibilização na forma de interação com o usuário, ainda que haja diferenças no nível de compreensão entre os atendidos.
- 83** A percepção de qualidade no atendimento ao público decorre predominantemente de aspectos objetivos do serviço, sendo a influência de fatores subjetivos limitada nesse processo.
- 84** A escuta ativa no atendimento ao público envolve não apenas a recepção da mensagem, mas também a identificação de possíveis ambiguidades e a confirmação do entendimento com o usuário.
- 85** O atendimento equitativo pressupõe tratar todos os usuários de forma idêntica, de modo a assegurar a imparcialidade na prestação do serviço.
- 86** A objetividade no atendimento ao público justifica a omissão de informações necessárias à plena compreensão da orientação prestada, desde que a demanda principal do usuário seja atendida.
- 87** A comunicação não verbal no atendimento ao público reforça ou atenua o conteúdo da mensagem verbal, influenciando a forma como o usuário interpreta as informações recebidas.
- 88** A objetividade no atendimento ao público está associada à organização e à clareza das informações, não se restringindo à redução da quantidade de conteúdo transmitido ao usuário.

Em um órgão público, foi implantado um sistema de gestão eletrônica de documentos (GED), com o objetivo de aprimorar o controle, o acesso e a tramitação das informações institucionais. Durante o processo de adaptação, os servidores passaram a revisar práticas relacionadas à organização, ao acesso e à segurança dos documentos digitais.

Considerando essa situação hipotética e os princípios da gestão eletrônica de documentos, julgue os itens seguintes.

- 89 Os servidores passaram a considerar que, com a utilização de sistemas informatizados, o controle do ciclo de vida dos documentos tende a ser incorporado automaticamente pelo sistema, reduzindo a necessidade de intervenções relacionadas à sua gestão.
- 90 A equipe técnica observou que a recuperação eficiente de documentos no sistema depende não apenas da digitalização, mas também da adequada classificação e da indexação das informações.
- 91 Um dos servidores concluiu que a digitalização de documentos físicos seria suficiente para garantir a autenticidade das informações no ambiente eletrônico.
- 92 Devido à facilidade de compartilhamento no sistema, a equipe entendeu que a definição de níveis de acesso aos documentos se torna dispensável.
- 93 A equipe passou a considerar que a confiabilidade das informações no sistema está relacionada à consistência dos metadados e ao registro das operações realizadas, não se limitando à preservação do conteúdo documental.

A gestão de estoque e de suprimentos de escritório em organizações públicas envolve o planejamento, o controle e a reposição de materiais necessários ao funcionamento das atividades administrativas. Nesse contexto, a adoção de práticas adequadas contribui para evitar desperdícios, garantir a continuidade dos serviços e otimizar a utilização dos recursos disponíveis. Com base nessa informação, julgue os itens a seguir.

- 94 A manutenção de estoques elevados é adotada como estratégia de segurança para continuidade das atividades, ainda que implique o aumento de custos de armazenagem e gestão.
- 95 Em sistemas de controle de estoque, a atualização automática de registros substitui integralmente a necessidade de conferência física periódica dos materiais armazenados.
- 96 O registro das movimentações de estoque é dispensável quando o consumo de materiais é baixo e facilmente previsível.
- 97 A ausência de parâmetros mínimos de estoque leva à reposição tardia de materiais, aumentando o risco de interrupção de atividades administrativas por falta de suprimentos.
- 98 O ponto de reposição, quando corretamente definido, é suficiente para garantir a continuidade do abastecimento de materiais de escritório, independentemente das variações de consumo e dos prazos de reposição.

- 99 A padronização de materiais de escritório impacta a organização do estoque ao reduzir a diversidade de itens que precisam ser identificados e controlados nos registros de suprimentos.

- 100 A utilização do histórico de consumo como referência no planejamento de suprimentos não reflete adequadamente a demanda futura quando houver mudanças significativas no padrão de utilização dos materiais.

No setor administrativo do CREFONO-9, uma equipe foi formada para organizar um evento institucional. Durante o planejamento, surgiram divergências entre os membros: alguns defendiam uma divisão rígida de tarefas, enquanto outros preferiam maior colaboração entre todos. Além disso, houve atrasos na entrega de atividades, falhas de comunicação e dificuldades na tomada de decisões em grupo. O gestor do setor decidiu, então, intervir para melhorar o desempenho da equipe.

