

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, no cartão-resposta, 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 ausência de marcação ou a marcação de ambos os campos não serão apenadas, ou seja, não receberão pontuação negativa. Para as devidas marcações, use o cartão-resposta, único documento válido para a correção da sua prova objetiva.

CONHECIMENTOS BÁSICOS

1 Amanhã você vai sair — ou voltar — às ruas e fazer a revolução.

4 Sem medo, sem máscara, vai dizer “bom dia”, “boa tarde” e “boa noite” a todos os conhecidos e desconhecidos que passarem por você. No elevador, no estacionamento, no ônibus, na fila da padaria. E se ninguém responder, não importa. Você vai manifestar um sorriso largo como uma avenida e seguir em frente.

Porque é para frente que se anda.

10 No trânsito, vai dar passagem a todos os outros carros assim que vir uma seta piscar, indiferente às buzinas nervosas de quem vier atrás. E quando alguém fizer a mesma gentileza por você, não vai esquecer de acenar em puro e simples agradecimento.

16 Nas redes sociais, antes de curtir e compartilhar qualquer postagem sobre qualquer assunto, você vai pensar. E vai pensar de novo, até se certificar de que realmente acredita naquilo.

19 E quando alguém próximo a você esbravejar palavras de ódio e apoio à violência — seja da parte de quem se manifesta depredando, seja do lado de quem defende agredindo — você não vai discutir. Vai respirar fundo, pensar consigo “*let it be*” e seguir em frente. Porque há vários lados nessa história, mas nenhum deles é “o adversário”. E você está em todos eles.

28 Você é o mínimo de inteligência que resiste em cada homem e cada mulher que ainda respiram neste mundo, brutalizados e amortecidos pela doença da normalidade que torna tudo banal — as mortes, os estupros, a violência doméstica, a roubalheira nos cargos públicos, o corrupto e o corruptor, o ódio e a maldade.

34 Amanhã você vai sair às ruas e fazer a revolução. E se ninguém mais aderir, não importa. Você vai sorrir e seguir em frente.

Porque é para frente que a gente segue.

37 E lá na frente tem uma revolução à espera. Mas ela só começa depois de uma outra, aquela que acontece “aqui dentro”.

André J. Gomes. **Quer fazer uma revolução. Faça uma gentileza.**
Internet: <www.revistapazes.com.br> (com adaptações).

Com base no texto, julgue os itens a seguir.

- 1 O autor convida o leitor a praticar uma revolução, que se baseia em pequenas atitudes do dia a dia.
- 2 Apesar de estar escrito em prosa, o texto pode ser considerado como um poema, pois aborda de maneira poética as questões cotidianas.
- 3 No período “E lá na frente tem uma revolução à espera” (linha 36), se o sinal indicativo de crase fosse suprimido, o sentido e a correção do texto seriam prejudicados.
- 4 O trecho “um sorriso largo como uma avenida e seguir em frente” (linhas 7 e 8) poderia ser reescrito da seguinte maneira, sem modificar o sentido do texto: **um sorriso e uma avenida largos e seguir em frente**.
- 5 O período “Você é o mínimo de inteligência que resiste em cada homem e cada mulher que ainda respiram neste mundo” (linhas de 26 a 28) apresenta mais de duas orações.
- 6 A palavra “postagem” (linha 16) está mal-empregada no texto, pois o sentido real refere-se ao serviço de entrega e postagem de cartas via serviços de correios.
- 7 No trecho “vai dar passagem a todos os outros carros assim que vir uma seta piscar” (linhas 10 e 11), o “vir” corresponde à conjugação no futuro do verbo **ver**, e não ao verbo **vir**.
- 8 Os travessões nas linhas 20 e 22 poderiam ser substituídos por vírgulas, sem prejuízo gramatical e de sentido ao texto.
- 9 À linha 25, o pronome “eles” refere-se ao termo “o adversário”.
- 10 Nas linhas 9 e 35, embora estejam empregados de maneira correta, o autor utiliza o “Porque” como substantivo e, em ambos os casos, ele poderia ser reescrito como **Por que**, sem prejuízo gramatical e de sentido ao texto.



Considere-se que, em seu primeiro dia de trabalho, um servidor tenha recebido o seguinte bilhete de sua Chefia.



