



# Concurso Público Celesc S.A.

## Edital 001/2024

14 de julho de 2024



### Cargo Assistente Administrativo – Nível Médio

---

Preencha seu nome por extenso, neste espaço.  
Item 11.2 do edital

#### Instruções

1. Confira se o nome impresso no Cartão Resposta corresponde ao seu, e se as demais informações estão corretas. Caso haja qualquer irregularidade, comunique imediatamente ao fiscal. Assine-o no local indicado.
2. A prova é composta por 60 questões objetivas, de múltipla escolha, com cinco alternativas de resposta – A, B, C, D e E – das quais, somente uma deverá ser assinalada como correta. Confira o **CARGO**, a impressão e o número das páginas do Caderno de Prova. Caso necessário, solicite um novo Caderno.
3. As questões deverão ser resolvidas no Caderno de Prova e transcritas para o Cartão Resposta, utilizando caneta esferográfica, tubo transparente, com tinta indelével, de cor preta (preferencialmente) ou azul.
4. Não serão prestados quaisquer esclarecimentos sobre as questões das provas durante a sua realização. O candidato poderá, se for o caso, interpor recurso no prazo definido pelo Edital.
5. O Cartão Resposta não será substituído em caso de marcação errada, rasura ou destaque inadequado.
6. Não será permitido ao candidato manter em seu poder qualquer tipo de equipamento eletrônico ou de comunicação, mesmo que desligado, devendo o mesmo ser colocado **OBRIGATORIAMENTE** no saco plástico. Caso essa exigência seja descumprida, implicará a eliminação do candidato.
7. Todo o material, portado pelo candidato, deve ser acomodado em local a ser indicado pelos fiscais de sala de prova.
8. Também não será permitido qualquer tipo de consulta (livros, revistas, apostilas, resumos, dicionários, cadernos, anotações, régua de cálculo etc.), ou uso de óculos escuros, protetor auricular ou quaisquer acessórios de chapelaria (chapéu, boné, gorro, lenço ou similares), ou o porte de qualquer arma. O não cumprimento dessas exigências implicará a eliminação do candidato.
9. Somente será permitida a sua retirada da sala após uma hora e trinta minutos do início da prova que terá, no máximo, quatro horas de duração. Os três últimos candidatos deverão permanecer em sala até que todos concluem a prova e possam sair juntos.
10. O tempo de resolução das questões objetivas, incluindo o tempo de transcrição para o Cartão Resposta personalizado, é de **QUATRO HORAS**.
11. Ao concluir a prova, permaneça em seu lugar e comunique ao fiscal de sala.
12. Aguarde autorização para entregar o Caderno de Prova e o Cartão Resposta.
13. Diante de qualquer dúvida, comunique-se com o fiscal de sala.

Texto 1

**Pesquisa mostra como crianças entendem a palavra solidariedade**

Entre setembro e dezembro de 2021, um questionário qualitativo foi disponibilizado de forma online com a proposta de que pais e responsáveis perguntassem às crianças “O que é solidariedade?” e transcrevessem as respostas de forma integral, sem modificá-las.

A pesquisa ‘O que é, o que é: Solidariedade’ integra um estudo amplo da Plataforma de Educação para Gentileza e Generosidade, com o objetivo de descobrir como as crianças brasileiras entendem alguns conceitos.

A plataforma tem sete princípios: gentileza, generosidade, solidariedade, diversidade, sustentabilidade, respeito e cidadania.

Ao todo, participaram 73 crianças, entre 1 e 13 anos, de todas as regiões do país.

Dentre os sinônimos positivos mais mencionados, estiveram: “doação”, “bons exemplos”, “bondade” e “ajudar”, que foi o mais citado, com 49% das menções. Meninas aparecem em 75% dos resultados em que foram ditas as palavras “amor” e “carinho”.

Já 11% delas, sendo 80% estudantes de escolas particulares, apresentaram uma visão distorcida do que é “ser solidário” e confundiram com “ser solitário”.

A instituição aponta que associações confusas com o significado de palavras sonora e semanticamente semelhantes podem ser evitadas com o desenvolvimento de atividades como jogos de memória ou trava-línguas, além da identificação de atos de solidariedade no dia a dia.

Marina Pechlivanis, idealizadora do projeto, diz que “[...] é preciso verbalizar com mais frequência ‘solidariedade’ e exemplificar o que a palavra significa, para que adquira sentido junto às crianças: ser o exemplo para as crianças, nas escolas ou em casa, fazendo gestos de ‘solidariedade’.”

FONTE: ANDRADE, Iara De. Pesquisa mostra como crianças entendem a palavra solidariedade. **Observatório do terceiro setor**, 11 maio 2022. Disponível em: <https://observatorio3setor.org.br/noticias/inspiracao/pesquisa-mostra-como-criancas-entendem-a-palavra-solidariedade/>. Acesso em: 3 jun. 2024.

01) A partir da leitura do Texto 1, selecione a alternativa **CORRETA**.

- A) Gestos de solidariedade são mais comuns entre meninas do que entre meninos.
- B) Para participar da pesquisa, as crianças deveriam ser capazes de ler e escrever.
- C) Meninas representam a maior parte das crianças participantes da pesquisa.
- D) Crianças de todas as regiões do país associaram “solidariedade” a palavras positivas.
- E) **A participação na pesquisa, por parte das crianças, foi intermediada por responsáveis.**

**Justificativa**

**CORRETA:** “A participação na pesquisa, por parte das crianças, foi intermediada pelos pais.” Conforme o primeiro parágrafo do texto, pais e responsáveis deveriam perguntar e transcrever as respostas das crianças.

**INCORRETA:** “Para participar da pesquisa, as crianças deveriam ser capazes de ler e escrever.” Os pais e responsáveis é que fizeram as perguntas e transcreveram as respostas das crianças.

**INCORRETA:** “Meninas representam a maior parte das crianças participantes da pesquisa.” O texto não apresenta esta informação, apenas que as meninas mencionaram mais as palavras “amor” e “carinho”.

**INCORRETA:** “Crianças de todas as regiões do país associaram “solidariedade” a palavras positivas.” O texto não apresenta esta informação, apenas quais foram os sinônimos mais mencionados, mas não qual região mencionou sinônimos positivos ou não.

**INCORRETA:** “Gestos de solidariedade são mais comuns entre as meninas.” O texto não apresenta esta informação, os gestos de solidariedade são mencionados como forma de ensinar às crianças o sentido da palavra.

**Referência**

AZEREDO, José Carlos De. **Gramática Houaiss da língua portuguesa**. São Paulo: Parábola, 2021.

BECHARA, Evanildo. **Compreender e interpretar os textos**: Para todo tipo de prova de Língua Portuguesa. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2020.

Nível	Médio
Disciplina	Português
Eixo Temático	Texto e Discurso
Tema	Semântica
Tópico do Conteúdo	Compreensão e interpretação de textos.

02) Conforme o texto, algumas crianças “apresentaram uma visão distorcida do que é ‘ser solidário’ e confundiram com ‘ser solitário’”.

Esta confusão ocorre porque:

- A) Pais e escola não realizam atividades como jogos de memória ou trava-línguas com as crianças.
- B) São palavras semanticamente semelhantes, distantes da realidade das crianças.
- C) São palavras parônimas que crianças, especialmente as pequenas, podem não reconhecer.
- D) As crianças não são expostas a exemplos suficientes de solidariedade no seu cotidiano.
- E) As crianças realizaram associações incorretas com a forma e o sentido das palavras.

#### Justificativa

CORRETA: “São palavras parônimas que crianças, especialmente as pequenas, podem não reconhecer.” Palavras parônimas são semelhantes na grafia e/ou pronúncia, que frequentemente causam confusão no significado.

INCORRETA: “São palavras semanticamente semelhantes distantes da realidade das crianças.” As palavras não são semelhantes quanto ao seu sentido, mas quanto à sua forma.

INCORRETA: “Pais e escola não realizam atividades como jogos de memória ou trava-línguas com as crianças.” Conforme o texto, estas atividades podem ajudar as crianças a reconhecerem palavras semelhantes, mas não são a causa da confusão.

INCORRETA: “As crianças não são expostas a exemplos suficientes de solidariedade no seu cotidiano.” Conforme o texto, incluir a solidariedade no cotidiano ajuda as crianças a compreenderem o sentido da palavra, mas não é a causa da confusão.

INCORRETA: “As crianças realizaram associações incorretas com a forma e o sentido das palavras”. A alternativa apresenta uma paráfrase do que é a confusão entre os termos, mas não representa a identificação da causa desta confusão, que é a paronímia.

#### Referência

BECHARA, Evanildo. **Compreender e interpretar os textos**: Para todo tipo de prova de Língua Portuguesa. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2020.

Nível	Médio
Disciplina	Português
Eixo Temático	Texto e discurso
Tema	Semântica
Tópico do Conteúdo	Sinônimos, antônimos, homônimos, parônimos

03) Analise as afirmativas seguintes sobre o uso das aspas no Texto 1.

1. As aspas indicam que o conteúdo escrito entre estes sinais deve ser entendido em sentido conotativo.
2. As aspas duplas são usadas no último parágrafo para marcar o discurso direto.
3. As aspas simples têm a mesma função das aspas duplas e são usadas para substituí-las.
4. Aspas duplas e simples indicam um destaque da informação entre elas, que marca menção ou citação.

A respeito do uso das aspas no Texto 1, é **CORRETO** apenas o que se afirma em:

- A) 1, 3.
- B) 2, 3, 4.
- C) 2, 4.
- D) 2, 4.
- E) 1, 2.

#### Justificativa

Afirmativa 1: INCORRETA. O trecho destacado entre aspas, no último parágrafo, é uma citação e não uma ironia ou outra expressão de sentido figurado.

Afirmativa 2: CORRETA. O conteúdo entre as aspas duplas é uma citação das palavras da entrevistada, tratando-se de discurso indireto.

Afirmativa 3: INCORRETA: As aspas simples são usadas para substituir as duplas no último parágrafo, mas são usadas para indicar a menção ao título da pesquisa no segundo parágrafo.

Afirmativa 4: CORRETA. As aspas, ao longo do texto, destacam termos que devem ser interpretados de forma diferenciada das demais palavras no texto, indicando a menção ou citação de palavras de outros textos, ou pessoas.

## Referência

BRASIL. **Manual de redação da Presidência da República**. 3. ed. Brasília: Presidência da República, 2018.  
FERRAREZI Jr, Celso. **Guia de acentuação e pontuação em português brasileiro**. São Paulo: Contexto, 2022.

Nível	Médio
Disciplina	Português
Eixo Temático	Texto e discurso
Tema	Uso das aspas
Tópico do Conteúdo	Emprego dos sinais de pontuação e suas funções no texto

**04)** Em relação ao uso dos verbos no primeiro parágrafo do Texto 1, assinale a alternativa que apresenta a análise **CORRETA**.

- A) O pretérito perfeito do indicativo expressa ação circunscrita que ocorreu em um tempo delimitado no passado ("Entre setembro e dezembro de 2021").
- B) O verbo auxiliar, seguido de particípio, expressa ação iniciada no passado (o envio do questionário), cujo efeito se percebe no presente (o resultado da pesquisa).
- C) O modo subjuntivo é utilizado para indicar situação hipotética, que remete às condições para a correta aplicação da pesquisa.
- D) O uso da voz passiva é utilizado para direcionar o foco do leitor, no caso, intenciona enfatizar a ação, visto que o agente não é conhecido.
- E) O verbo "modificar", apesar de conjugado no presente do indicativo, remete a uma ação passada devido ao contexto da frase que identifica o tempo ("Entre setembro e dezembro de 2021").

## Justificativa

**CORRETA:** "O pretérito perfeito do indicativo expressa ação circunscrita que ocorreu em um tempo delimitado no passado ("Entre setembro e dezembro de 2021")." O pretérito perfeito do indicativo indica o aspecto do que foi concluído no passado, sem reiteração ou repetição.

**INCORRETA:** "O verbo auxiliar, seguido de particípio, expressa ação iniciada no passado (o envio do questionário), cujo efeito se percebe no presente (o resultado da pesquisa)." No texto, o auxiliar seguido de particípio representa a voz passiva e não a forma composta do pretérito perfeito.

**INCORRETA:** "O modo subjuntivo é utilizado para indicar situação hipotética, que remete às condições para a correta aplicação da pesquisa." No texto, o subjuntivo é necessário pelo uso da conjunção "que" e por ser situação futura em relação ao envio do questionário.

**INCORRETA:** "O uso da voz passiva é utilizado para direcionar o foco do leitor, no caso, intenciona enfatizar a ação, visto que o agente não é conhecido." A voz passiva enfatiza a ação, porém, o agente é conhecido e apresentado em momento posterior do texto.

