

-- CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS --

Com base no **Manual de Redação da Presidência da República** (MRPR), julgue os itens que se seguem.

- 41 Os atos e expedientes oficiais devem ser redigidos conforme o padrão culto de linguagem porque ele é o mais conhecido pela população em geral.
- 42 Ofício, aviso e memorando são os três principais tipos de expediente que o MRPR em vigor distingue conforme a finalidade e, principalmente, o formato de cada um.
- 43 A adequação da linguagem ao tipo de documento a ser expedido é fundamental nas comunicações oficiais e é sempre o serviço público o agente responsável por produzi-las.
- 44 Os dois principais destinatários das comunicações oficiais são órgãos públicos e empresas privadas, devendo-se variar a linguagem adotada no texto conforme a categoria do destinatário.
- 45 O conteúdo de uma comunicação oficial é necessariamente um assunto que diz respeito às atribuições do órgão que a emite, sendo de suma importância que a sua redação respeite os princípios constitucionais que regem a administração pública.

Em relação aos atributos da redação oficial conforme o MRPR, julgue os itens subsequentes.

- 46 Para a garantia da clareza do texto oficial, jamais se devem usar regionalismos, termos técnicos específicos de determinadas áreas do saber ou ordem sintática inversa.
- 47 A impessoalidade é um requisito para o alcance da objetividade nas comunicações oficiais.
- 48 A exclusão de palavras inúteis e de redundâncias contribui para a concisão do texto.
- 49 A formalidade do tratamento e a observância da ortografia em vigor são mais importantes que a diagramação do texto, pois a finalidade básica de um documento oficial é comunicar com simplicidade e clareza máximas, tendo a padronização importância secundária na redação oficial.
- 50 O MRPR não estabelece um padrão oficial de linguagem, mas preconiza o uso da norma padrão da língua portuguesa nas comunicações oficiais.

Acerca de aspectos de linguagem e de formato dos documentos oficiais, julgue os próximos itens, de acordo com o MRPR.

- 51 Os documentos no padrão ofício devem ser produzidos em papel A4 e podem ser impressos em ambas as faces do papel.
- 52 Em um documento oficial no gênero mensagem, a informação referente ao local e à data do documento devem constar imediatamente abaixo da identificação desse expediente.
- 53 O uso dos fechos nas comunicações oficiais é regido pelas relações de hierarquia existentes entre o produtor do documento e seu destinatário.
- 54 Com exceção das comunicações oficiais assinadas pelo presidente da República, nas demais comunicações oficiais, identifica-se o signatário, logo abaixo do espaço para sua assinatura, pelo seu nome, todo em letras maiúsculas e sem negrito, e pelo seu cargo, apenas com as iniciais maiúsculas, conforme o exemplo a seguir.

FULANO DE TAL
Secretário Estadual de Comunicação

- 55 O uso do vocativo Excelentíssimo Senhor é restrito às comunicações dirigidas ao presidente da República.
- 56 As exposições de motivos que encaminhem proposições normativas, além de estruturadas em introdução, desenvolvimento e conclusão, devem ser instruídas com parecer jurídico e parecer de mérito que permitam a adequada avaliação da proposta.
- 57 Uma mensagem de *email* terá valor documental somente se sua origem for um servidor com a extensão <gov.br>.

Com relação aos conceitos fundamentais de arquivologia, julgue os itens que se seguem.

- 58 O ciclo de vida dos documentos determina a necessidade de digitalização ou não destes.
- 59 O princípio de respeito aos fundos fundamenta as principais funções arquivísticas, como a classificação, a avaliação e a descrição.
- 60 Os documentos de arquivo existem em um número grande de exemplares.
- 61 Os objetivos funcionais são responsáveis pela produção e conservação dos documentos de arquivo.
- 62 Os tipos de conjuntos existentes nos arquivos são os fundos e os documentos unidos pela proveniência.
- 63 O método de classificação nos arquivos exige conhecimento do sistema, do conteúdo, do assunto e da significação dos documentos a classificar.

Acerca do gerenciamento da informação e da gestão de documentos, julgue os itens a seguir.

- 64 O quadro de arranjo é o instrumento utilizado para avaliar documentos de arquivo.
- 65 A gestão de documentos refere-se às operações técnicas relativas à produção, à tramitação, ao uso, à avaliação e ao arquivamento dos documentos.
- 66 São fases básicas da gestão de documentos a produção, a eliminação e a reformatação.
- 67 As atividades de protocolo, como a expedição e o registro, são realizadas no âmbito dos arquivos correntes.
- 68 O arquivo intermediário é constituído de documentos ainda com valor primário.
- 69 O diagnóstico da situação arquivística estabelece os critérios para a formação do arquivo permanente do órgão ou da instituição.

A respeito das tipologias documentais e dos suportes físicos, julgue os seguintes itens que se seguem.

- 70 O método mais comum de restauração de documentos em papel é a aplicação de película protetora em um dos lados do papel.
- 71 Ata de reunião, relatório de atividades e processo de compra de material de consumo são exemplos de tipos documentais.
- 72 A preservação dos documentos é garantida em áreas úmidas e expostas à luz solar direta.
- 73 A análise tipológica dos documentos prescinde do suporte documental.
- 74 Um documento em formato digital é considerado arquivístico quando produzido no curso de uma atividade, como resultado de tal atividade, e retido para ação ou referência.

