

Cargo: M01 - AGENTE ADMINISTRATIVO

Disciplina: CONHECIMENTOS BÁSICOS

Questão	Gabarito por extenso	Justificativa	Conclusão (Deferido ou Indeferido)	Resposta Alterada para:
31	legalidade	<p>Em resposta ao recurso temos a dizer que os princípios de direito administrativo são mandamentos gerais que se aplicam a toda e qualquer situação, em maior ou menor medida. Eles orientam a expedição de atos administrativos, a condução de processos e a celebração de contratos, bem como a edição de atos normativos. Ao se afirmar que o Estado é resultado da vontade da coletividade e, por conseguinte, as entidades públicas e a ação do administrador público está condicionada aos mandamentos legais e às exigências do bem comum, evidencia-se, na Administração Pública, o princípio geral da legalidade.</p> <p>Quanto às demais alternativas, tem-se a dizer que: MORALIDADE: A moralidade administrativa constitui pressuposto de validade de todo ato da Administração Pública, que deve obedecer não somente à lei jurídica, mas também a padrões éticos que podem ser estabelecidos em cada instituição;</p> <p>IMPESSOALIDADE OU FINALIDADE: O princípio da finalidade exige que o ato seja praticado sempre com finalidade pública. O administrador não pode buscar outro objetivo ou praticá-lo com interesse próprio ou de terceiros.</p> <p>PUBLICIDADE: O princípio da publicidade abrange toda a atuação estatal, não só sob o aspecto de divulgação oficial de seus atos mas, também, para conhecimento da conduta interna de seus agentes. Os atos e contratos administrativos que omitirem ou desatenderem à publicidade necessária não só deixam de produzir seus regulares efeitos como se expõem à invalidação.</p> <p>SEGURANÇA JURÍDICA: A atuação da Administração não deve gerar instabilidade desnecessária. Assim, a segurança jurídica impõe o respeito à boa-fé e à confiança dos administrados. O Poder Público não pode, sem causa legal, invalidar ou revogar atos administrativos, desfazendo relações ou situações.</p> <p>Sendo assim, por não haver qualquer inadequação na questão nem em seu gabarito, indefere-se o recurso impetrado.</p>	INDEFERIDO	-
35	1 e 2	<p>Em resposta ao recurso interposto, cabe afirmar que os atos da Administração Pública podem ser divididos em materiais e jurídicos. Sobre os primeiros (materiais), leia os itens a seguir.</p> <p>1. São meras ações de implementação da função administrativa, como</p>	DEFERIDO	1 e 3

		<p>manter a cidade limpa ou corte de uma árvore. CORRETO</p> <p>2. Pretende produzir afeitos jurídicos, ainda que isso possa ocorrer, como o dever de indenizar, em casos de prejuízo causado ao particular. INCORRETO. Não pretende produzir afeitos jurídicos, ainda que isso possa ocorrer, como o dever de indenizar, em casos de prejuízo causado ao particular.</p> <p>3. A construção de uma lombada (fato) pode-se originar do deferimento de um pedido do particular (ato) ou em face do cumprimento de uma ordem de serviço da Administração (ato). CORRETO</p> <p>Sendo assim, por haver falha material no gabarito preliminar, altera-se para 1 e 3.</p>		
37	<p>autarquias; empresas públicas; sociedades de economia mista e fundações públicas.</p>	<p>Em resposta ao recurso interposto, temos a dizer, primeiramente, que a questão adequa-se, plenamente, aos processos de construção de avaliações objetivas: ao se construir uma questão usam-se distratores – indicam alternativas incorretas à resolução da situação – caso contrário todas as alternativas seriam válidas. Assim, ao se afirmar no enunciado “A Administração Pública indireta compreende as seguintes categorias de entidades dotadas de personalidade jurídica própria” impõe-se a ideia de análise de cada alternativa a fim de que possa perceber qual a que representa <b>o princípio básico do que se pretende avaliar</b>, as demais alternativas são distratores, são incorretas em relação ao que se solicita no enunciado. Note-se, também, que a questão não requer conhecimento complexo de conteúdo. A base das alternativas envolve conteúdo muito básico e simples, previsto em Edital. Refuta-se, portanto, a afirmação de que há impropriedade e falta de clareza na elaboração da questão que exige, simplesmente, leitura e conhecimento dos itens em análise.</p> <p>Quanto à questão propriamente dita, temos a dizer que, conforme <a href="http://www.planalto.gov.br/CCiVil_03/Decreto-Lei/Del0200compilado.htm">http://www.planalto.gov.br/CCiVil_03/Decreto-Lei/Del0200compilado.htm</a>, a Administração Pública indireta compreende as seguintes categorias de entidades dotadas de personalidade jurídica própria autarquias; empresas públicas; sociedades de economia mista e fundações públicas. Sendo assim, por não haver qualquer inadequação na questão nem em seu gabarito, indefere-se o recurso impetrado.</p>	INDEFERIDO	-
39	<p>Agradecer ao usuário pela ligação, sorrir, pois um simples sorriso reflete-se na voz e demonstra que o atendente é uma pessoa amável, solícita e interessada e ser sincero, haja vista que qualquer falta de sinceridade pode ser catastrófica</p>	<p>Em resposta ao recurso interposto, temos a dizer que em toda e qualquer situação de comunicação em meio empresarial ou institucional, é preciso enfatizar o foco no cliente ou no usuário. Em muitos casos, o público constrói uma representação extremamente positiva da organização apenas com base na qualidade do atendimento telefônico que lhe é dispensado.</p> <p>Por isso, convém: Agradecer ao usuário pela ligação, sorrir, pois um simples sorriso reflete-se na voz e demonstra que o atendente é uma pessoa amável, solícita e interessada e ser sincero, haja vista que</p>	INDEFERIDO	-