**INCORRETA:** "O verbo "modificar", apesar de conjugado no presente do indicativo, remete a uma ação passada devido ao contexto da frase que identifica o tempo ("Entre setembro e dezembro de 2021")." O verbo "modificar", na frase, está no infinitivo e não no presente do indicativo.

## Referência

AZEREDO, José Carlos De. **Gramática Houaiss da língua portuguesa**. São Paulo: Parábola, 2021.

Nível	Médio
Disciplina	Português
Eixo Temático	Morfologia
Tema	Verbo
Tópico do Conteúdo	Emprego de tempos e modos verbais.

## Texto 2

"Deixe-me lhe dizer uma coisa: se você encontrar um ser solitário, não importa o que ele diga, não é por gostar de solidão. É por já ter tentado integrar-se ao mundo antes, e as pessoas continuam a decepcioná-lo."

(Adaptado de: PICOULT, Jodi. **A guardiã de minha irmã**. Rio de Janeiro: Verus, 2023).

05) Analise as afirmativas seguintes sobre o uso dos pronomes no Texto 2.

1. Os pronomes presentes no texto identificam três diferentes pessoas no discurso: o falante, o interlocutor e uma terceira pessoa sobre quem se fala.
2. O pronome “lhe” indica terceira pessoa do singular e no texto poderia ser substituído por “para ele”, com o devido ajuste na ordem (Deixe-me dizer para ele).
3. O pronome “se” está empregado como um índice apassivador do verbo “integrar”, de modo a transformar o sujeito da oração em indeterminado.

É **CORRETO** apenas o que se afirma em:

- A) 1.
- B) 1, 2.
- C) 1, 3.
- D) 2, 3.
- E) 3.

#### Justificativa

Afirmativa 1: CORRETA. O pronome “me” refere-se ao falante (eu); os pronomes “lhe” e “você” referem-se ao interlocutor (você); os pronomes “ele”, “se” e “o” referem-se àquele de quem se fala (ser solitário).

Afirmativa 2: INCORRETA. O pronome “lhe”, no texto, trata-se de uma forma que é usada para se referir ao interlocutor (você), podendo ser substituído por “para você”.

Afirmativa 3: INCORRETA. O pronome “se” é parte do verbo pronominal “integrar-se” e refere-se ao sujeito da oração, que não é indeterminado, pois pode ser identificado no texto (o ser solitário).

#### Referência

AZEREDO, José Carlos De. **Gramática Houaiss da língua portuguesa**. São Paulo: Parábola, 2021.

Nível	Médio
Disciplina	Português
Eixo Temático	Morfologia
Tema	Classes de palavras
Tópico do Conteúdo	Pronomes: emprego, formas de tratamento e colocação

#### Texto 3

### solidariedade

so-li-da-ri-e-da-de

sf

- 1 Qualidade, característica, condição ou estado de solidário.
- 2 Sentimento de amor ou compaixão pelos necessitados ou injustiçados, que impele o indivíduo a prestar-lhes ajuda moral ou material.
- 3 Ligação recíproca entre duas ou mais coisas ou pessoas, que são dependentes entre si.
- 4 Responsabilidade recíproca entre os membros de uma comunidade, de uma classe ou de uma instituição.
- 5 Apoio em favor de uma causa ou de um movimento.
- 6 Compartilhamento de ideias, de doutrinas ou de sentimentos.
- 7 Reciprocidade de interesses e obrigações.
- 8 JUR Compromisso jurídico entre as partes de uma obrigação, sejam eles credores ou devedores.
- 9 SOCIOL Estado ou situação de um grupo que resulta do compartilhamento de atitudes e sentimentos, tornando o grupo uma unidade mais coesa e sólida, com a capacidade de resistir às pressões externas.

SOLIDARIEDADE. Dicionário Michaelis Online. Disponível em:

<https://michaelis.uol.com.br/busca?r=0&f=0&t=0&palavra=solidariedade>. Acesso em: 03 jun. 2024.

06) Analise as afirmativas seguintes com base na leitura dos Textos 1, 2 e 3 e assinale a alternativa **CORRETA**.

- A) Conforme o Texto 1, utilizar definições como as do Texto 3 é uma forma de fazer com que as crianças compreendam o que significa “ser solidário”.
- B) **Os solitários do Texto 2 são aqueles que experimentaram falta de solidariedade em suas interações com os outros.**
- C) As meninas mencionadas no Texto 1 demonstraram ter uma concepção equivocada a respeito do significado da palavra “solidariedade”.
- D) A expressão “ser solitário” é equivalente nos Textos 1 e 2 quanto à sua análise morfológica, mas distinta quanto à função sintática.
- E) 80% das crianças de escolas particulares, citadas no Texto 1, entenderam que a pergunta tratava do conceito de “solitário” e não fizeram a ligação com o significado de solidariedade.

#### Justificativa

CORRETA: No Texto 2, o “ser solitário” é caracterizado como quem não conseguiu encontrar conexão com outras pessoas por estas terem sido decepcionantes, o que é condizente com as definições 3, 4, 6 e 9 apresentadas no Texto 3.

INCORRETA: Conforme o Texto 1, as ações devem ser falar (“verbalizar”) a palavra “solidariedade” e fazer ações concretas que sirvam de exemplo para as crianças.

INCORRETA: A definição de “solidariedade”, apresentada pelas meninas mencionadas no Texto 1, é coerente com a definição 2 do verbete do Texto 3.

INCORRETA: No Texto 1, “ser” é um verbo e, no Texto 2, “ser” é um substantivo.

INCORRETA: Conforme o Texto 1, 11% das crianças confundiram as palavras “solitário” e “solidário”.

#### Referência

BECHARA, Evanildo. **Compreender e interpretar os textos**: Para todo tipo de prova de Língua Portuguesa. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2020.

AZEREDO, José Carlos De. **Gramática Houaiss da língua portuguesa**. São Paulo: Parábola, 2021.

Nível	Médio
Disciplina	Português
Eixo Temático	Texto e Discurso
Tema	Semântica
Tópico do Conteúdo	Compreensão e interpretação de textos

07) A qualidade de fornecimento de energia elétrica das concessionárias de distribuição elétrica é considerada pela Aneel, de acordo com os Procedimentos de Distribuição (PRODIST, 2021), como:

- A) Somente pelo produto energia elétrica.
- B) Serviço e qualidade comercial.
- C) Produto e qualidade comercial.
- D) **Produto, serviço e qualidade comercial.**
- E) Somente pela qualidade comercial.

#### Justificativa

No Anexo VIII da Resolução Normativa Aneel n.º 956, de 7 de dezembro de 2021 – Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica – PRODIST (Módulo 8 – Qualidade de Fornecimento de Energia Elétrica), em seus objetivos, fica claro que a qualidade de fornecimento de energia elétrica se refere à qualidade do produto, à qualidade do serviço e à qualidade comercial.

#### Referência

LEGISLAÇÃO DO SETOR ELÉTRICO BRASILEIRO. PRODIST – Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica (Módulo 8 - Qualidade de Fornecimento de Energia Elétrica). Resolução Normativa Aneel n.º 956, de 7 de dezembro de 2021.

Nível	Médio
Disciplina	Distribuição e transmissão de energia elétrica
Eixo Temático	Planejamento de redes de distribuição

Tema	Qualidade na distribuição de energia elétrica. Indicadores de continuidade
Tópico do Conteúdo	Qualidade do serviço energia elétrica

**08)** Para a Aneel, a seguinte definição: “[...] consumidor ao qual só é permitido comprar energia da distribuidora detentora da concessão ou permissão na área onde se localizam as instalações do acessante e, por isso, não participa do mercado livre e é atendido sob condições reguladas”, se refere ao:

- A) Consumidor especial.
- B) Consumidor livre.
- C) **Consumidor cativo.**
- D) Consumidor prioritário.
- E) Consumidor industrial.

#### Justificativa

Esta definição está no Anexo I da Resolução Normativa Aneel n.º 956, de 7 de dezembro de 2021 – Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica – PRODIST (Módulo 1 – Glossário de Termos Técnicos do PRODIST).

#### Referência

LEGISLAÇÃO DO SETOR ELÉTRICO BRASILEIRO. PRODIST – Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica (Módulo 1 - Glossário de Termos Técnicos). Resolução Normativa Aneel n.º 956, de 7 de dezembro de 2021.

Nível	Médio
Disciplina	Estruturação do setor elétrico e mercado de energia elétrica
Eixo Temático	Histórico da reestruturação
Tema	Consumidor livre. Comercialização de energia elétrica
Tópico do Conteúdo	Requisitos para consumidor livre no Brasil

**09)** Assinale qual do órgão abaixo **NÃO** foi criado a partir das reformas do setor elétrico brasileiro, ocorridas na década de 1990 e 2000.

- A) ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica.
- B) **MME – Ministério das Minas e Energia.**
- C) ONS – Operador Nacional do Sistema Elétrico.
- D) CCEE – Câmara de Comercialização de Energia Elétrica.
- E) EPE – Empresa de Pesquisa Energética.

#### Justificativa

A Aneel e a ONS foram criadas na primeira reestruturação do setor elétrico brasileiro, nos anos de 1996 e 1998, respectivamente; enquanto a CCEE e a EPE foram criadas na segunda reforma do setor, no ano de 2004. O MME foi criado em 1960.

#### Referência

Leis de criação: Aneel (Lei n.º 9.427, de 26 de dezembro de 1996), ONS (Lei n.º 9.648, de 26 de agosto de 1998), CCEE (Lei n.º 10.848, de 15 de março de 2004) e EPE (Lei n.º 10.847, de 15 de março de 2004).

Nível	Médio
Disciplina	Estruturação do setor elétrico e mercado de energia elétrica
Eixo Temático	Histórico da reestruturação
Tema	Agentes do sistema elétrico
Tópico do Conteúdo	Legislação do setor elétrico brasileiro

**10)** A Aneel prevê a possibilidade de ressarcimento dos consumidores do Grupo B, no caso de danos elétricos causados pela rede de distribuição de energia elétrica. Entretanto, a distribuidora pode indeferir a solicitação de ressarcimento se o consumidor providenciar a reparação do equipamento previamente ao pedido, ou sem aguardar o término do prazo para a verificação, e não entregar à distribuidora alguns itens, como nota fiscal do conserto, laudo e peças danificadas. Com relação ao orçamento do conserto, assinale o que a Aneel define como necessário:

- A) São necessários dois orçamentos detalhados.
- B) É necessário apenas um orçamento detalhado.
- C) São necessários três orçamentos detalhados.
- D) São necessários três orçamentos simplificados.
- E) Não é necessário orçamento.

**Justificativa**

No módulo 9 do PRODIST – Ressarcimento de Danos Elétricos, no item Existência do dano reclamado, fica explicitado que são necessários dois orçamentos detalhados.

**Referência**

LEGISLAÇÃO DO SETOR ELÉTRICO BRASILEIRO. PRODIST – Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica (Módulo 9 - Ressarcimento de danos elétricos). Resolução Normativa Aneel n.º 956, de 7 de dezembro de 2021.

Nível	Médio
Disciplina	Distribuição e transmissão de energia elétrica
Eixo Temático	Planejamento de redes de distribuição
Tema	Qualidade na distribuição de energia elétrica. Indicadores de continuidade
Tópico do Conteúdo	Qualidade do serviço energia elétrica

11) Com a reestruturação do setor elétrico brasileiro, na década de 1990, no qual se estabeleceu a desverticalização dos segmentos da indústria de energia elétrica, uma nova atividade foi criada. Qual atividade foi esta?

- A) Nenhuma atividade nova no setor foi criada.
- B) Distribuição de energia elétrica.
- C) Transmissão de energia elétrica.
- D) Geração de energia elétrica.
- E) Comercialização de energia elétrica.

**Justificativa**

Com a reestruturação do setor elétrico brasileiro, os segmentos de geração, transmissão, distribuição e comercialização de energia foram separados, criando-se o mercado de energia elétrica e possibilitando-se a criação da atividade de comercialização de energia elétrica.

**Referência**

LEGISLAÇÃO DO SETOR ELÉTRICO BRASILEIRO. Lei n.º 9.648, de 27 de maio de 1998.

Nível	Médio
Disciplina	Estruturação do setor elétrico e mercado de energia elétrica
Eixo Temático	Estruturas de mercados de energia
Tema	Comercialização de energia elétrica
Tópico do Conteúdo	Competição no mercado de energia elétrica

12) A Resolução Normativa ANEEL No 1000, de 7 de dezembro de 2021 estabelece os requisitos para que um consumidor tenha direito à instalação gratuita do padrão de entrada, do ramal de conexão e das instalações internas da unidade consumidora. Assinale qual dos grupos abaixo de consumidores não tem este direito.