Com base nessa situação hipotética, julgue os itens seguintes.


- 11 Embora seja um bilhete, pelo fato de ser da Chefia, o texto segue as normas-padrão de redação oficial.
- 12 A linguagem utilizada no bilhete da Chefia está adequada às normas gramaticais, embora esteja inadequada segundo os padrões de redação oficial.
- 13 Considere-se o seguinte texto: No trânsito, solicitam-se que seja dada passagem a todos os carros, que acionarem o pisca alerta. Ignorem-se as buzinas. Nessa situação, não foi empregada a norma culta da língua, pois o trecho apresenta erros gramaticais e inadequação aos padrões de redação oficial.
- 14 Para que seja considerado como um texto de redação oficial a ser devidamente encaminhado a todos os colegas de trabalho, o texto a ser preparado deverá seguir o formato de Aviso circular.
- 15 Observa-se que o bilhete da Chefia apresenta inadequação quanto às normas de redação oficial quando utiliza a abreviação Att. no lugar de **Atenciosamente**.


como criar um sistema de ORGANIZAÇÃO

CHECKLISTS


Ter o mesmo trabalho duas vezes é coisa de doido, né? Crie listas de processos ou de tarefas que você precisa fazer sempre, tipo limpezas da casa, preparação de eventos, relatórios profissionais, etc.






TAREFAS


Tenha sempre uma lista das suas tarefas a serem feitas contigo. Divida elas por prioridade ou contexto. Crie blocos de tempo específicos para fazê-las ou decida logo de manhã as suas vitórias do dia.






AGENDA


Seu chefe vai voltar de viagem? Te convidaram pra algum evento e não sabe se vai? O prazo pra enviar aquele documento é amanhã? Joga na agenda – e lembre de olhar ela todos os dias!






PROJETOS

Pra tirar da gaveta todas aquelas ideias incríveis, planeje os seus maiores projetos em um lugar separado. Quais ações são necessárias pra fazer ele acontecer? Qual é o propósito desse projeto?





Ana Carolina. Internet: <www.euorganizado.com>.

Considerando a disposição gráfica do texto e suas informações, julgue os itens subsequentes.

- 16 A proposta de organização do autor não se limita ao ambiente de trabalho.
- 17 No texto, os blocos “Checklists” e “Tarefas” apresentam semelhanças. A autora fez distinção entre os dois para abordar atividades e atitudes diferenciadas.
- 18 Para ser considerada como “vitória do dia”, conforme cita a autora, a tarefa necessita de estar em um *checklist*.
- 19 No bloco “Tarefas”, na frase “Crie blocos de tempos para fazê-las”, o pronome oblíquo “las” refere-se ao termo “tarefas”.
- 20 Pela leitura, infere-se que “Checklists” está para “Tarefas” como “Agenda” está para “Projetos”.

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** referam-se a cliques com o botão esquerdo do *mouse*; 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.

No que diz respeito aos conceitos básicos de informática, ao programa Microsoft Excel 2013 e ao sistema operacional Windows 8, julgue os itens seguintes.

- 21 Barramento pode ser definido como o conjunto de condutores compartilhados que são usados conjuntamente pelos vários componentes do computador com a finalidade de transmitir dados.
- 22 As unidades de medidas utilizadas na informática são bastante precisas, como, por exemplo, um 1 KB de memória equivale sempre a 1.000 bytes de memória.
- 23 No Excel 2013, a barra de ferramentas de acesso rápido, por ser um objeto-padrão desse programa, não permite que novos botões de comandos sejam adicionados a ela.
- 24 No modo de exibição Layout da página do Excel 2013, os cabeçalhos e rodapés podem ser visualizados.
- 25 No Windows 8, usuários que acessem o sistema operacional com uma conta local não poderão baixar novos aplicativos a partir da loja do Windows.

Com relação ao programa de navegação Mozilla Firefox, em sua versão mais recente, ao conceito de organização e de gerenciamento de arquivos e pastas e aos procedimentos de segurança da informação, julgue os próximos itens.