Com base nessa situação hipotética e considerando os princípios de trabalho em equipe, julgue os itens a seguir.

- 101 A definição prévia e detalhada de papéis em uma equipe garante, por si só, a eliminação de conflitos e maior eficiência no desempenho coletivo.
- 102 Em equipes de trabalho, o conflito deve ser, sempre, evitado, pois prejudica o desempenho coletivo e não traz benefícios.
- 103 A comunicação eficaz entre os membros da equipe é suficiente para garantir o alinhamento de objetivos e evitar retrabalho.
- 104 A cooperação entre os integrantes da equipe, ao possibilitar a articulação de esforços e a integração de diferentes perspectivas na execução das atividades, configurará um fator que favorece a melhoria do desempenho coletivo.
- 105 No contexto do trabalho em equipe, a atuação do líder, ao incidir sobre a dinâmica relacional do grupo, contribui para a redução dos conflitos e para o fortalecimento da coesão entre seus membros.
- 106 Para fins de maior celeridade, a tomada de decisão em equipe prescinde da escuta de todos os seus membros, sem prejuízo da qualidade do resultado.

No setor de protocolo do CREFONO-9, um auxiliar administrativo realizou atividades relacionadas à recepção, à classificação, ao registro e à distribuição de documentos, bem como ao registro e ao encaminhamento de correspondências. No desempenho de suas atribuições, o auxiliar deverá observar os procedimentos formais que assegurem o controle e a adequada tramitação documental.

Com base nessa situação hipotética, julgue os itens seguintes.

- 107 A recepção de documentos, no âmbito do protocolo, ao envolver a conferência de elementos formais, subsidia as etapas subsequentes de registro e de tramitação documental.
- 108 No âmbito do protocolo, a classificação documental é realizada após o registro dos documentos.

- 109** A efetividade da entrega de correspondências decorre diretamente de seu registro no momento da expedição.
- 110** A distribuição de documentos, quando orientada por critérios de classificação, favorece a adequada destinação no fluxo organizacional, sem, contudo, assegurar, de forma isolada, a eficiência da tramitação.
- 111** No processo de expedição de correspondência, o registro das informações relativas ao envio constitui-se como um elemento que viabiliza a verificação posterior da tramitação.
- 112** O registro de documentos, ao viabilizar a sua identificação individualizada, constitui-se como uma condição relevante para o controle da tramitação documental, ainda que não seja suficiente, para assegurar a sua regularidade.
- 113** No âmbito organizacional, a atuação do protocolo sobre a entrada e a tramitação de documentos constitui-se como um fator que favorece o controle do fluxo documental.
- 114** O registro do encaminhamento de correspondências reduz a necessidade de controles adicionais para o acompanhamento do fluxo administrativo.

Em uma organização pública, um auxiliar administrativo passou a atuar no atendimento ao público e no apoio às ações de relacionamento institucional. No exercício de suas funções, ele passou a lidar com demandas de cidadãos, como também prestar informações e colaborar na organização de ações voltadas ao fortalecimento da imagem institucional.

Considerando essa situação hipotética, bem como as noções de cidadania e de relações públicas, julgue os itens a seguir.

- 115** No atendimento ao cidadão, o auxiliar passou a considerar que a organização das informações e a adequação da linguagem adotada interferem nas condições de acesso aos serviços públicos.
- 116** Ao apoiar ações institucionais, o auxiliar passou a considerar que a centralidade das relações públicas está na uniformização das mensagens institucionais, de modo a reduzir interferências decorrentes das demandas dos diferentes públicos.
- 117** Ao lidar com manifestações dos cidadãos, o auxiliar passou a considerar que a participação social se restringe aos canais institucionais formalmente estabelecidos.
- 118** O auxiliar observou que a forma de apresentação das informações institucionais pode influenciar a percepção social sobre a atuação da organização.
- 119** O servidor passou a considerar que a adoção de procedimentos uniformes no atendimento ao público contribui, por si só, para a efetividade do relacionamento institucional, independentemente das características dos diferentes públicos.
- 120** Ao apoiar as ações institucionais, o auxiliar passou a considerar que a interação contínua com os públicos de interesse constitui-se como um elemento relevante na conformação da imagem organizacional.



RASCUNHO