- A) Domicílios rurais com ligações monofásicas destinados a famílias de baixa renda, inscritas no CadÚnico.
- B) Escolas públicas localizadas no meio rural.
- C) Postos de saúde públicos localizados no meio rural.
- D) Consumidor do grupo B.
- E) Domicílios rurais com ligações bifásicas destinados a famílias de baixa renda, inscritas no CadÚnico.



### Justificativa de resposta

No Artigo 49 (Seção VI) da Resolução ANEEL 1000 fica explicitado os requisitos para que um consumidor tenha direito à instalação gratuita do padrão de entrada e não consta o consumidor do grupo B, somente os consumidores listados nas opções B, C, D e E.

### Referência:

LEGISLAÇÃO DO SETOR ELÉTRICO BRASILEIRO. Resolução Normativa ANEEL No 1000, de 7 dezembro de 2021.

Nível	Médio
Disciplina	Distribuição e transmissão de energia elétrica
Eixo Temático	Componentes de um sistema de distribuição
Tema	Estrutura tarifária das concessionárias de distribuição
Tópico do Conteúdo	Estrutura tarifária

13) Uma piscina abastecida por duas torneiras de mesma vazão fica completamente cheia em 10 horas. Às 8 horas da manhã de um domingo, iniciou-se o enchimento da piscina com as duas torneiras abertas, mas cinco horas depois uma torneira foi fechada. Podemos concluir que a piscina ficou totalmente cheia às:

- A) 23h.
- B) 21h.
- C) 13h.
- D) 22h.
- E) 20h.

### Justificativa

Sabemos que 2 torneiras enchem a piscina em 10 horas, então uma torneira enche em 20 horas. Após 5 horas, temos a piscina  $\frac{1}{2}$  cheia, ou seja, uma piscina precisa de 10 horas para completar o enchimento. Assim,  
 $8h$  (início) +  $5h$  (duas torneiras juntas) +  $10h$  (torneira que ficou aberta) =  $23h$

### Referência

Silveira, Ênio. **Matemática**: compreensão e prática. 3. ed. Moderna, 2015.

Nível	Médio
Disciplina	Matemática
Eixo Temático	Álgebra
Tema	Proporção
Tópico do Conteúdo	Sequências de números inversamente proporcionais

14) Considere as proposições abaixo:

- I. O número  $\pi$  pode ser escrito como quociente de inteiros.
- II. O produto de dois números irracionais distintos é um número irracional.
- III. A soma de dois números irracionais positivos pode resultar em um número racional.
- IV. O produto de um número racional por um irracional pode resultar em um número racional.

Com base nelas, é **CORRETO** afirmar:

- A) A proposição II é verdadeira.
- B) A proposição I é verdadeira.
- C) **As proposições III e IV são verdadeiras.**
- D) As proposições I e II são verdadeiras.
- E) As proposições II, III e IV são verdadeiras.

### Justificativa

I. INCORRETA. O número  $\pi$  é irracional. Portanto, não pode ser escrito como quociente de dois inteiros.

II. INCORRETA. O produto de irracionais distintos pode ser um número racional ou um irracional.  $\sqrt{2}$  e  $5\sqrt{2}$ , por exemplo, são irracionais distintos. Porém,  $5\sqrt{2} \cdot \sqrt{2} = 10$  é um número racional.

III. CORRETA. A soma de dois irracionais positivos pode ser racional ou irracional. Por exemplo, a soma dos irracionais positivos  $\pi$  e  $(5 - \pi)$  é igual a 5.

IV. CORRETA. O produto de qualquer irracional por zero é igual a zero.

### Referência

IEZZI, Gelson. **Fundamentos de matemática elementar, 1**: conjuntos, funções. 9. ed. São Paulo: Atual, 2013.

Nível	Médio
Disciplina	Matemática
Eixo Temático	Números
Tema	Conjuntos
Tópico do Conteúdo	Conjunto dos números Reais

15) Imagine um grupo de cinco amigos: Roberto, Rodrigo, Ronaldo, Rosângela e Rosinete. Precisamos formar uma comissão de três pessoas, mas com uma regra importante: Roberto não pode fazer parte dela. Qual a probabilidade de Rosinete ser escolhida para essa comissão?

- A) 25%.
- B) 45%.
- C) 60%.
- D) 65%.
- E) 75%.

### Justificativa

Primeiro, vamos contar quantas comissões diferentes podemos formar com os quatro amigos restantes (Rodrigo, Ronaldo, Rosângela e Rosinete). Queremos escolher 3 pessoas de um grupo de 4. Assim,

$$\binom{4}{3} = 4$$

Então, podemos formar 4 comissões diferentes sem Roberto.

Calculando quantas dessas 4 comissões contêm Rosinete. Como Rosinete tem que estar na comissão, vamos escolher 2 pessoas dos 3 amigos restantes (Rodrigo, Ronaldo e Rosângela). Assim,

$$\binom{3}{2} = 3$$

Então, existem 3 comissões diferentes que contêm Rosinete. Podemos calcular a probabilidade de Rosinete ser escolhida para a comissão dividindo o número de comissões que a contêm pelo número total de comissões possíveis.

$$\frac{3}{4} = 0,75$$

### Referência

HAZZAN, Samuel. **Fundamentos de matemática elementar, 5**: combinatória, probabilidade. 8. ed. São Paulo: Atual, 2013.

Nível	Médio
Disciplina	Matemática
Eixo Temático	Estatística e probabilidade
Tema	Probabilidade
Tópico do Conteúdo	Probabilidade Condicional

16) Um ano após sua compra, o automóvel 0 km de R\$ 75.000,00 sofreu uma desvalorização no seu valor, caindo 10% e, após mais um ano, sofreu outra desvalorização de 5%. Marque a alternativa que representa, respectivamente, o preço do automóvel dois anos depois e a porcentagem total de desvalorização que ele sofreu.

- A) R\$ 63.750,00 e 15%.
- B) R\$ 63.000,00 e 15,5%.
- C) R\$ 64.125,00 e 14%.
- D) **R\$ 64.125,00 e 14,5%.**
- E) R\$ 64.500,00 e 14%.

#### Justificativa

Preço original: R\$ 75.000,00

1ª desvalorização - Uma desvalorização de 10% significa que o preço diminuiu 10% do seu valor original, ou seja, resta 90% do valor.

$$0,9 \times 75.000 = 67.500$$

2ª desvalorização – Uma desvalorização de 5% significa que o preço diminuiu 5% do seu valor original, ou seja, resta 95% do valor.

$$0,95 \times 67.500 = 64.125$$

Portanto, o preço do automóvel dois anos depois é R\$64.125,00.

Para calcular a porcentagem total de desvalorização, vamos comparar o preço final com o preço original:

Desvalorização total:  $[(\text{Preço original} - \text{Preço final}) / \text{Preço original}] \times 100$

Desvalorização =  $[(R\$ 75.000,00 - R\$ 64.125,00) / R\$ 75.000,00] \times 100$

$$= [R\$ 10.875,00 / R\$ 75.000,00] \times 100$$

$$= 14,50\%$$

#### Referência

IEZZI, Gelson. **Fundamentos de matemática elementar, 11**: matemática comercial, matemática financeira, estatística descritiva. 9. ed. São Paulo: Atual, 2013.

Nível	Médio
Disciplina	Matemática
Eixo Temático	Álgebra
Tema	Porcentagens
Tópico do Conteúdo	Porcentagens

17) Assinale a alternativa que descreve **CORRETAMENTE** a função do comando “Ctrl+N” na barra de ferramentas do Microsoft Word.

- A) **Aplicar negrito ao texto selecionado.**
- B) Seleciona todo o documento.
- C) Abrir um documento.
- D) Copiar o texto selecionado.
- E) Colar o texto copiado.

#### Justificativa

A alternativa A é a CORRETA. Ao selecionar uma parte de um texto e pressionar conjuntamente as teclas “Ctrl e N”, o texto selecionado ficará em negrito.

A alternativa B está INCORRETA pois, para selecionar todo o documento, o atalho utilizado é o comando “Ctrl + T”.

A alternativa C está INCORRETA pois, para abrir um documento, o atalho utilizado é o comando “Ctrl+A”.

A alternativa D está INCORRETA pois, para copiar um texto selecionado, o atalho utilizado é o comando “Ctrl+C”.

A alternativa E está INCORRETA pois, para colar um texto copiado, o atalho utilizado é o “Ctrl + V”.

#### Referência

CUNHA, R.O. **Microsoft Word**. Editora Ricardo Oliveira, 2021. ISBN: 9786500303322.

MARCELINO, C., ANDRADE, D.F. **Livro Word 2019**. Editora Viena, 2021. ISBN: 8537105443.

Nível	Médio
Disciplina	Informática
Eixo Temático	Microsoft Word
Tema	Barra de Ferramentas do Word
Tópico do Conteúdo	Comandos do Word

18) Você precisa liberar espaço em disco, e para isto, quer remover arquivos temporários desnecessários. Assinale a alternativa que indica **CORRETAMENTE** as ferramentas do Windows você vai utilizar.

- A) Gerenciador de Tarefas.
- B) Ferramenta "Limpeza de Disco".
- C) Ferramenta "Restauração do Sistema".
- D) Desfragmentador de disco.
- E) Central de Ações.

#### Justificativa

A alternativa B é a CORRETA, pois a ferramenta "Limpeza de Disco" faz uma busca detalhada por arquivos que já não são necessários ou podem ser removidos sem prejudicar o funcionamento do sistema.

A alternativa A está INCORRETA pois, o Gerenciador de Tarefas é usado para visualizar e gerenciar os processos e programas em execução no sistema, bem como o desempenho do computador, mas não é utilizado para liberar espaço em disco.

A alternativa C está INCORRETA pois, a ferramenta "Restauração do Sistema" é uma ferramenta que permite reverter o estado do computador para um ponto anterior no tempo, o que pode ajudar a resolver problemas de sistema, mas não é usada para liberar espaço em disco.

A alternativa D está INCORRETA pois, o Desfragmentador de Disco é utilizado para reorganizar os dados fragmentados no disco para melhorar o desempenho do sistema, mas não remove arquivos temporários ou desnecessários para liberar espaço.

A alternativa E está INCORRETA pois, a Central de Ações fornece notificações e recomendações sobre a segurança e manutenção do sistema, mas não possui a função de liberar espaço em disco removendo arquivos temporários e desnecessários.

#### Referência

CUNHA, R. O. **Windows 10 do Zero**. Editora Ricardo Oliveira, 2022. ISBN: 9786500545494.  
RATHBONE, A. **Windows 10 para Leigos**. Alta Books, 1ª. Ed., 2016. ISBN: 8576089785.

Nível	Médio
Disciplina	Informática
Eixo Temático	Windows
Tema	Ferramentas de Manutenção
Tópico do Conteúdo	Limpeza de Disco

19) Em uma planilha do Excel, você precisa verificar se todos os registros de uma coluna possuem algum valor digitado. Qual das alternativas abaixo apresenta a expressão do Excel usada **CORRETAMENTE** para contar o número de células não vazias no intervalo de C1 a C10?

- A) =SOMASE(C1:C10).
- B) =CONT.SE(C1:C10).
- C) =CONT.VALORES(C1:C10).
- D) =CONT.NÚM(C1:C10)
- E) =SOMA(C1:C10)

#### Justificativa

A alternativa C é a CORRETA, pois a função =CONT.VALORES(C1:C10) permite contar o número de células não vazias em um determinado intervalo.

A alternativa A está INCORRETA pois, a função SOMASE é usada para somar os valores em um intervalo que atendem a um critério específico, não para contar o número de células não vazias.

A alternativa B está INCORRETA pois, a função **CONT.SE** é usada para contar o número de células que atendem a um determinado critério dentro de um intervalo. Sem um critério especificado, esta fórmula está incompleta e inadequada para contar células não vazias.

A alternativa D está INCORRETA pois a função **CONT.NÚM** conta o número de células que contêm números em um intervalo, mas não conta células que contêm texto ou outros tipos de dados.

A alternativa E está INCORRETA pois, a função **SOMA** é usada para somar os valores numéricos em um intervalo de células, não para contar o número de células não vazias.

#### Referência

GONÇALVES, R. **O Grande Livro do Excel** – intermediário e avançado. Camelot Editora, 1ª. Ed., 2021. ISBN:6587817416.

JELLEN, B., SYRSTAD, T., AMORIM, R. **Microsoft Excel 2019: VBA e Macros**. Alta Books, 1ª Ed., 2021. ISBN: 8550807451.

SABINO, R. **Excel Básico para o mundo do trabalho**. SENAC São Paulo, 1ª. Ed., 2019. ISBN: 8539630222.