- 26 No Mozilla Firefox, uma das formas de tornar a navegação privativa é clicar, com o botão direito do *mouse*, sobre uma área qualquer do navegador e, em seguida, escolher a opção Tornar esta navegação privativa.
- 27 Os arquivos com a extensão dll são considerados como importantes para o funcionamento do sistema operacional Windows.
- 28 Somente o usuário Administrador do Windows 8 tem privilégio para criar pastas com nomes contendo caracteres como cedilha (ç) ou acento circunflexo (^).
- 29 Por fazer parte do público interno de uma organização, os funcionários não oferecem riscos no que tange à área de segurança da informação, de modo que não precisam ser envolvidos ou fazer parte dos procedimentos de segurança.
- 30 As tentativas de engenharia social podem ser evitadas por meio de medidas simples, como, por exemplo, não fornecer quaisquer informações consideradas como confidenciais a pessoas desconhecidas

Ana, Catarina, Jussara, Mirela e seus irmãos, Jorge Braga, Carlos Leitão, Augusto Silva e Mauro Trindade, são agentes administrativos de determinado órgão público. Dos 32 processos a serem digitados, Ana ficou com 1, Catarina ficou com 2, Jussara ficou com 3 e Mirela ficou com 4. Jorge deverá digitar a mesma quantidade de sua irmã, Carlos deverá digitar o dobro de processos de sua irmã, Augusto deverá digitar o triplo de processos de sua irmã e Mauro deverá digitar o quádruplo de processos de sua irmã.

Com base nessa situação hipotética, julgue os itens que se seguem.

- 31 Jussara pode ser irmã de Mauro e Mirela pode ser irmã de Augusto.
- 32 É possível que os nomes das jovens sejam: Ana Silva; Catarina Trindade; Jussara Braga; e Mirela Leitão.
- 33 Se, dos 32 processos a serem digitados, apenas um se refere à dispensa de servidor por desacato ao diretor geral do órgão e a distribuição dos processos é feita de modo aleatório entre os oito agentes administrativos, então a probabilidade de o processo de dispensa do servidor ser distribuído para alguma das mulheres é superior a 30%.

RASCUNHO

Para a impressão de formulários, os frascos de tinta preta para impressora são de três tamanhos: grande; médio; e pequeno, respectivamente iguais e de mesma capacidade. Eles estão armazenados em um armário com três prateleiras. Na superior, ficam um frasco grande, três médios e três pequenos. Na prateleira do meio, ficam dois frascos grandes e seis pequenos. Na prateleira inferior, ficam quatro frascos médios e seis pequenos.

Com base nesse caso hipotético, julgue os itens seguintes.

- 34** Se as capacidades de um frasco grande, de um frasco médio e de um frasco pequeno são números diretamente proporcionais a 3, 2 e 1 e os três frascos juntos têm capacidade para 4 L de tinta, então o frasco médio tem capacidade para menos de 1,3 L de tinta.
- 35** Se a capacidade do frasco grande for o dobro da capacidade do frasco médio e a capacidade deste for o dobro da capacidade do frasco pequeno, então a maior quantidade de tinta está armazenada na prateleira superior.
- 36** Considere-se que os frascos de tinta armazenados na prateleira superior sejam distribuídos para serem usados em sete salas distintas, um frasco para cada sala. Nesse caso, a quantidade de maneiras distintas de se distribuir esses frascos nas sete salas é igual a 140.
- 37** Considere-se que, em cada prateleira, estejam armazenados 20 L de tinta. Nesse caso, a capacidade de um frasco grande juntamente com um frasco médio é de 10 L de tinta.

Cristiano, Lauro, Pedro, Lúcia, Paula e Margarida formam três casais. Os homens são nascidos em João Pessoa, Patos ou Campina Grande. Sabe-se que: o que nasceu em João Pessoa é casado com Margarida; Pedro nasceu em Campina Grande; Paula não é casada com Pedro; e Cristiano não nasceu em João Pessoa.

No diagrama a seguir, estão marcadas as informações com S (sim) ou N (não), por exemplo, o N no cruzamento da coluna que contém Paula com a linha que contém Pedro indica que Paula não é casada com Pedro.

	João Pessoa	Patos	Campina Grande	Lúcia	Paula	Margarida
Cristiano	N					
Lauro						
Pedro			S		N	
Lúcia						
Paula						
Margarida	S					

Com base nesse caso hipotético, julgue os itens a seguir, completando a tabela, se necessário.