		<p>qualquer falta de sinceridade pode ser catastrófica. Cabe lembrar que NÃO há qualquer incompletude na alternativa. O que se está analisando é a Comunicação telefônica, conteúdo previsto em Edital e objetivamente retomado no enunciado.</p> <p>Quanto às demais alternativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestar informações de forma objetiva, acelerando o atendimento à chamada: é importante não dar muito tempo, embora se deva ouvir o que cliente/usuário tem a dizer, mas limitar o diálogo é essencial para que o interlocutor não se prolongue. INCORRETA. Prestar informações de forma objetiva, NÃO apressar a chamada: é importante dar tempo ao tempo, ouvir calmamente o que o cliente/usuário tem a dizer e mostrar que o diálogo está sendo acompanhado com atenção, dando feedback, mas não interrompendo o raciocínio do interlocutor.</li> <li>• Quando não tiver certeza da informação, usar frases como “Não sabemos”, “Não podemos”, “Não temos”, apesar de o princípio básico seja não negar informações. INCORRETA. Eliminar frases que possam desapontar ou irritar o usuário, como “Não sabemos”, “Não podemos”, “Não temos”, não negar informações: nenhuma informação deve ser negada, mas há que se identificar o interlocutor antes de fornecê-la, para confirmar a seriedade da chamada. Nessa situação, é adequada a seguinte frase: "Vamos anotar esses dados e depois entraremos em contato. Pode dar-nos um número de telefone para contato?"</li> <li>• Não tentar solucionar o problema do usuário, pois a atitude imediata deve ser direcionar a ligação para outro atendente. Além disso, a pessoa que atende ao telefone deve saber que o assunto nem tudo tem uma solução. INCORRETA. Solucionar o problema do usuário (ou direcionar a ligação para o setor competente), assumir a responsabilidade pela resposta: a pessoa que atende ao telefone deve considerar o assunto como seu, ou seja, comprometer-se e, assim, garantir ao interlocutor uma resposta rápida.</li> <li>• Estabelecer os encaminhamentos para a pessoa que liga: quem atende a chamada deve direcionar ao cliente a decisão de voltar a ligar (dia e hora). INCORRETA. Estabelecer os encaminhamentos para a pessoa que liga: quem atende a chamada deve definir quando é que a pessoa deve voltar a ligar (dia e hora) ou quando é que a empresa ou instituição vai retornar a chamada.</li> </ul> <p>Sendo assim, por não haver qualquer inadequação na questão nem em seu gabarito, indefere-se o recurso impetrado.</p>		
41	<p>durante o prazo improrrogável previsto no edital de convocação, aquele aprovado em concurso público de provas ou de provas e títulos será convocado com prioridade sobre novos concursados para assumir cargo ou emprego, na carreira.</p>	<p>Em resposta ao recurso interposto, temos a dizer que o conteúdo está previsto no Edital do concurso (AGENTE ADMINISTRATIVO: Administração Pública: conceito, natureza e afins. Princípios básicos: legalidade, moralidade, finalidade e publicidade. Atos oficiais. Protocolo. Recepção. Relações humanas. Correspondência Oficial e redação Oficial. Atos administrativos. Noções básicas de direito administrativo. <b>Constituição Federal.</b> Princípios fundamentais para o bom</p>	INDEFERIDO	-