Nível	Médio
Disciplina	Informática
Eixo Temático	Excel
Tema	Ferramentas do Excel
Tópico do Conteúdo	Fórmulas

20) Você está navegando na internet em busca de um novo par de tênis para usar na academia. Ao clicar em um anúncio chamativo, é direcionado para um site que parece ser a loja oficial da marca. Considerando a oferta imperdível, você preenche seus dados pessoais e bancários para finalizar a compra. Mas algo parece estranho. Será que você caiu em uma armadilha virtual?

Assinale a alternativa **CORRETA** que identifica a principal ameaça cibernética que você pode ter enfrentado.

- A) Malware: Um termo genérico que abrange diversos tipos de software malicioso, como vírus, spyware, ransomware e Trojans.
- B) Vírus: Um programa malicioso que se infiltra no seu dispositivo e se propaga, causando danos ou roubando dados.
- C) Spyware: Um software furtivo que monitora suas atividades online, coletando informações pessoais e confidenciais.
- D) **Phishing: Uma técnica de engenharia social que tenta enganá-lo a fornecer informações confidenciais, como senhas ou dados bancários, em sites falsos.**
- E) Ransomware: Um malware que sequestra seus arquivos e exige pagamento de resgate para liberá-los.

#### Justificativa

A alternativa A está INCORRETA pois, o malware apesar de ser um termo abrangente, o malware não define a natureza específica da ameaça. No caso, o phishing é a principal tática utilizada.

A alternativa B está INCORRETA pois, embora os vírus possam causar danos, o cenário não apresenta indícios de infecção por vírus, como lentidão do dispositivo ou arquivos corrompidos.

A alternativa C está INCORRETA pois, o spyware geralmente coleta informações de forma silenciosa, sem que o usuário perceba. No cenário, você forneceu seus dados conscientemente em um site falso.

A alternativa D é a CORRETA, pois as características do cenário apresentado coincidem com as de um ataque de phishing: um anúncio atraente o direcionou para um site falso que imitava a loja oficial; e ao preencher seus dados no site fraudulento, você forneceu informações confidenciais, como dados bancários, que podem ser usadas para fins maliciosos.

A alternativa E está INCORRETA pois, o ransomware criptografa os arquivos da vítima e exige pagamento para liberá-los. O cenário não menciona criptografia de arquivos ou exigência de resgate.

#### Referência

MITNICK, K.; SIMON, W.L. **A arte de enganar ataques de hackers**: controlando o fator humano na segurança da informação. Pearson Universidades, 1ª. Ed., 2003. ISBN: 8534615160.

WEIDMAN, G. **Testes de invasão: uma introdução prática ao hacking**. Novatec Editora, 1ª. Ed., 2014. ISBN: 8575224077.

WINDT, E., JORGE, H. **Crimes Cibernéticos**: ameaças, procedimentos e investigação. Brasport, 3ª. Ed., 2021. ISBN: 6588431384.

Nível	Médio
Disciplina	Informática
Eixo Temático	Segurança da Informação
Tema	Conceitos e Definições
Tópico do Conteúdo	Ameaças mais comuns

### CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21) Associe **CORRETAMENTE** cada princípio de atendimento ao público com a sua definição correspondente.

- |                  |   |
|------------------|---|
| (1) Presteza     | (a) Capacidade de resolver as demandas do cliente de forma rápida e eficaz. |
| (2) Cortesia     | (b) Tratar o cliente com educação e respeito.                               |
| (3) Eficiência   | (c) Fornecer informações de forma clara e direta.                           |
| (4) Discrição    | (d) Atender prontamente as solicitações dos clientes.                       |
| (5) Objetividade | (e) Manter sigilo sobre informações confidenciais do cliente.               |

A sequência **CORRETA** é:

- A) 1-e, 2-c, 3-b, 4-d, 5-a  
 B) 1-b, 2-a, 3-d, 4-c, 5-e  
 C) 1-a, 2-e, 3-c, 4-b, 5-d  
 D) 1-c, 2-d, 3-e, 4-a, 5-b  
 E) **1-d, 2-b, 3-a, 4-e, 5-c**

#### Justificativa

A sequência CORRETA é 1-d, 2-b, 3-a, 4-e, 5-c:

Eficiência (a) - A eficiência no atendimento ao cliente é a habilidade de resolver problemas e fornecer soluções de maneira rápida e eficaz. Cortesia (b) - Tratar o cliente com educação e respeito. A cortesia envolve o tratamento educado e respeitoso dos clientes, garantindo uma experiência positiva de atendimento. Objetividade (c) - Fornecer informações de forma clara e direta. A objetividade envolve a comunicação clara, direta e sem ambiguidades, facilitando o entendimento do cliente sobre os serviços ou produtos oferecidos. Presteza (d) - Atender prontamente as solicitações dos clientes. A presteza está relacionada à rapidez no atendimento e à disposição imediata para resolver as demandas apresentadas. Discrição (e) - Manter sigilo sobre informações confidenciais do cliente. A discrição refere-se à capacidade de manter a confidencialidade e sigilo sobre as informações pessoais e privadas dos clientes.

#### Referência

ANUNCIAÇÃO, Heverton. Atendimento ao cliente: profissionais que revolucionaram o campo da experiência do cliente. Editora Alta Books, 2021. E-book.

Nível	Médio
Disciplina	Marketing
Eixo Temático	Atendimento ao Cliente: é preciso ser Gentil e Eficiente
Tema	Atendimento
Tópico do Conteúdo	Atendimento ao público: comunicabilidade, apresentação, atenção, cortesia, interesse, presteza, eficiência, tolerância, discrição, conduta e objetividade.

22) Um cidadão se dirigiu a um serviço público e percebeu que os funcionários tinham um interesse genuíno em servir, fornecendo uma atenção individualizada. Qual dimensão da qualidade do serviço está sendo destacada nessa situação?

- A) Confiabilidade  
 B) Prontidão  
 C) **Empatia**  
 D) Tangibilidade  
 E) Segurança

### Justificativa

Empatia é uma das dimensões da qualidade dos serviços, no qual os funcionários atendem às necessidades do cliente, sabendo se colocar no lugar dele. Interesse genuíno em servir. Fornecimento de atenção individualizada a cada cliente. Funcionários que tratam os clientes sempre de forma atenciosa sabendo o que ele quer.

### Referência

COBRA, Marcos. Marketing de Serviços. Grupo GEN, 2020. E-book

Nível	Médio
Disciplina	Marketing de Serviços
Eixo Temático	Gestão de Clientes
Tema	Qualidade do serviço como diferencial estratégico
Tópico do Conteúdo	Atendimento ao público: comunicabilidade, apresentação, atenção, cortesia, interesse, presteza, eficiência, tolerância, discrição, conduta e objetividade.

23) Você é um servidor público e recebeu a tarefa de comunicar aos departamentos internos sobre uma mudança urgente nos procedimentos de segurança. A comunicação deve ser rápida, formal e garantir que todos os departamentos recebam a mensagem de maneira eficiente. Qual das opções abaixo é a mais adequada para essa situação, segundo as noções de redação oficial?

- A) Aviso
- B) Carta
- C) Memorando
- D) Declaração
- E) **Ofício**

### Justificativa

A alternativa "E" é a CORRETA porque até a segunda edição do Manual de redação da Presidência da República, havia três tipos de expedientes que possuíam o mesmo formato, mas com finalidades diferentes: o ofício, o aviso e o memorando.

A distinção básica anterior entre os três documentos de comunicação era: 1. aviso: era expedido exclusivamente por Ministros de Estado, para autoridades de mesma hierarquia;

2. ofício: era expedido para e pelas demais autoridades; e 3. memorando: era expedido entre unidades administrativas de um mesmo órgão.

Na nova edição, ficou abolida essa distinção e passou-se a utilizar o termo ofício nas três hipóteses. A extinção do memorando e do aviso foi uma das alterações mais significativas da terceira edição do Manual de redação da Presidência da República. Atualmente, recomenda-se apenas o uso de ofício para qualquer comunicação oficial.

### Referência

BRASIL. Manual de Redação da Presidência da República. 3. ed. Brasília: Imprensa Nacional, 2018.

COBUCCI, Suely Cobucci, P. Redação Oficial: para aprimorar os textos profissionais. Editora Contexto, 2022. E-book.

Nível	Médio
Disciplina	Redação Oficial
Eixo Temático	O Padrão Ofício
Tema	Ofício
Tópico do Conteúdo	Noções de redação oficial: ofício, carta, memorando e e-mail.

24) De acordo com a Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados, assinale a alternativa **CORRETA**:

- A) **Documentos permanentes são aqueles que possuem valor histórico, probatório e informativo.**
- B) Documentos correntes são aqueles que perderam a utilidade administrativa imediata, mas ainda não são considerados permanentes.
- C) Documentos intermediários são objeto de consultas frequentes e cuja eliminação é autorizada.
- D) Documentos permanentes são eliminados após 20 anos devido à perda de valor administrativo.
- E) Documentos correntes são aqueles que possuem valor histórico e são arquivados permanentemente.

### Justificativa

Documentos permanentes são aqueles que possuem valor histórico, probatório e informativo, devendo ser preservados em caráter definitivo. De acordo com a Lei nº 8.159/1991, esses documentos são essenciais para a memória institucional e a história administrativa.

### Referência

BRASIL. Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências.

Nível	Médio
Disciplina	Gestão de Documentos
Eixo Temático	Documento Público
Tema	Identificação dos documentos públicos
Tópico do Conteúdo	Gestão de documentos

25) A Organização Racional do Trabalho (ORT), proposta por Frederick Taylor, é fundamental para a administração pública moderna. Considerando as principais características da ORT, assinale a alternativa que descreve **CORRETAMENTE** um dos princípios dessa abordagem que pode ser aplicado em um órgão público municipal.

- A) Implementação de metodologias ágeis para adaptar-se rapidamente às mudanças.
- B) Criação de estruturas flexíveis e horizontais para facilitar a comunicação e a inovação.
- C) Envolvimento dos funcionários na tomada de decisão para garantir maior comprometimento e engajamento.
- D) **Divisão do trabalho e especialização, onde cada funcionário tem uma função específica, aumentando a eficiência e produtividade.**
- E) Estabelecimento de uma cultura organizacional focada em valores e propósitos sociais.

### Justificativa

A alternativa "D" é a CORRETA porque a divisão do trabalho e especialização é um dos princípios fundamentais da ORT, como proposto por Taylor. Ele defendia que a eficiência organizacional poderia ser alcançada através da especialização das tarefas, onde cada trabalhador realizaria uma função específica, aumentando a produtividade e reduzindo o tempo e o esforço desnecessários.

### Referência

CHIAVENATO, Idalberto. Teoria Geral da Administração - Vol. 1. Grupo GEN, 2021. E-book.

Nível	Médio
Disciplina	Teoria Geral da Administração
Eixo Temático	Abordagem clássica da administração
Tema	Administração científica: Arrumando o chão da fábrica
Tópico do Conteúdo	Organização racional do trabalho

26) A redação oficial, utilizada nos diversos órgãos públicos, deve seguir princípios básicos de clareza, objetividade e impessoalidade. Até a segunda edição do Manual de redação da Presidência da República, havia três tipos de expedientes que possuíam o mesmo formato, mas com finalidades diferentes: o ofício, o aviso e o memorando. Na nova edição, ficou abolida essa distinção e passou-se a utilizar o termo \_\_\_\_\_ nas três hipóteses.

Assinale a alternativa que preenche a lacuna acima de forma **CORRETA**.

- A) Aviso
- B) Memorando
- C) Portaria
- D) Relatório
- E) **Ofício**

### Justificativa

A extinção do memorando e do aviso foi uma das alterações mais significativas da terceira edição do Manual de redação da Presidência da República. Atualmente, recomenda-se apenas o uso de ofício para qualquer comunicação oficial.



## Referência

BRASIL. Manual de Redação da Presidência da República. 3. ed. Brasília: Imprensa Nacional, 2018.  
COBUCCI, Suely Cobucci, P. Redação Oficial: para aprimorar os textos profissionais. Editora Contexto, 2022. E-book.

Nível	Médio
Disciplina	Redação Oficial
Eixo Temático	O Padrão Ofício
Tema	Ofício
Tópico do Conteúdo	Noções de redação oficial: ofício, carta, memorando e e-mail.

27) De acordo com o Decreto nº 10.278, de 18 de março de 2020, que estabelece regras gerais para a digitalização de documentos públicos e privados, qual é uma das exigências para que o documento digitalizado tenha o mesmo valor jurídico do documento original?