- 38** Lauro nasceu em João Pessoa e é casado com Margarida.
- 39** Cristiano nasceu em Campina Grande.
- 40** Cristiano é casado com Lúcia.

RASCUNHO

CONHECIMENTOS COMPLEMENTARES

De acordo com o Código de ética do servidor público federal (Decreto n.º 1.171/1994), julgue os itens a seguir.

- 41 Tratar mal uma pessoa que pague seus tributos direta ou indiretamente significa causar-lhe dano moral. Da mesma forma, causar dano a qualquer bem pertencente ao patrimônio público, deteriorando-o, por descuido ou má vontade, não constitui apenas uma ofensa ao equipamento e às instalações ou ao Estado, mas a todos os homens de boa vontade que dedicaram sua inteligência, seu tempo, suas esperanças e seus esforços para construí-los.
- 42 O servidor público que trabalhe em harmonia com a estrutura organizacional, respeitando seus colegas e cada concidadão, colabora, e de todos pode receber colaboração, pois sua atividade pública é a grande oportunidade para o crescimento e o engrandecimento da Nação.
- 43 O servidor público deve ser probo, reto, leal e justo, demonstrando toda a integridade de seu caráter e escolhendo sempre, quando estiver diante de duas opções, a melhor e a mais vantajosa para o bem exclusivo da Administração Pública.
- 44 Apresentar-se ao trabalho com vestimentas adequadas ao exercício da função é um dever do servidor público previsto de forma explícita no Código de ética profissional.
- 45 A ética e a moral no serviço público não permitem ao servidor realizar reflexões a respeito da conduta a ser adotada e a decidir entre o honesto e o desonesto, cabendo a ele apenas seguir estritamente o que a lei determina.
- 46 Não é considerado como falta ética um servidor verificar que seu colega de trabalho realizou ato contrário ao interesse público e, para evitar problemas pessoais, não reportar o fato a seus superiores, exigindo as providências cabíveis.
- 47 A comissão de ética poderá suspender o servidor público que, reiteradamente, descumprir as normas contidas no Código de ética profissional do servidor.

João, por força de ato jurídico, presta serviços de natureza temporária, sem retribuição financeira, ligado indiretamente a órgão do poder estatal.

Com base nessa situação hipotética e no Código de ética profissional do servidor público civil do Poder Executivo Federal (Decreto n.º 1.171/1994), julgue os itens subsequentes.

- 48 De acordo com o Código de ética profissional do servidor público, João poderá ser considerado como servidor público para fins de apuração do comprometimento ético.
- 49 O fato de João prestar serviço sem retribuição financeira impede a aplicação do Código de ética profissional do servidor público.
- 50 Caso o órgão do poder estatal a que João esteja ligado seja uma entidade da Administração Pública Federal direta, do Poder Executivo, deverá criar uma comissão de ética.

A balança comercial brasileira registrou *superavit* de 67,001 bilhões de reais em 2017, o melhor resultado da série histórica, iniciada em 1989. O recorde anterior era de 2016 e somava 47,683 bilhões de reais. O montante é resultado de exportações de 217,746 bilhões de reais e importações de 150,745 bilhões de reais no ano.

Internet: <<https://veja.abril.com.br>>.

Tendo o texto acima como referência inicial, julgue os itens que se seguem.

- 51 No ano referido, houve aumento tanto das exportações quanto das importações em relação a 2016.
- 52 No ano de 2016, já ocorrera outro *superavit*, porém com aumento tímido das exportações e forte redução das importações.
- 53 Diferentemente de anos anteriores, o *superavit* de 2017 deu-se em razão dos melhores preços de produtos industrializados, tendo as *commodities* participação quase nula nesse bom resultado.
- 54 China, Estados Unidos e Argentina, nessa ordem, são os três maiores parceiros comerciais do Brasil, tanto no que concerne às exportações quanto no que concerne às importações.
- 55 Os números oficiais demonstram que as vendas externas subiram mais por conta do aumento do volume exportado que por variações dos preços.

O ano de 2018 começou com uma vitória importante: a prorrogação do prazo dos planos municipais de saneamento. O movimento municipalista nacional comemora a publicação do Decreto n.º 9.254/2017, que regulamenta a Lei n.º 11.445/2007, que estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico. Com isso, o prazo para que os municípios elaborem seus planos municipais de saneamento básico (PMSB), que terminaria em 31 de dezembro de 2017, ficou para 31 de dezembro de 2019.