		<p>atendimento. Arquivo e sua documentação: organização de um arquivo. Técnicas e métodos de arquivamento. Modelos de arquivos e tipos de pastas. Arquivamento de registros informatizados. Elaboração de relatórios e registros. Noções de tipos de organização. Noções de estoque. Noções básicas de estatística. Rotinas de pessoal. Rotinas de compras. Rotinas administrativas e de escritório. Rotinas das áreas administrativa e financeira. Noções de Administração Pública. Ética profissional e sigilo profissional. Uso de equipamentos de escritório. Qualidade no atendimento ao público interno e externo. Comunicação telefônica. Meios de Comunicação. Formas de tratamento.) Sendo assim, por não haver qualquer inadequação na questão nem em seu gabarito, considera-se incongruente o recurso impetrado.</p>		
46	1,2,3,4,5 e 6	<p>Em resposta ao recurso interposto, temos a dizer, primeiramente, que a questão adequa-se, plenamente, aos processos de construção de avaliações objetivas: ao se construir uma questão usam-se distratores – indicam alternativas incorretas à resolução da situação – caso contrário todas as alternativas seriam válidas. Assim, o enunciado apresenta características de um relatório e, em seguida, solicita a identificação de forma e estrutura dessa forma de escrita “Fazem parte da forma e estrutura de um relatório”, conhecimento sine qua non para elaboração de relatórios e registros, conteúdo editalício. Dessa forma, impõe-se a ideia de análise de cada alternativa a fim de que possa perceber qual a que representa <b>o princípio básico do que se pretende avaliar</b>, as demais alternativas são distratores, são incorretas em relação ao que se solicita no enunciado. Note-se, também, que a questão não requer conhecimento complexo de conteúdo. A base das alternativas envolve conteúdo muito básico e simples, previsto em Edital. Refuta-se, portanto, a afirmação de que há impropriedade e falta de clareza na elaboração da questão que exige, simplesmente, leitura, habilidade interpretativa e conhecimento dos itens em análise.</p> <p>Quanto à questão propriamente dita, temos a dizer que, conforme Manuais DE ATOS E COMUNICAÇÕES OFICIAIS, fazem parte de um Relatório:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Título.</li> <li>• Vocativo.</li> <li>• Texto, que deve constar de introdução, análise ou desenvolvimento e conclusão.</li> <li>• Fecho, utilizando-se as mesmas fórmulas usuais de cortesia como o padrão memorando/ofício.</li> <li>• Local e data, por extenso.</li> <li>• Assinatura, nome e cargo ou função do signatário.</li> </ul> <p>Preâmbulo faz parte do requerimento e não de Relatório. Sendo assim, por não haver qualquer inadequação na elaboração da questão nem em seu gabarito, indefere-se o recurso impetrado.</p>	INDEFERIDO	-

52	1, 2 e 4	Em resposta ao recurso interposto, temos a dizer que, por não haver alternativa que contemple o enunciado e o conteúdo exigidos, anula-se a questão	DEFERIDO	ANULADA
59	autenticidade, imparcialidade, integridade, inter-relacionamento, naturalidade, unicidade	<p>Em resposta ao recurso interposto, temos a dizer, primeiramente, que a questão adequa-se, plenamente, aos processos de construção de avaliações objetivas: ao se construir uma questão usam-se distratores – indicam alternativas incorretas à resolução da situação – caso contrário todas as alternativas seriam válidas. Assim, o enunciado afirma que são propriedades dos documentos de arquivo e a alternativa correta aponta quais são essas propriedades de um arquivo, contemplando o seguinte conteúdo editalício: Arquivo e sua documentação: organização de um arquivo. Técnicas e métodos de arquivamento. Modelos de arquivos e tipos de pastas. Dessa forma, impõe-se a ideia de análise de cada alternativa a fim de que possa perceber qual a que representa o <b>princípio básico do que se pretende avaliar</b>, as demais alternativas são distratores, são incorretas em relação ao que se solicita no enunciado. Note-se, também, que a questão não requer conhecimento complexo de conteúdo. A base das alternativas envolve conteúdo muito básico e simples, previsto em Edital. Refuta-se, portanto, a afirmação de que há impropriedade e falta de clareza na elaboração da questão que exige, simplesmente, leitura, habilidade interpretativa e conhecimento dos itens em análise.</p> <p>Cabe lembrar que, conforme Manual de procedimentos de protocolo, expedição e arquivo, são propriedade de um arquivo: autenticidade, imparcialidade, integridade, inter-relacionamento, naturalidade, unicidade.</p> <p>Sendo assim, por não haver qualquer inadequação da questão com o previsto em edital, considera-se improcedente o recurso impetrado.</p>	INDEFERIDO	-