- A) A digitalização deve ser realizada exclusivamente por empresas certificadas pelo governo federal.
- B) **A digitalização deve garantir a integridade e a autenticidade do documento, utilizando padrões técnicos mínimos estabelecidos.**
- C) O documento digitalizado deve ser armazenado em um servidor local e não pode ser armazenado na nuvem.
- D) A digitalização deve ser realizada em papel especial, com certificação ISO.
- E) O documento digitalizado deve ser assinado digitalmente apenas pelo responsável pela digitalização.

## Justificativa

O Decreto nº 10.278, de 18 de março de 2020, estabelece que para que um documento digitalizado tenha o mesmo valor jurídico do original, a digitalização deve garantir a integridade e a autenticidade do documento. Isso é feito utilizando padrões técnicos mínimos estabelecidos, que incluem procedimentos para assegurar que o documento digitalizado seja uma reprodução fiel e confiável do original.

Segundo o Art. 4º do Decreto nº 10.278, de 18 de março de 2020, os procedimentos e as tecnologias utilizados na digitalização de documentos físicos devem assegurar:

I - a integridade e a confiabilidade do documento digitalizado;

II - a rastreabilidade e a auditabilidade dos procedimentos empregados;

III - o emprego dos padrões técnicos de digitalização para garantir a qualidade da imagem, da legibilidade e do uso do documento digitalizado;

IV - a confidencialidade, quando aplicável; e

V - a interoperabilidade entre sistemas informatizados.

## Referência

BRASIL. Decreto nº 10.278, de 18 de março de 2020. Estabelece os requisitos técnicos para a digitalização de documentos públicos e privados a fim de que os documentos digitalizados produzam os mesmos efeitos legais dos documentos originais. Diário Oficial da União, Brasília, 2020.

Nível	Médio
Disciplina	Gestão de documentos
Eixo Temático	Digitalização de documentos
Tema	Efeitos legais dos documentos digitalizados
Tópico do Conteúdo	Gestão de documentos

28) No contexto da administração pública estadual, a implementação da Organização Racional do Trabalho (ORT) pode ser desafiadora. Qual dos seguintes aspectos é uma crítica comum à aplicação da ORT nesse setor?

- A) Falta de ênfase na gestão de recursos humanos e no desenvolvimento de liderança.
- B) **Rigidez e pouca flexibilidade, o que pode levar à ineficiência em um ambiente dinâmico.**
- C) Excessiva delegação de autoridade e autonomia para os funcionários.
- D) Dependência excessiva de tecnologias da informação para gestão de processos.
- E) Subestimação da importância das relações interpessoais e do trabalho em equipe.

### Justificativa

A rigidez e pouca flexibilidade são críticas comuns à ORT, especialmente em setores dinâmicos como a administração pública, onde as demandas podem variar e exigir adaptabilidade. A abordagem taylorista tende a ser muito rígida e padronizada, o que pode ser contraproducente em ambientes que necessitam de respostas rápidas e adaptativas

### Referência

CHIAVENATO, Idalberto. Teoria Geral da Administração - Vol. 1. Grupo GEN, 2021. E-book.

Nível	Médio
Disciplina	Teoria Geral da Administração
Eixo Temático	Abordagem clássica da administração
Tema	Administração científica: Arrumando o chão da fábrica
Tópico do Conteúdo	Organização racional do trabalho

29) De acordo com a Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, que trata das normas gerais de licitação e contratação para as administrações públicas direta, autárquica e fundacional da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, qual das alternativas abaixo descreve **CORRETAMENTE** um dos princípios que devem ser observados nas contratações públicas?

- A) Princípio da discricionariedade, que permite à administração pública atuar sem restrições em suas decisões.
- B) Princípio da supremacia do interesse privado, que prevalece sobre o interesse público em situações de conflito.
- C) Princípio da confidencialidade, que assegura que todos os atos administrativos e contratuais sejam mantidos em sigilo.
- D) Princípio da eficiência, que exige a busca de melhores resultados com a utilização dos recursos disponíveis da maneira mais racional e econômica possível.
- E) Princípio da exclusividade, que garante que apenas empresas estatais possam participar dos processos licitatórios.

### Justificativa

O princípio da eficiência é um dos princípios que devem ser observados nas contratações públicas de acordo com a Lei nº 14.133, de 2021. Este princípio exige que a administração pública busque alcançar os melhores resultados possíveis com a utilização racional e econômica dos recursos disponíveis, visando sempre o interesse público. Segundo o Art. 37 da Lei nº 14.133, de 2021, a administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (...).

### Referência

BRASIL. Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021. Institui a nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos. Diário Oficial da União, Brasília, 2021.

JR Calasans, José. Manual da Licitação. Grupo GEN, 2021. E-book.

Nível	Médio
Disciplina	Licitação
Eixo Temático	Os Princípios Constitucionais da Administração Pública
Tema	Lei de Licitações e Contratos Administrativos
Tópico do Conteúdo	Princípios básicos da licitação

30) De acordo com a Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, quais são os critérios para a modalidade de licitação denominada "concorrência" no âmbito das contratações públicas?

- A) A modalidade concorrência é utilizada para contratações emergenciais, com dispensa de licitação.
- B) A modalidade concorrência é utilizada para alienação de bens imóveis ou de bens móveis inservíveis ou legalmente apreendidos a quem oferecer o maior lance
- C) A modalidade concorrência é utilizada para contratação de bens e serviços especiais e de obras e serviços comuns e especiais de engenharia, cujo critério de julgamento poderá ser a melhor técnica ou conteúdo artístico.

- D) A modalidade concorrência é utilizada para aquisição de bens e serviços comuns, cujo critério de julgamento é exclusivamente o de menor preço ou o de maior desconto.
- E) A modalidade concorrência é utilizada para a escolha de trabalho técnico, científico ou artístico, cujo critério de julgamento será o de melhor técnica ou conteúdo artístico, e para concessão de prêmio ou remuneração ao vencedor

#### Justificativa

A Lei nº 14.133, de 2021, estabelece que a modalidade concorrência é utilizada para contratações de obras e serviços de grande vulto, definidos como aqueles cujo valor estimado supera R\$ 200.000.000,00 (duzentos milhões de reais). Essa modalidade é escolhida devido à complexidade e ao valor elevado das contratações, garantindo maior competitividade e transparência no processo.

#### Referência

BRASIL. Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021. Institui a nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos. Diário Oficial da União, Brasília, 2021.

JR Calasans, José. Manual da Licitação. Grupo GEN, 2021. E-book.

Nível	Médio
Disciplina	Licitação
Eixo Temático	Modalidade concorrência
Tema	Lei de Licitações e Contratos Administrativos
Tópico do Conteúdo	Princípios básicos da licitação

31) De acordo com a Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, que trata das normas gerais de licitação e contratação para as administrações públicas, qual das alternativas abaixo lista **CORRETAMENTE** as modalidades de licitação previstas na legislação?

- A) Concorrência, tomada de preços, convite, pregão e concurso.
- B) **Concorrência, pregão, concurso, leilão e diálogo competitivo.**
- C) Concorrência, pregão, convite, leilão e concurso.
- D) Tomada de preços, convite, pregão, leilão e concurso.
- E) Concorrência, pregão, tomada de preços, leilão e diálogo competitivo.

#### Justificativa

A Lei nº 14.133, de 2021, estabelece as modalidades de licitação como concorrência, pregão, concurso, leilão e diálogo competitivo. Houve, com a mudança da lei 8.666/93 para a 14.133, a extinção de duas modalidades, quais sejam, a Tomada de Preços e o Convite, com a criação de uma nova, o Diálogo Competitivo.

#### Referência

BRASIL. Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021. Institui a nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos. Diário Oficial da União, Brasília, 2021.

JR Calasans, José. Manual da Licitação. Grupo GEN, 2021. E-book.

Nível	Médio
Disciplina	Licitação
Eixo Temático	Modalidades de licitação
Tema	Lei de Licitações e Contratos Administrativos
Tópico do Conteúdo	Princípios básicos da licitação

32) Assinale a alternativa **CORRETA** em quais situações específicas pode ocorrer a dispensa de licitação no âmbito das contratações públicas.

- A) Para a aquisição de bens de consumo, independentemente do valor, quando há interesse público justificado.
- B) Para serviços de publicidade e divulgação de treinamentos e aperfeiçoamentos de pessoal.
- C) **Para obras e serviços de engenharia com valor de até R\$ 100.000,00 e para outros serviços e compras com valor de até R\$ 50.000,00.**

- D) Para a contratação de serviços técnicos especializados de natureza predominantemente intelectual, independentemente do valor.
- E) Para a realização de concursos públicos, independentemente do valor e da natureza do serviço.

#### Justificativa

A Lei nº 14.133, de 2021, permite a dispensa de licitação para contratações de obras e serviços de engenharia com valor de até R\$ 100.000,00 e para outros serviços e compras com valor de até R\$ 50.000,00. Essas dispensas visam simplificar e agilizar processos de menor valor, permitindo maior eficiência administrativa.

#### Referência

BRASIL. Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021. Institui a nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos. Diário Oficial da União, Brasília, 2021.

JR Calasans, José. Manual da Licitação. Grupo GEN, 2021. E-book.

Nível	Médio
Disciplina	Licitação
Eixo Temático	Contratação Direta por Dispensa da Licitação
Tema	Lei de Licitações e Contratos Administrativos
Tópico do Conteúdo	Princípios básicos da licitação

33) Sendo a legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência princípios fundamentais de toda a administração pública, devem igualmente nortear a elaboração dos atos e das comunicações oficiais. Acerca dos princípios que se aplicam integralmente à redação oficial, assinale a alternativa **CORRETA** quanto aos principais atributos da redação oficial:

- A) A redação oficial deve caracterizar-se por clareza, objetividade e concisão.
- B) A redação oficial deve caracterizar-se por impessoalidade, padronização e informalidade
- C) A redação oficial deve caracterizar-se por uso da norma padrão da língua portuguesa, pragmatismo e informalidade.
- D) A redação oficial deve caracterizar-se por clareza, coerência e prolixidez.
- E) A redação oficial deve caracterizar-se por complexidade, impessoalidade e pluralidade.

#### Justificativa

Segundo o Manual de Redação da Presidência da República, a redação oficial deve caracterizar-se por: clareza e precisão; objetividade; concisão; coesão e coerência; impessoalidade; formalidade e padronização; e uso da norma padrão da língua portuguesa. Fundamentalmente, esses atributos decorrem da Constituição, que dispõe, no art. 37: "A administração pública direta, indireta, de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (...)". Sendo princípios fundamentais de toda a administração pública, devem igualmente nortear a elaboração dos atos e das comunicações oficiais.

#### Referência

BRASIL. Manual de Redação da Presidência da República. 3. ed. Brasília: Imprensa Nacional, 2018.

COBUCCI, Suely Cobucci, P. Redação Oficial: para aprimorar os textos profissionais. Editora Contexto, 2022. E-book.

Nível	Médio
Disciplina	Redação Oficial
Eixo Temático	Redação Oficial e os Princípios Constitucionais da Administração Pública.
Tema	Atributos da redação oficial
Tópico do Conteúdo	Noções de redação oficial: ofício, carta, memorando e e-mail.

34) E um órgão público você foi incumbido de melhorar a eficiência e a eficácia nos processos do setor. Após uma análise inicial, você decide adotar uma abordagem sistemática baseada nas quatro funções da administração: planejamento, organização, direção e controle. Qual das seguintes ações representa **CORRETAMENTE** a função de controle?

- A) Monitorar continuamente o desempenho do setor, comparando os resultados alcançados com os objetivos planejados e tomando ações corretivas quando necessário.
- B) Definir metas e objetivos estratégicos, desenvolver planos de ação detalhados e alocar recursos para atingir esses objetivos.
- C) Estabelecer uma estrutura organizacional clara, designar tarefas específicas e alocar recursos de maneira eficiente.
- D) Liderar e motivar a equipe, comunicando de forma eficaz as metas e assegurando o engajamento dos funcionários.
- E) Realizar uma análise SWOT (forças, fraquezas, oportunidades e ameaças) para identificar as estratégias que a empresa deve adotar.

#### Justificativa

A alternativa "A" é a CORRETA porque a função de controle envolve o monitoramento contínuo do desempenho organizacional, a comparação dos resultados alcançados com os objetivos planejados e a tomada de ações corretivas conforme necessário. Segundo Oliveira (2013), o controle é uma função essencial para garantir que as atividades estejam alinhadas com os planos e que os objetivos da organização sejam atingidos de maneira eficiente.

#### Referência

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. Teoria geral da administração: uma abordagem prática, 3ª edição. Grupo GEN, 2013. E-book.