Internet: <<http://aprece.org.br>> (com adaptações).

Com base no texto acima, julgue os itens seguintes.

- 56 Sem os planos de saneamento básico, os municípios ficam impedidos de receber recursos para saneamento, o que inclui abastecimento de água e tratamento de esgoto.
- 57 O Brasil encontra-se entre os países com menor índice de acesso a saneamento, muito embora cerca de 80% das cidades já tenham elaborado seu plano de saneamento básico.
- 58 Mais de cem milhões de brasileiros utilizam vias alternativas à rede de esgoto para lidar com os dejetos, sejam fossas ou jogando-os diretamente nos rios.
- 59 Os índices de acesso da população à água tratada são muito semelhantes aos índices de cobertura em relação à coleta de esgoto e de lixo.
- 60 Os índices de acesso, tanto à água tratada quanto à coleta e ao tratamento de esgoto, são homogêneos em todo o território nacional.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Quanto ao equilíbrio e ao comportamento organizacional e aos objetivos, aos desafios e às características da gestão de pessoas, julgue os seguintes itens.

- 61** Não é um dos objetivos da gestão de pessoas administrar e impulsionar a mudança no âmbito organizacional.
- 62** Nos dias de hoje, a gestão de pessoas precisa lidar com organizações que prezem pela preservação da cultura organizacional e pela ênfase nos meios e nos procedimentos, sem se atentar às mudanças ambientais.
- 63** De acordo com a teoria do equilíbrio organizacional, a organização poderá existir mesmo que as contribuições sejam insuficientes para proporcionar incentivos aos participantes.
- 64** Na liderança democrática, o líder e seus subordinados desenvolvem comunicações espontâneas, francas e cordiais, de forma que o líder incentive a participação dos subordinados.
- 65** No início do ciclo motivacional, o organismo humano permanece em estado de equilíbrio psicológico até que um estímulo o rompa e crie uma necessidade.
- 66** Segundo a teoria de Herzberg, os fatores higiênicos estão localizados no ambiente que rodeia as pessoas e, quando são ótimos, permitem, por si sós, que o empregado atinja a satisfação.

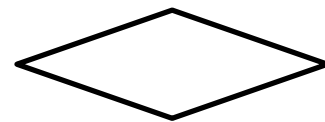
Com relação ao modelo de excelência gerencial, aos principais teóricos e a suas contribuições para a gestão da qualidade, ao ciclo PDCA e às ferramentas de gestão da qualidade, julgue os itens de **67** a **72**.

- 67** A qualidade total baseia-se no empoderamento (*empowerment*) das pessoas, ou seja, em proporcionar aos funcionários as habilidades e a autoridade para tomar decisões que tradicionalmente eram dadas somente aos gerentes.
- 68** A etapa “agir corretivamente” do ciclo de PDCA é a que trata de colocar em prática o que foi planejado e pode envolver o treinamento dos colaboradores antes que comecem a executar efetivamente as ações planejadas.
- 69** Um dos princípios de Deming sobre gestão da qualidade preconiza que a administração deve criar lemas, exortações e metas para a mão de obra que exijam nível zero de falhas e estabeleçam novos níveis de produtividade.

- 70** A redução do tempo do ciclo de produção é uma das técnicas empregadas na filosofia da qualidade total e consiste na simplificação de ciclos de trabalho, na queda de barreiras entre as etapas do trabalho e entre os departamentos envolvidos e na remoção de etapas improdutivas.
- 71** O senso de higiene do programa 5S trata de manter um ambiente sempre limpo, ou seja, de eliminar as causas da sujeira e aprender a não sujar.
- 72** O elemento U (urgência), em uma matriz GUT, trata do potencial de crescimento do problema, ou seja, da probabilidade de o problema se tornar maior com o passar do tempo.

No que se refere à gestão, às técnicas de mapeamento e à análise e à melhoria de processos, julgue os itens subsequentes.

- 73** Os processos de negócio (ou de cliente) caracterizam a atuação da empresa, resultando no produto ou serviço prestado a seus clientes externos.
- 74** As atividades em um fluxograma são representadas pela seguinte figura.