Em relação à comunicabilidade e à apresentação pessoal no atendimento ao público, julgue os itens subsecutivos.

- 75** Além do uso de roupas adequadas ao ambiente ou à ocasião, a apresentação pessoal está associada também à limpeza e organização do local e dos equipamentos de trabalho.
- 76** O código é a linguagem utilizada na construção da mensagem, e o canal é o meio pelo qual é transmitida a mensagem.
- 77** A comunicabilidade resume-se aos fatores de audibilidade, que é a qualidade da audição da mensagem, e de pronunciabilidade, que é a qualidade da fala de quem transmite a mensagem.



Julgue os itens seguintes, referentes a atributos de qualidade do atendimento ao público.

- 78** É melhor que o atendente saiba ter conduta ética ao tratar os usuários do serviço do que tenha capacidade de dar respostas precisas e diretas às necessidades deles.
- 79** A atribuição de dar atenção ao usuário do serviço restringe-se a ouvi-lo com paciência, não implicando a necessidade de encontrar alguma solução para os eventuais problemas relatados.
- 80** A forma mais eficiente de descobrir o que o usuário realmente deseja é fazer que ele mesmo descreva as suas necessidades.
- 81** Enquanto o interesse no atendimento associa-se à priorização das necessidades do usuário, a cortesia relaciona-se à cordialidade, que deve ser utilizada por quem presta o atendimento mesmo nos momentos mais estressantes.
- 82** O atendimento prestativo pode trazer satisfação aos usuários, apesar de não ter relação com a fidelização do público-alvo.





Julgue os itens a seguir, a respeito de aspectos do comportamento interpessoal dos colaboradores, do trabalho em equipe e da opinião dos usuários sobre o serviço prestado.

- 83** Ao passo que a compreensão mútua evita mal-entendidos e melhora a qualidade das interações no ambiente de trabalho, a empatia desempenha papel crucial na resolução de conflitos.
- 84** O ouvinte passivo detém o mais alto nível de atenção, escutando toda a mensagem do usuário e sendo empático e receptivo com ele.
- 85** A afabilidade é uma dimensão da personalidade que, no trabalho em equipe, consiste em cada membro da equipe demonstrar que é responsável, digno de confiança, organizado, perseverante e íntegro.
- 86** Se o colaborador não tiver aptidão para o desempenho da função, mesmo que ele possa ter senso de responsabilidade acurado, nenhuma medida de motivação o fará apresentar o desempenho desejável.
- 87** O autoconhecimento, para o melhor desempenho nas equipes de trabalho, pode ser desenvolvido por meio da análise dos pontos fortes e fracos, mas não pela compreensão das dificuldades encontradas no dia a dia.
- 88** Para a eficácia no comportamento interpessoal na organização, convém que o colaborador aprenda conhecimentos novos e necessários à instituição.
- 89** A habilidade de negociação do colaborador corresponde à sua capacidade de liderar ou influenciar os outros positivamente para alcançar os resultados desejados do trabalho.
- 90** As pesquisas de opinião pública junto aos usuários do serviço podem indicar a necessidade de mudanças em procedimentos e condutas dos atendentes, a fim de promover um padrão de atendimento superior.

Com relação às ferramentas do ambiente Microsoft Office 2024, julgue os itens que se seguem.

- 91** No PowerPoint, é possível mostrar, ocultar ou formatar elementos como títulos de eixos ou rótulos de dados por meio do botão Estilos de Gráfico.
- 92** No Word, a opção Salvamento Automático está disponível apenas para documentos armazenados no OneDrive ou SharePoint Online.
- 93** Para realizar a colaboração em tempo real de arquivos compartilhados do Word, deve-se clicar o *link* do *email* e selecionar “Editar” para abrir o arquivo diretamente no aplicativo da área de trabalho.
- 94** No Excel, para converter uma tabela em um intervalo, é necessário que o usuário clique a tabela, acesse o grupo Ferramentas de Tabela, selecione a aba Design, selecione a opção Converter em Intervalo e confirme.
- 95** No Excel, para utilizar a opção Análise Rápida, que permite que gráficos rápidos possam ser criados, é necessário que o usuário selecione um intervalo de células, clique o botão no canto inferior esquerdo ou utilize o comando  + .

A respeito dos conceitos de organização, segurança e gerenciamento de informações no Windows, julgue os itens a seguir.

- 96** No Windows, para adicionar uma funcionalidade opcional, o usuário deve abrir o painel Funcionalidades Opcionais do Sistema, selecionar as funcionalidades desejadas e clicar Adicionar.
- 97** No Windows, para mover arquivos ou pastas, inclusive do Acesso Rápido, basta selecioná-los, clicá-los com o botão direito do *mouse* e selecionar a opção Cortar ou utilizar o atalho  + , navegar até o novo local e utilizar o atalho  +  para colá-los.
- 98** No Windows, além de unidades de disco e locais de rede, pastas como Desktop, Documentos e Imagens são exibidas, por padrão, em Este Computador.
- 99** Na Proteção de Informações do Windows, dados de trabalho são classificados automaticamente e geram avisos se usados fora das políticas da organização.
- 100** Para fixar uma pasta no acesso rápido do painel de navegação do Windows, basta que o usuário a clique com o botão direito do *mouse* e selecione a opção Fixar em Acesso Rápido.