Nível	Médio
Disciplina	Teoria do Processo Administrativo
Eixo Temático	Função Controle
Tema	Principais contribuições da Teoria do Processo administrativo para a prática da administração
Tópico do Conteúdo	Funções da administração

35) Você é o responsável pelo departamento de compras de um órgão público e está organizando um processo licitatório para a aquisição de equipamentos de informática. Seguindo as melhores práticas e os princípios básicos da licitação conforme estabelecido na Lei nº 14.133/2021, assinale a alternativa que versa sobre as fases em sequência **CORRETA** do processo licitatório.

- A) elaboração do edital de licitação, preparatória, estudo técnico preliminar, contratação de seguros obrigatórios e recursal.
- B) elaboração do edital de licitação, estudo técnico preliminar, julgamento e homologação.
- C) requisitos da contratação, levantamento de mercado, estudo técnico preliminar e descrição da solução como um todo.
- D) análise dos riscos, contratação de seguros obrigatórios, composição de custos unitários, apresentação de propostas, homologação e recursal.
- E) preparatória, divulgação do edital de licitação, apresentação de propostas e lances, julgamento, habilitação, recursal e homologação.

#### Justificativa

Segundo o Art. 17, da Lei nº 14.133/2021, o processo de licitação observará as seguintes fases, em sequência:

- I - preparatória;
- II - de divulgação do edital de licitação;
- III - de apresentação de propostas e lances, quando for o caso;
- IV - de julgamento;
- V - de habilitação;
- VI - recursal;
- VII - de homologação.

#### Referência

BRASIL. Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021. Institui a nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos. Diário Oficial da União, Brasília, 2021.

JR Calasans, José. Manual da Licitação. Grupo GEN, 2021. E-book.

Nível	Médio
Disciplina	Licitação
Eixo Temático	Fases do processo licitatório
Tema	Lei de Licitações e Contratos Administrativos
Tópico do Conteúdo	Princípios básicos da licitação

36) Considerando as funções da administração, assinale a alternativa que melhor descreve a importância da função de planejamento nesse contexto.

- A) **A função de planejamento permite definir objetivos claros, estratégias e ações necessárias para alcançar metas, assegurando um uso eficiente dos recursos públicos.**
- B) A função de planejamento é menos importante que a execução, pois as atividades realizadas no dia a dia determinam o sucesso do órgão público.
- C) A função de planejamento se concentra apenas na elaboração de orçamentos, sem impacto significativo nas estratégias e ações.
- D) A função de planejamento é relevante apenas para o nível gerencial, não influenciando as atividades dos demais servidores.
- E) A função de planejamento pode ser negligenciada em períodos de estabilidade, sendo necessária apenas em momentos de crise.

#### Justificativa

A alternativa "A" é a CORRETA porque segundo Chiavenato (2021), o planejamento começa com a definição dos objetivos e detalha os planos necessários para atingi-los da melhor maneira possível. Planejar é definir os objetivos e escolher antecipadamente o melhor curso de ação para alcançá-los, ou seja, define onde se pretende chegar, o que deve ser feito, quando, como e em que sequência.

#### Referência

CHIAVENATO, Idalberto. Teoria Geral da Administração - Vol. 1. Grupo GEN, 2021. E-book.

Nível	Médio
Disciplina	Teoria Geral da Administração
Eixo Temático	Função Planejamento
Tema	Processo Administrativo
Tópico do Conteúdo	Funções da administração: planejamento, organização, direção e controle.

37) As funções da administração são essenciais para o gerenciamento eficaz de uma organização. Qual das seguintes descrições melhor define a função de organização?

- A) Monitorar o desempenho da empresa, comparando os resultados alcançados com os objetivos planejados e tomando ações corretivas quando necessário.
- B) Definir metas e objetivos estratégicos, desenvolver planos de ação e alocar os recursos necessários para atingir esses objetivos.
- C) Liderar e motivar os funcionários, comunicando as metas da empresa e assegurando o engajamento da equipe.
- D) **Estabelecer a estrutura da empresa, alocar recursos e designar tarefas para atingir os objetivos planejados.**
- E) Analisar o ambiente interno e externo da empresa para identificar oportunidades e ameaças, e adaptar as estratégias organizacionais conforme necessário.

#### Justificativa

A alternativa "D" é a CORRETA porque a função de organização na administração envolve o estabelecimento da estrutura organizacional, a alocação de recursos e a designação de tarefas necessárias para atingir os objetivos definidos no planejamento. Segundo Oliveira (2013), •planejamento (previsão): examinar o futuro da organização e elaborar um plano de ação a médio e longos prazos; •organização: consolidar uma estrutura de trabalhadores e executivos, bem como de materiais, para realizar o empreendimento; •comando: manter as pessoas em atividade em toda a organização; •coordenação: integrar, unificar e harmonizar todas as atividades desempenhadas na organização;

e •controle: cuidar para que tudo se realize de acordo com os planos elaborados e as ordens dadas aos trabalhadores da organização.

### Referência

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças D. Teoria geral da administração: uma abordagem prática, 3ª edição. Grupo GEN, 2013.

Nível	Médio
Disciplina	Teoria Geral da Administração
Eixo Temático	Função Organização
Tema	Processo Administrativo
Tópico do Conteúdo	Funções da administração: planejamento, organização, direção e controle.

38) Henri Fayol, um dos pioneiros da teoria da administração, identificou quatro funções administrativas fundamentais: planejamento, organização, direção e controle. Qual das alternativas a seguir descreve **CORRETAMENTE** a função de coordenação?

- A) Manter as pessoas em atividade em toda a organização.
- B) Implementar um sistema de controle de qualidade para garantir que os produtos e serviços atendam aos padrões estabelecidos.
- C) **Integrar, unificar e harmonizar todas as atividades desempenhadas na organização.**
- D) Realizar uma análise SWOT (forças, fraquezas, oportunidades e ameaças) para identificar as estratégias que a empresa deve adotar.
- E) examinar o futuro da organização e elaborar um plano de ação a médio e longos prazos.

### Justificativa

A alternativa "C" é a CORRETA porque a função de organização na administração envolve o estabelecimento da estrutura organizacional, a alocação de recursos e a designação de tarefas necessárias para atingir os objetivos definidos no planejamento. Segundo Oliveira (2013), •planejamento (previsão): examinar o futuro da organização e elaborar um plano de ação a médio e longos prazos; •organização: consolidar uma estrutura de trabalhadores e executivos, bem como de materiais, para realizar o empreendimento; •comando: manter as pessoas em atividade em toda a organização; •coordenação: integrar, unificar e harmonizar todas as atividades desempenhadas na organização; e •controle: cuidar para que tudo se realize de acordo com os planos elaborados e as ordens dadas aos trabalhadores da organização.

### Referência

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças D. Teoria geral da administração: uma abordagem prática, 3ª edição. Grupo GEN, 2013.

Nível	Médio
Disciplina	Teoria Geral da Administração
Eixo Temático	Função Coordenação
Tema	Processo Administrativo
Tópico do Conteúdo	Funções da administração: planejamento, organização, direção e controle.

39) Em um sistema de gestão da qualidade, qual das alternativas a seguir descreve **CORRETAMENTE** a abordagem PDCA?

- A) Planejar, Executar, Ajustar e Revisar.
- B) **Planejar, Fazer, Verificar e Agir.**
- C) Propor, Desenvolver, Checar e Ajustar.
- D) Preparar, Desempenhar, Controlar e Avaliar.
- E) Programar, Designar, Controlar e Analisar.

### Justificativa

A alternativa "B" é a CORRETA porque a abordagem PDCA (Planejar, Fazer, Checar, Agir) é um ciclo contínuo de melhoria da qualidade que visa estabelecer processos de planejamento, execução, verificação e ação corretiva. Segundo Britto (2015), este ciclo é essencial para a gestão da qualidade e para assegurar a melhoria contínua dos processos organizacionais.

### Referência

Britto, Eduardo. Qualidade Total. Cengage Learning Brasil, 2015.

Nível	Médio
Disciplina	Gestão da Qualidade
Eixo Temático	PDCA
Tema	Qualidade total
Tópico do Conteúdo	Gestão dos processos e gestão da qualidade

40) Qual ferramenta da qualidade é mais adequada para identificar as causas raiz de problemas em um processo administrativo?

- A) Diagrama de Pareto
- B) Diagrama de árvore
- C) Diagrama de dispersão
- D) Diagrama de Ishikawa
- E) Fluxograma

### Justificativa

A alternativa "D" é a CORRETA porque o Diagrama de Ishikawa, também é conhecido como diagrama causa-efeito ou de espinha de peixe. Nele são coletados, classificados segundo categorias predefinidas e representados possíveis fatores de influência (causas) sobre um problema existente a ser solucionado (efeito) (Britto, 2015). O diagrama de árvore é conhecido da representação de árvores genealógicas. É aplicado na fabricação e gestão da qualidade sempre que se quer representar tarefas ou funções interdependentes ou simplesmente sequências, de forma simples e inteligível. O diagrama de dispersão, mostra a relação entre duas variáveis, ajudando a identificar correlações e padrões de comportamento; O Diagrama de Pareto identifica os problemas mais frequentes, mas não detalha as causas raiz; O Fluxograma mapeia os passos de um processo, mas não identifica causas raiz.

### Referência

Britto, Eduardo. Qualidade Total. Cengage Learning Brasil, 2015.

Nível	Médio
Disciplina	Gestão da Qualidade
Eixo Temático	Ferramentas da qualidade
Tema	Qualidade total
Tópico do Conteúdo	Gestão dos processos e gestão da qualidade

41) Um cidadão que frequenta um órgão público percebeu que os funcionários sempre o atendem prontamente e com eficiência. Qual dimensão da qualidade do serviço está sendo destacada nessa situação?

- A) Empatia
- B) Responsividade
- C) Confiabilidade
- D) Tangibilidade
- E) Segurança

### Justificativa

A alternativa "B" é a CORRETA porque a responsividade é a capacidade de prestar serviços com boa vontade e prontidão. Nada mais desagradável do que alguém entrar em um estabelecimento e os funcionários permanecerem parados, sem lhe dar a devida atenção ou, então, tratá-lo com desprezo.

### Referência



Nível	Médio
Disciplina	Marketing
Eixo Temático	Atendimento ao Cliente: é preciso ser Gentil e Eficiente
Tema	Atendimento
Tópico do Conteúdo	Atendimento ao público: comunicabilidade, apresentação, atenção, cortesia, interesse, presteza, eficiência, tolerância, discricção, conduta e objetividade.

42) No âmbito de um órgão público, a elaboração de um e-mail oficial deve seguir determinadas normas. Qual das seguintes práticas é mais adequada na redação de um e-mail oficial?

- A) Utilizar abreviações e gírias comuns para agilizar a comunicação e economizar tempo.
- B) Iniciar o e-mail diretamente com o conteúdo sem a necessidade de uma saudação formal, focando apenas na mensagem principal.
- C) Utilizar linguagem informal para tornar a comunicação mais amigável e acessível aos destinatários.
- D) Anexar todos os documentos relevantes sem mencionar esses anexos no corpo do e-mail para não alongar a mensagem.
- E) **Iniciar o e-mail com uma saudação formal e identificar claramente o assunto.**

#### Justificativa

Segundo o Manual de Redação da Presidência da República, o texto dos correios eletrônicos deve ser iniciado por uma saudação. O assunto deve ser o mais claro e específico possível, relacionado ao conteúdo global da mensagem.

#### Referência

BRASIL. Manual de Redação da Presidência da República. 3. ed. Brasília: Imprensa Nacional, 2018.  
COBUCCI, Suely Cobucci, P. Redação Oficial: para aprimorar os textos profissionais. Editora Contexto, 2022. E-book.

Nível	Médio
Disciplina	Redação Oficial
Eixo Temático	Correio eletrônico (e-mail)
Tema	Definição e finalidade
Tópico do Conteúdo	Noções de redação oficial: ofício, carta, memorando e e-mail.

43) A utilização do e-mail para a comunicação tornou-se prática comum na administração pública. O termo e-mail pode ser empregado com três sentidos, dependendo do contexto, pode significar gênero textual, endereço eletrônico ou sistema de transmissão de mensagem eletrônica. No que se refere ao gênero textual, avalie as alternativas a seguir e marque a opção **CORRETA**:

- A) Como gênero textual, é considerado o instrumento pelo qual Ministros ou outras autoridades expedem instruções sobre a organização e o funcionamento de serviço, sobre questões de pessoal e outros atos de sua competência.
- B) Como gênero textual, o e-mail deve ser oficial, utilizando-se a extensão “. gov.br”, por exemplo.
- C) Como gênero textual, por seu baixo custo e celeridade, transformou-se na principal forma de envio e recebimento de documentos na administração pública.
- D) **Como gênero textual, o e-mail pode ser considerado um documento oficial, assim como o ofício. Portanto, deve-se evitar o uso de linguagem incompatível com uma comunicação oficial.**
- E) Como gênero textual, são atos administrativos de competência exclusiva do Chefe do Executivo, destinados a prover as situações gerais ou individuais, abstratamente previstas, de modo expresso ou implícito na lei.