- 75** O mapofluxograma não tem como vantagem a possibilidade de permitir pesquisas para melhorias de layout e para reduzir distâncias ou atividades no fluxo dos materiais.
- 76** O princípio de Pareto pode ser usado para avaliar e priorizar os principais problemas a serem resolvidos na melhoria dos processos organizacionais.
- 77** Na aplicação da metodologia BPM, não é necessário nivelar os objetivos estratégicos da organização, determinando medidas dos processos que se perfilam com esses objetivos.
- 78** A fase de aperfeiçoamento da metodologia de aperfeiçoamento dos processos empresariais (APE) tem como objetivo aperfeiçoar a eficiência, a eficácia e adaptabilidade dos processos organizacionais.

No que tange à classificação de materiais, julgue os itens que se seguem.

- 79** Quanto aos métodos de classificação de materiais, o da abrangência estabelece que a classificação deva permitir interfaces entre os diversos tipos de classificação, de modo que se obtenha ampla visão do gerenciamento do estoque.
- 80** No que tange à classificação dos materiais de estoque pela sua aplicação, os produtos acabados são aqueles que já estão prontos para serem destinados aos clientes da organização.
- 81** Em relação à metodologia de cálculo da curva ABC, os materiais da classe C representam em torno de 50% dos tipos de produto da organização, mas somente 10% da demanda em um dado período.
- 82** Os materiais críticos por problemas de obtenção envolvem produtos que possam ser importados com único fornecedor ou sejam de difícil obtenção ou fabricação.
- 83** O estoque de segurança é destinado a minorar os efeitos de variações do consumo médio mensal, do tempo de reposição ou de ambos conjuntamente.
- 84** O arranjo físico por posição fixa é adequado para a fabricação de grandes quantidades de um só produto ou de produtos padronizados.

Quanto à Lei n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e ao Decreto n.º 7.724/2011, julgue os itens de **85** a **90**.

- 85** O acesso à informação compreende o direito de obter orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso e sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada.
- 86** Os órgãos e as entidades públicas de todos os municípios deverão utilizar todos os meios e instrumentos legítimos de que dispuserem para divulgar informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas, sendo obrigatória a divulgação em sítios oficiais da Internet, ainda que não sejam relativas à execução orçamentária e financeira.
- 87** Os órgãos e as entidades do Poder Público devem viabilizar alternativa de encaminhamento de pedidos de acesso por meio de seus sítios oficiais na Internet.
- 88** Não sendo possível conceder o acesso à informação por não a possuir, o órgão ou a entidade que receber o pedido deverá comunicar que não possui a informação, indicar, se for de seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém ou, ainda, remeter o requerimento a esse órgão ou a essa entidade, cientificando o interessado da remessa de seu pedido de informação.

- 89** O recurso do indeferimento de acesso às informações será dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada, que deverá se manifestar no prazo de dez dias.
- 90** Os titulares de autarquias, fundações, empresas públicas e sociedades de economia mista estão vedados de classificar informações no grau secreto.

Acerca das noções de arquivologia, julgue os itens que se seguem.

- 91** A primeira característica do documento de arquivo é a sua organicidade, isto é, sua relação direta com o acumulador de documentos.
- 92** A atividade geradora dos documentos de arquivo é a cultural.
- 93** O princípio da proveniência pode ser entendido como um princípio de arranjo dos documentos de arquivo.
- 94** É permitido ao cidadão receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular ou de interesse coletivo contidas em documento de arquivo, inclusive aquelas relativas à imagem de pessoas e à segurança da sociedade.
- 95** A atividade de digitalização de documentos é um dos procedimentos encontrados no programa de gestão de documentos.
- 96** O registro de documentos no protocolo consiste na anotação dos vários setores por onde passou o documento.
- 97** A classificação é uma operação intelectual de agrupamento dos documentos em unidades de classificação relacionadas à mesma função.
- 98** A classificação de documentos é uma atividade complexa, por isso deverá ser realizada exclusivamente pelo arquivista.
- 99** A definição dos prazos de guarda na tabela de temporalidade é feita com base na legislação relacionada à atividade que gerou o documento ou nas necessidades administrativas informadas pelo acumulador do documento.
- 100** A destinação dos documentos informada na tabela de temporalidade pode ser a de guarda permanente dos documentos ou a de digitalização.

Há alguns meses, eu retornava de um evento no interior de Minas Gerais, trafegando pela Rodovia Fernão Dias, quando, repentinamente, senti forte dor na região lombar.

Imediatamente parei o carro no acostamento, desci para me alongar, mas de nada adiantou. Pesquisei o hospital privado mais próximo e, com muita dificuldade, quinze minutos depois, estava lá. Entreguei meu documento de identidade na recepção, pois sequer era possível aguardar qualquer procedimento. A partir daí, passei por uma das piores experiências que já tive.

Resumidamente, fiquei naquele hospital por sete horas, recebendo péssimo atendimento. Para exemplificar, somente cheguei a ser medicado quando literalmente caí no chão de dor. Após uma série de exames, foi identificado que o problema era um cálculo renal, mas a mediocridade dos profissionais era tamanha que o médico que me assistia, ao terminar seu turno de trabalho, sequer teve o mínimo cuidado de me informar (bem como aos demais pacientes) quem daria continuidade no atendimento.

Consciente de que aquele local não seria adequado, em hipótese alguma, para eventual cirurgia, consegui ser medicado com dose de morfina que me permitiu pegar a estrada e retornar a São Paulo, onde me dirigi ao Hospital 9 de Julho. Lá, tudo mudou!

A qualidade do atendimento começou já na recepção, com profissionais respeitadas e sensíveis, que tiveram a preocupação de me orientar e de agilizar os procedimentos. Após a liberação do quarto, fui muito bem recebido pela técnica em enfermagem Nélia e pela enfermeira Priscila. Ao ser transferido para o centro cirúrgico, fui gentilmente conduzido pelo assistente de transporte Ednei. A cirurgia foi conduzida com excelência pelo anestesista Cássio e pelo Dr. Flávio.

Em um hospital, encontrei pessoas que nitidamente vão trabalhar apenas para garantir seu sustento ao final do mês. Gente preocupada em cumprir apenas o básico, em fazer o possível, à espera do horário para ir embora, enquanto, no outro, pessoas que apreciam o que fazem, interessadas em fazer seu melhor, cientes de que um paciente, independentemente de sua condição, está ali por necessidade, motivo pelo qual procuram transmitir acolhimento e carinho para amenizar o desconforto. Essa é a diferença entre trabalhar por vocação ou por mera necessidade financeira.

Tom Coellho. Internet: <<https://portal.comunique-se.com.br>> (com adaptações).

Considerando o texto, julgue os itens a seguir no que diz respeito à qualidade no atendimento ao público e ao trabalho em equipe.

- 101** O relato diferencia, de maneira bastante contundente, o atendimento em ambos os estabelecimentos. O primeiro estabelecimento coloca a objetividade e a presteza acima da cortesia e da tolerância. Do ponto de vista do paciente, isso caracteriza má prestação de serviço, no entanto, institucionalmente, essa atitude é bastante comum e aceita e contribui para a imagem organizacional.
- 102** Visivelmente, a infraestrutura física de cada um dos estabelecimentos influenciou na perspectiva do atendimento. No que se refere a aspectos como atenção, tolerância e descrição, o atendimento ao público depende, exclusivamente, do ambiente físico em que as pessoas se encontrem.
- 103** A formação acadêmica dos profissionais envolvidos nas duas situações apresentadas influenciou diretamente no atendimento. É perceptível que há diferença de escolaridade de um grupo para outro, por isso o tratamento foi considerado como mais adequado em um grupo que no outro.
- 104** A frase “profissionais respeitadas e sensíveis, que tiveram a preocupação de me orientar e de agilizar os procedimentos” relaciona-se diretamente ao fator empatia.
- 105** Quando o autor compara os dois grupos, com a frase “trabalhar por vocação ou por mera necessidade financeira”, ele está apresentando a diferença entre um bom e um péssimo profissional.
- 106** Claramente, ao apresentar a diferença entre atendimento medíocre e de excelência, o autor coloca questões que se relacionam à vocação e à gestão.
- 107** Nos exemplos citados, cabe aos líderes criarem ambiente favorável para que seus colaboradores possam atuar de maneira assertiva, cumprindo com seu propósito pessoal. Isso envolve valores corporativos legítimos, capazes de unir e alinhar a equipe, treinamento e capacitação regulares e autonomia para promover mudanças em busca da melhoria contínua.

empatia^(s.f.)

não é sentir pelo outro, mas sentir **com** o outro. quando a gente lê o roteiro de outra vida. é ser ator em outro palco. é compreender. é não dizer 'eu sei como você se sente'. é quando a gente não diminui a dor do outro. é descer até o fundo do poço e fazer companhia pra quem precisa. não é ser herói, é ser amigo.