#### Justificativa

Como gênero textual, o e-mail pode ser considerado um documento oficial, assim como o ofício. Portanto, deve-se evitar o uso de linguagem incompatível com uma comunicação oficial. Como endereço eletrônico utilizado pelos servidores públicos, o e-mail deve ser oficial, utilizando-se a extensão “. gov.br”, por exemplo. Como sistema de

transmissão de mensagens eletrônicas, por seu baixo custo e celeridade, transformou-se na principal forma de envio e recebimento de documentos na administração pública.

### Referência

BRASIL. Manual de Redação da Presidência da República. 3. ed. Brasília: Imprensa Nacional, 2018.

COBUCCI, Suely Cobucci, P. Redação Oficial: para aprimorar os textos profissionais. Editora Contexto, 2022. E-book.

Nível	Médio
Disciplina	Redação Oficial
Eixo Temático	O Padrão Ofício
Tema	Ofício
Tópico do Conteúdo	Noções de redação oficial: ofício, carta, memorando e e-mail.

44) Em um órgão público, a implementação eficaz dos princípios gerais de segurança no trabalho é essencial porque \_\_\_\_\_.

Assinale a alternativa que **CORRETAMENTE** completa a lacuna acima

- A) **promove a identificação, avaliação e controle dos riscos no ambiente de trabalho, garantindo a segurança e saúde dos servidores.**
- B) se limita a exigir o uso de uniformes padronizados pelos funcionários.
- C) é focada apenas na realização de auditorias anuais de segurança.
- D) se concentra exclusivamente na elaboração de relatórios de incidentes.
- E) se refere apenas à instalação de equipamentos de segurança em áreas específicas.

### Justificativa

A segurança no trabalho envolve um conjunto abrangente de ações que visam a prevenção de acidentes e doenças ocupacionais.

### Referência

CHIRMICI, Anderson; OLIVEIRA, Eduardo Augusto Rocha de. Introdução à Segurança e Saúde no Trabalho. Grupo GEN, 2016. E-book.

Nível	Médio
Disciplina	Introdução à Segurança e Saúde no Trabalho
Eixo Temático	Prevenção de acidentes
Tema	Eliminação, neutralização e atenuação do risco de acidente
Tópico do Conteúdo	Princípios gerais de segurança no trabalho

45) Assinale a alternativa que apresenta **CORRETAMENTE** os tipos básicos de acidentes do trabalho de acordo com a legislação brasileira.

- A) os acidentes típicos, as doenças crônicas e os acidentes ambientais.
- B) os acidentes típicos, as doenças ocupacionais e os acidentes ambientais.
- C) os acidentes de trabalho, os acidentes domésticos e as doenças profissionais.
- D) os acidentes de trajeto, as doenças ocupacionais e os acidentes no lazer.
- E) **os acidentes típicos, as doenças do trabalho e os acidentes de trajeto.**

### Justificativa

Segundo a Lei nº 8.213/1991, artigo 19, são considerados acidentes do trabalho os que ocorrem pelo exercício da atividade a serviço da empresa, bem como as doenças adquiridas ou desencadeadas pelo exercício do trabalho e os acidentes no percurso da residência para o trabalho ou vice-versa.

### Referência

BRASIL. Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991. Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p. 14009, 25 jul. 1991.

Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8213cons.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8213cons.htm). Acesso em: 1 jun. 2024.

MATTOS, Ubirajara. Higiene e Segurança do Trabalho. Grupo GEN, 2019. E-book.

Nível	Médio
Disciplina	Segurança e Saúde no Trabalho
Eixo Temático	Tipos básicos de acidentes do trabalho
Tema	Conceitos básicos sobre segurança do trabalho
Tópico do Conteúdo	Princípios gerais de segurança no trabalho

46) Assinale a alternativa que apresenta **CORRETAMENTE** os riscos ocupacionais preconizados pela legislação brasileira.

- A) Saúde Mental, Químicos, Doenças Ocupacionais, Ergonômicos e de acidentes
- B) Físicos, Químicos, Biológicos, Ergonômicos e ambientais.
- C) Domésticos, Químicos, Biológicos, Ergonômicos e ambientais
- D) Ambientais, Químicos, Mentais, Ergonômicos e de acidentes
- E) **Físicos, Químicos, Biológicos, Ergonômicos e de acidentes.**

#### Justificativa

Os riscos ocupacionais são divididos pela legislação brasileira em cinco grandes grupos: Físicos, Químicos, Biológicos, Ergonômicos e de acidentes.

#### Referência

CHIRMICI, Anderson; OLIVEIRA, Eduardo Augusto Rocha de. Introdução à Segurança e Saúde no Trabalho. Grupo GEN, 2016. E-book.

Nível	Médio
Disciplina	Segurança e Saúde no Trabalho
Eixo Temático	Riscos ocupacionais
Tema	Conceitos básicos sobre segurança do trabalho
Tópico do Conteúdo	Princípios gerais de segurança no trabalho

47) Nas relações interpessoais no ambiente de trabalho, é essencial que os servidores públicos demonstrem:

- A) Isolamento e independência para evitar conflitos.
- B) Rigidez e autoritarismo para manter a ordem e a disciplina.
- C) **Empatia e habilidades de comunicação para promover um ambiente colaborativo.**
- D) Competitividade intensa para alcançar os objetivos individuais.
- E) Submissão total às ordens sem questionamentos para garantir a hierarquia.

#### Justificativa

Empatia e habilidades de comunicação são fundamentais para promover um ambiente colaborativo no trabalho. Essas características ajudam a criar um clima organizacional positivo, facilitando a cooperação e a resolução de conflitos.

#### Referência

MINICUCCI, Agostinho. Relações humanas: psicologia das relações interpessoais, 6ª edição. Grupo GEN, 2001. E-book.

Nível	Médio
Disciplina	Gestão de Pessoas
Eixo Temático	Relações interpessoais
Tema	Relações Humanas – Uma Ciência do Comportamento Humano
Tópico do Conteúdo	Postura profissional e relações interpessoais

48) Assinale a alternativa **CORRETA** sobre a postura profissional no contexto da administração pública:

- A) A informalidade excessiva entre os servidores e os cidadãos contribui para um ambiente de trabalho mais eficiente.

- B) Um servidor público deve sempre manter uma postura ética, transparente e imparcial no exercício de suas funções.
- C) A rigidez na comunicação interna é essencial para evitar conflitos e garantir a disciplina entre os servidores.
- D) A competição interna intensa entre os servidores é uma prática recomendada para aumentar a produtividade.
- E) Um servidor público não precisa se preocupar com o impacto de sua postura pessoal no ambiente de trabalho.

**Justificativa**

Manter uma postura ética, transparente e imparcial é fundamental para garantir a confiança dos cidadãos e a eficiência na administração pública. Esses princípios são essenciais para o bom funcionamento das instituições públicas.

**Referência**

BRASIL. Lei nº 8.027, de 12 de abril de 1990. Dispõe sobre normas de conduta dos servidores públicos civis da União, das Autarquias e das Fundações Públicas, e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p. 6878, 13 abr. 1990. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8027.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8027.htm). Acesso em: 1 jun. 2024.

Nível	Médio
Disciplina	Gestão de Pessoas
Eixo Temático	Relações interpessoais
Tema	Relações Humanas – Uma Ciência do Comportamento Humano
Tópico do Conteúdo	Postura profissional e relações interpessoais

49) No contexto da administração pública:

- I. A postura ética dos servidores públicos é essencial para a manutenção da confiança dos cidadãos nas instituições públicas.  

Porque
- II. A imparcialidade e a transparência são princípios fundamentais que garantem a justiça e a eficácia no serviço público.

Assinale a alternativa **CORRETA**:

- A) A asserção I é falsa, e a asserção II é verdadeira.
- B) As asserções I e II são verdadeiras, mas a II não é uma justificativa correta da I.
- C) A asserção I é verdadeira, e a asserção II é falsa.
- D) **As asserções I e II são verdadeiras, e a II é uma justificativa correta da I.**
- E) As asserções I e II são falsas.

**Justificativa**

As asserções I e II são verdadeiras, e a II é uma justificativa CORRETA da I. A ética, a imparcialidade e a transparência são princípios essenciais que sustentam a confiança dos cidadãos nas instituições públicas, garantindo justiça e eficácia no serviço público.

**Referência**

BRASIL. Lei nº 8.027, de 12 de abril de 1990. Dispõe sobre normas de conduta dos servidores públicos civis da União, das Autarquias e das Fundações Públicas, e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p. 6878, 13 abr. 1990. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8027.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8027.htm). Acesso em: 1 jun. 2024.

Nível	Médio
Disciplina	Normas de conduta dos servidores públicos civis da União, das Autarquias e das Fundações Públicas
Eixo Temático	Postura Profissional
Tema	Deveres dos servidores públicos civis
Tópico do Conteúdo	Postura profissional e relações interpessoais

50) Assinale a alternativa **CORRETA** sobre a postura profissional no contexto da administração pública:

- A) Seguir ordens superiores sem questionamento, inclusive as legalmente duvidosas

- B) Ser flexível sobre o que versa as diretrizes estabelecidas por leis e regulamentos
- C) **Um servidor público deve sempre atender com presteza**
- D) Adotar atitudes que desconsiderem os padrões éticos esperados no serviço público
- E) Demonstrar indiferença em relação ao uso eficiente dos recursos e à preservação do patrimônio público.

#### Justificativa

Segundo a Lei nº 8.027, de 12 de abril de 1990, que dispõe sobre normas de conduta dos servidores públicos civis da União, das Autarquias e das Fundações Públicas, e dá outras providências, no Art. 2º São deveres dos servidores públicos civis:

- I - exercer com zelo e dedicação as atribuições legais e regulamentares inerentes ao cargo ou função;
- II - ser leal às instituições a que servir;
- III - observar as normas legais e regulamentares;
- IV - cumprir as ordens superiores, exceto quando manifestamente ilegais;
- V - atender com presteza;
- VI - zelar pela economia do material e pela conservação do patrimônio público;
- VII - guardar sigilo sobre assuntos da repartição, desde que envolvam questões relativas à segurança pública e da sociedade;
- VIII - manter conduta compatível com a moralidade pública;
- IX - ser assíduo e pontual ao serviço;
- X - tratar com urbanidade os demais servidores públicos e o público em geral;
- XI - representar contra ilegalidade, omissão ou abuso de poder.

#### Referência

BRASIL. Lei nº 8.027, de 12 de abril de 1990. Dispõe sobre normas de conduta dos servidores públicos civis da União, das Autarquias e das Fundações Públicas, e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p. 6878, 13 abr. 1990. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8027.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8027.htm). Acesso em: 1 jun. 2024.

Nível	Médio
Disciplina	Normas de conduta dos servidores públicos civis da União, das Autarquias e das Fundações Públicas
Eixo Temático	Postura Profissional
Tema	Deveres dos servidores públicos civis
Tópico do Conteúdo	Postura profissional e relações interpessoais

51) Sobre recrutamento e seleção de pessoas, assinale a alternativa **CORRETA**:

- A) **O recrutamento visa atrair candidatos potencialmente qualificados e capazes de ocupar cargos e oferecer competências para a organização.**
- B) O recrutamento pode ser definido como a escolha da pessoa certa para o cargo certo.
- C) O recrutamento externo é sempre mais vantajoso que o recrutamento interno, pois traz novos talentos e ideias para a organização.
- D) O recrutamento é interno quando a organização procura preencher suas vagas com pessoas vindas de fora, ou seja, com candidatos externos atraídos pelas técnicas de recrutamento.
- E) O recrutamento externo ocorre quando a empresa procura preencher determinada vaga ou oportunidade por meio do remanejamento de seus próprios funcionários.

#### Justificativa

Recrutamento é um conjunto de técnicas e procedimentos que visa atrair candidatos potencialmente qualificados e capazes de ocupar cargos e oferecer competências para a organização. É basicamente um sistema de informação por meio do qual a organização divulga e oferece ao mercado de Gestão de Recursos Humanos as oportunidades de emprego que pretende preencher.

#### Referência

CHIAVENATO, Idalberto. Planejamento, Recrutamento e Seleção de Pessoal - Como Agregar Talentos à Empresa. Grupo GEN, 2021. E-book

Nível	Médio
Disciplina	Gestão de Pessoas
Eixo Temático	Provisão de pessoas

Tema	Recrutamento e seleção
Tópico do Conteúdo	Noções Básicas de Administração.