é saber abraçar a alma.

(JOÃO DOEDERLEIN)

João Doederlein. **O livro dos ressignificados**. Editora Paralela, 2017.

Embora o texto apresente uma definição poética do termo empatia, diz respeito às relações humanas. Para que exerça da melhor maneira suas atividades públicas, o profissional deverá considerar a empatia como um dos pontos norteadores. Nesse sentido, julgue os itens de **108** a **113** acerca das atividades primordiais de um agente administrativo que atue no Conselho Regional de Odontologia da Paraíba (CRO-PB) segundo a Resolução do Conselho Federal de Odontologia (CFO) n.º 63/2005.

- 108** Para realizar a impressão de um documento oficial, o agente deverá observar os formatos de tamanho-padrão dos papéis de acordo com a Resolução do CFO n.º 63/2005, mas, primordialmente, ele só deverá proceder à impressão se houver sido solicitada por sua chefia imediata, caso contrário deverá ignorá-la.
- 109** O agente administrativo poderá utilizar os *e-mails* e equipamentos de trabalho para retransmitir mensagens, como o modelo de texto acima, para os colegas, motivando-os a desempenharem suas atribuições e contribuindo, assim, para a criação de um ambiente de trabalho amistoso.
- 110** Nos papéis e envelopes em que o agente imprima os documentos oficiais, deverão figurar, unicamente, como emblema, as Armas Nacionais e o nome do CRO-PB.
- 111** É permitido o uso de papéis para "continuação" de ofícios, pareceres, relatórios, etc., apenas com o nome do respectivo conselho no canto superior esquerdo.
- 112** O agente deverá observar que os envelopes, quando destinados a uso nos serviços postais, devem obedecer à Norma de padronização de envelopes e de papéis de escrita para uso nos serviços postais da Paraíba.

- 113** O agente administrativo só deverá utilizar como modelo de capa de processos aquele que tenha sido aprovado pelo CFO.

Um agente administrativo, em seu primeiro dia de exercício no cargo no CRO-PB, necessita de organizar os arquivos de seu setor e dar continuidade aos devidos encaminhamentos processuais. Para isso, ele deverá obedecer ao que prescreve a Resolução n.º 63/2005 acerca da organização dos processos.

Com base nessa situação hipotética e na Resolução do CFO n.º 63/2005, julgue os itens subsequentes.

- 114** O agente administrativo deverá conferir se os processos a serem encaminhados pelo CRO-PB ao CFO estão devidamente numerados, com número de protocolo no setor de origem.
- 115** Caso o agente administrativo perceba que nem todas as folhas do processo estão numeradas, deverá numerá-las a partir da capa, começando em 01.
- 116** Caso perceba que a capa de algum arquivo está em mau estado de conservação, o agente deverá devolvê-lo ao setor de origem para que realize corretamente a transcrição da capa nova, pois esse procedimento é exclusivo do setor em que se origine o arquivo.
- 117** Em um dos arquivos, o agente necessitou de anexar um documento para dar continuidade ao ato processual. Nessa situação, realizou a emissão de certidão, a qual deveria conter apenas a assinatura da chefia imediata, considerando-se a desburocratização dos atos públicos.
- 118** O agente deverá observar que todos os documentos devem estar dispostos em forma de caderno e em ordem cronológica de recebimento, sendo a folha 01 correspondente à capa do processo.
- 119** Para arquivar ou desarquivar um processo, o agente deverá registrar, na última folha, o nome e o cargo de quem o tenha determinado.
- 120** Em alguns casos, o agente percebeu que havia folhas destinadas a informações, pareceres ou outros despachos totalmente inutilizadas. Nesse caso, o agente deverá notificar o processo, pois, em nenhuma hipótese, haverá a possibilidade desse tipo de ocorrência.