52) Sobre o subsistema de provisão de gestão de pessoas, é **CORRETO** afirmar em:

- A) O mercado de trabalho é constituído pelo conjunto de indivíduos aptos ao trabalho em determinado lugar e em determinada época.
- B) Quando a oferta do mercado de trabalho é equivalente à procura, há pouquíssima disponibilidade de ofertas de empregos e excesso de candidatos que se oferecem para preenchê-las.
- C) Quando a oferta do mercado de trabalho é menor do que a procura, ocorre o relativo equilíbrio entre o volume de ofertas de emprego e o volume de candidatos para preenchê-las.
- D) O mercado de gestão humana é constituído pelas ofertas de trabalho ou de emprego oferecidas pelas organizações em determinados lugar e época
- E) Quando a oferta do mercado de trabalho é maior do que a procura, ocorre acentuada disponibilidade de emprego.

#### Justificativa

O mercado de trabalho é constituído pelas ofertas de trabalho ou de emprego oferecidas pelas organizações em determinados lugar e época, envolvendo, assim, uma dimensão de espaço e de tempo. Quando a oferta do mercado de trabalho é maior do que a procura, ocorre acentuada disponibilidade de emprego – há excesso de ofertas de emprego por parte das organizações e escassez de candidatos para preenchê-las. Essa situação de oferta de emprego acarreta as seguintes consequências para as organizações: Elevados investimentos em recrutamento, resultando, mesmo assim, em volume de candidatos insuficiente ou abaixo do padrão de qualidade desejado; Critérios de seleção mais flexíveis e menos rigorosos para compensar a escassez de candidatos; Elevados investimentos em treinamento de pessoal para compensar a inadequação dos candidatos; Ofertas salariais mais estimulantes para atrair mais candidatos, provocando distorções na política salarial das organizações; Elevados investimentos em benefícios sociais, tanto para atrair candidatos como para reter o pessoal existente, pois qualquer substituição torna-se demorada e arriscada; Maior ênfase no recrutamento interno – como meio de fixar o pessoal – e dinamização de planos de carreiras; Forte concorrência entre as organizações que disputam o mesmo mercado de gestão humana, muitas vezes provocando uma verdadeira guerra pelos talentos humanos; Os recursos humanos transformam-se em um recurso difícil e escasso, merecendo cuidados especiais para a retenção de talentos.

#### Referência

CHIAVENATO, Idalberto. Planejamento, Recrutamento e Seleção de Pessoal - Como Agregar Talentos à Empresa. Grupo GEN, 2021. E-book

Nível	Médio
Disciplina	Gestão de Pessoas
Eixo Temático	Provisão de pessoas
Tema	Mercado de Trabalho
Tópico do Conteúdo	Noções Básicas de Administração.

53) A função planejamento tem a finalidade de proporcionar uma situação futura desejada e o que deve ser realizado para se alcançar essa situação. O planejamento estratégico de uma organização é realizado em qual nível?

- A) Nível Comercial
- B) Nível Produtivo
- C) Nível Financeiro
- D) Nível Logístico
- E) Nível Institucional

#### Justificativa

Essa situação de dividir a função planejamento em três níveis ou tipos é mais por uma questão didática, pois, na prática, os três planejamentos devem estar adequadamente interligados formando um todo perfeitamente administrável, sendo que o planejamento estratégico considera toda a empresa perante os fatores externos não controláveis; o planejamento tático considera uma parte bem definida desse todo; e o planejamento operacional considera uma questão específica do processo administrativo do dia a dia da empresa ou da pessoa.

**Referência**

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. Administração. Grupo GEN, 2019. E-book.

Nível	Médio
Disciplina	Administração
Eixo Temático	Funções da Administração
Tema	Planejamento
Tópico do Conteúdo	Noções Básicas de Administração.

54) Atividade de gerenciar recursos que criam e entregam serviços e produtos. Esse conceito se refere a:

- A) Administração Contábil
- B) Administração de Pessoal
- C) Administração de Materiais
- D) Administração Financeira
- E) **Administração da Produção**

**Justificativa**

Administração da produção é a atividade de gerenciar recursos que criam e entregam serviços e produtos. A função produção é a parte da organização responsável por essa atividade. Toda organização tem uma função produção, pois toda organização produz algum tipo de produto e/ou serviço.

**Referência**

SLACK, Nigel; BRANDON-JONES, Alistair; BURGESS, Nicola. Administração da Produção. Grupo GEN, 2023. E-book.

Nível	Médio
Disciplina	Administração
Eixo Temático	Administração da Produção
Tema	Conceito sobre administração da produção
Tópico do Conteúdo	Noções Básicas de Administração.

55) As atividades de controladoria, risco, câmbio, investimento, financiamento, planejamento e controle, relacionamento com acionistas e investidores, relacionamento com bancos se referem a práticas que são desempenhadas na:

- A) Administração de Materiais
- B) Administração de Pessoal
- C) **Administração Financeira**
- D) Administração da Produção
- E) Administração Contábil

**Justificativa**

A função financeira, de modo geral, está organizada em duas áreas: gerência financeira e controladoria. A gerência financeira abrange atividades de administração de caixa, crédito e cobrança, risco, câmbio, investimento, financiamento, planejamento e controle financeiro, relacionamento com acionistas e investidores e relacionamento com bancos. A controladoria engloba atividades de administração de custos e preços, auditoria interna, avaliação de desempenho, contabilidade, orçamento, controle patrimonial, planejamento tributário, relatórios gerenciais e sistemas de informação financeira.

**Referência**

CHEROBIM, Ana P. Administração Financeira. Grupo GEN, 2016. E-book.

Nível	Médio
Disciplina	Administração
Eixo Temático	Administração Financeira
Tema	Finanças e o Ambiente Empresarial
Tópico do Conteúdo	Noções Básicas de Administração.

---

56) Engloba a sequência de operações que tem seu início na identificação do fornecedor, na compra do bem, em seu recebimento, transporte interno e acondicionamento, em seu transporte durante o processo produtivo, em sua armazenagem como produto acabado e, finalmente, em sua distribuição ao consumidor final. Está-se falando da:

- A) Administração de Pessoal
- B) **Administração de Materiais**
- C) Administração Financeira
- D) Administração da Produção
- E) Administração Contábil

**Justificativa**

A administração de materiais tem uma preocupação constante em procurar medidas de seu desempenho. A administração dos recursos materiais engloba a sequência de operações que tem seu início na identificação do fornecedor, na compra do bem, em seu recebimento, transporte interno e acondicionamento, em seu transporte durante o processo produtivo, em sua armazenagem como produto acabado e, finalmente, em sua distribuição ao consumidor final.

**Referência**

ALT, Paulo Renato C.; MARTINS, Petrônio G. Administração de Materiais e Recursos Patrimoniais - 3ª edição. SRV Editora LTDA, 2009. E-book.

Nível	Médio
Disciplina	Administração
Eixo Temático	Administração de Materiais
Tema	Recursos materiais e patrimoniais
Tópico do Conteúdo	Noções Básicas de Administração.

---

57) Sobre gestão de conflitos no contexto da administração geral, assinale a alternativa **CORRETA**:

- A) **A mediação é uma técnica eficaz de gestão de conflitos, pois facilita a comunicação entre as partes e promove soluções colaborativas.**
- B) Conflitos devem ser sempre evitados, pois são prejudiciais para a organização e comprometem a produtividade.
- C) A gestão de conflitos eficaz requer apenas a intervenção dos líderes para resolver disputas.
- D) Técnicas de negociação são irrelevantes na gestão de conflitos, pois não influenciam no resultado.
- E) A abordagem competitiva é a melhor forma de resolver conflitos, já que garante que uma das partes sempre saia vencedora.

**Justificativa**

A mediação é uma técnica eficaz de gestão de conflitos, pois um mediador imparcial ajuda as partes em conflito a comunicarem-se melhor e a encontrarem soluções mutuamente satisfatórias. A mediação é uma das técnicas mais eficazes para a resolução de conflitos em organizações, promovendo um ambiente colaborativo e construtivo.

**Referência**

MCSHANE, Steven L.; GLINOW, Mary A V. Comportamento organizacional. (Série A). Grupo A, 2013. E-book.

Nível	Médio
Disciplina	Administração
Eixo Temático	Administração de Pessoas
Tema	Compreensão e resolução de conflitos no local de trabalho
Tópico do Conteúdo	Relações interpessoais e Noções Básicas de Administração.

---

58) Leia a seguir o trecho da Lei 14.133/21.

“[...] unidade de atuação integrante da estrutura da Administração Pública”.



O trecho apresentado corresponde à definição, para os fins desta Lei, de

- A) bens e serviços especiais
- B) bens e serviços comuns
- C) **órgão**
- D) entidade
- E) agente público

#### Justificativa

Segundo a da Lei 14.133/21, no Art. 6º Para os fins desta Lei, consideram-se:

- órgão: unidade de atuação integrante da estrutura da Administração Pública;
- bens e serviços comuns: aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado;
- bens e serviços especiais: aqueles que, por sua alta heterogeneidade ou complexidade, não podem ser descritos na forma do inciso XIII do caput deste artigo, exigida justificativa prévia do contratante;
- entidade: unidade de atuação dotada de personalidade jurídica;
- agente público: indivíduo que, em virtude de eleição, nomeação, designação, contratação ou qualquer outra forma de investidura ou vínculo, exerce mandato, cargo, emprego ou função em pessoa jurídica integrante da Administração Pública;

#### Referência

BRASIL. Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021. Institui a nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos. Diário Oficial da União, Brasília, 2021.

JR Calasans, José. Manual da Licitação. Grupo GEN, 2021. E-book.

Nível	Médio
Disciplina	Licitação
Eixo Temático	Os Princípios Constitucionais da Administração Pública
Tema	Lei de Licitações e Contratos Administrativos
Tópico do Conteúdo	Princípios básicos da licitação

59) Sobre organização no ambiente de trabalho no contexto da administração geral, assinale a alternativa **CORRETA**:

- A) A organização no ambiente de trabalho não tem impacto significativo na satisfação dos colaboradores.
- B) **A implementação de práticas de organização no ambiente de trabalho pode melhorar a produtividade e reduzir o estresse dos colaboradores.**
- C) A desorganização no ambiente de trabalho pode ser benéfica, pois estimula a criatividade e a inovação.
- D) A organização no ambiente de trabalho deve ser responsabilidade exclusiva dos gestores.
- E) Práticas de organização no ambiente de trabalho são irrelevantes em ambientes criativos e dinâmicos.

#### Justificativa

A implementação de práticas de organização no ambiente de trabalho, como o uso de metodologias de organização de tarefas e espaços, pode aumentar a produtividade e reduzir o estresse dos colaboradores. De acordo com Chiavenato (2014), um ambiente de trabalho organizado facilita a execução das atividades, melhora a eficiência e contribui para um clima organizacional mais positivo.

#### Referências

ROBBINS, Stephen P.; DECENZO, David A.; WOLTER, Robert M. Fundamentos de gestão de pessoas. SRV Editora LTDA, 2013. E-book.

Nível	Médio
Disciplina	Administração
Eixo Temático	Administração de Pessoas
Tema	Ambiente de trabalho
Tópico do Conteúdo	Noções Básicas de Administração.

60) Sobre rotinas e fluxo do trabalho no contexto da administração pública, assinale a alternativa **CORRETA**:

- A) A padronização de rotinas e fluxos de trabalho na administração pública contribui para a eficiência e a transparência dos processos administrativos.
- B) A flexibilização das rotinas e fluxos de trabalho é desnecessária na administração pública, pois todos os processos devem seguir regras rígidas.
- C) A introdução de novas tecnologias nos fluxos de trabalho da administração pública é sempre complicada e raramente traz benefícios.
- D) Rotinas e fluxos de trabalho bem definidos são irrelevantes na administração pública, pois o foco deve ser apenas na prestação de serviços.
- E) O treinamento dos servidores públicos em novas rotinas e fluxos de trabalho é dispensável, uma vez que eles já possuem experiência suficiente.

**Justificativa**

A padronização de rotinas e fluxos de trabalho na administração pública é fundamental para aumentar a eficiência e a transparência dos processos administrativos. Segundo Carreira (2012), a padronização facilita a identificação de falhas, a melhoria contínua dos processos e proporciona maior clareza e previsibilidade nas ações administrativas.

**Referência**

CARREIRA, Dorival. Organização, Sistemas e Métodos - Ferramentas para racionalizar as rotinas de trabalho e a estrutura organizacional da empresa - 2ª Edição. SRV Editora LTDA, 2012. E-book.

Nível	Médio
Disciplina	Organização, Sistemas e Métodos
Eixo Temático	Administração Geral
Tema	Princípios da Criação e Racionalização de Processos
Tópico do Conteúdo	Rotinas e fluxo do trabalho