



FDT-AM

FUNDAÇÃO DE APOIO AO IDOSO “DOUTOR
THOMAS” - PREFEITURA DE MANAUS

Técnico Municipal- Administrativa

EDITAL N. º 0001/2023

CÓD: SL-115NV-23
7908433245803

Língua Portuguesa

1. Texto: interpretação de texto (informativo, literário ou jornalístico).....	7
2. Ortografia: emprego das letras.....	8
3. Classes gramaticais: reconhecimento e flexão do substantivo, do adjetivo, do pronome e dos verbos regulares.....	8
4. Sintaxe: reconhecimento dos termos da oração; reconhecimento das orações num período.....	13
5. Concordância verbal; concordância nominal;.....	18
6. colocação de pronomes.....	19
7. ocorrência da crase;.....	20
8. regência verbal; regência nominal.....	20
9. Pontuação: emprego da vírgula; emprego do ponto final.....	23

Raciocínio Lógico-Matemático

1. Lógica: proposições, conectivos, equivalências lógicas, quantificadores e predicados.....	35
2. Conjuntos e suas operações, diagramas.....	41
3. Números inteiros, racionais e reais e suas operações.....	43
4. Porcentagem e juros.....	51
5. Proporcionalidade direta e inversa.....	53
6. Medidas de comprimento, área, volume, massa e tempo.....	55
7. Estrutura lógica de relações arbitrárias entre pessoas, lugares, objetos ou eventos fictícios; dedução de novas informações das relações fornecidas e avaliação das condições usadas para estabelecer a estrutura daquelas relações.....	57
8. Compreensão e análise da lógica de uma situação, utilizando as funções intelectuais: raciocínio verbal, raciocínio matemático, raciocínio sequencial, orientação espacial e temporal, formação de conceitos, discriminação de elementos.....	69
9. Compreensão de dados apresentados em gráficos e tabelas.....	77
10. Raciocínio lógico envolvendo problemas aritméticos, geométricos e matriciais.....	81
11. Problemas de contagem e noções de probabilidade.....	84
12. Geometria básica: ângulos, triângulos, polígonos, distâncias, proporcionalidade, perímetro e área; Plano cartesiano: sistema de coordenadas, distância.....	86
13. Problemas de lógica e raciocínio.....	93

Noções de Legislação

1. Estatuto do Servidor Público de Manaus – Lei Municipal nº 1.118 de 1 de setembro de 1971.....	99
2. Estrutura Organizacional da FDT – Lei Municipal nº 1.509 de 21 de setembro de 2010.....	117
3. Processo Administrativo no Âmbito da Administração Pública Municipal – Lei Municipal nº 18 de junho de 2015.....	119
4. Cargos de provimento efetivo da FDT – Lei Municipal nº 2.528 de 4 de novembro de 2019.....	126
5. Regimento Interno da FDT – Decreto Municipal nº 2.584 de 23 de outubro de 2013.....	131
6. Política Nacional do Idoso – Lei Federal nº 8.842 de 4 de janeiro de 1994 e alterações.....	137
7. Atendimento Prioritário – Lei Federal nº 10.048 de 8 de novembro de 2000.....	139
8. Estatuto do Idoso – Lei Federal nº 10.741 de 1 de outubro de 2003.....	140
9. Resolução da Diretoria Colegiada – RDC 502/2021.....	150
10. Títulos X e XI – Dos Crimes Contra a Fé Pública e Dos Crimes Contra a Administração Pública – Código Penal Brasileiro.....	155

Conhecimentos Específicos Técnico Municipal - Administrativa

1. Atendimento ao público	177
2. Meios de Comunicação.....	179
3. Abreviações;	182
4. Agenda.....	183
5. Comunicação	186
6. Comunicação telefônica.....	192
7. Noções de uso dos serviços de telefonia;	192
8. Noções de arquivamento e procedimentos administrativos;	193
9. Atas; Ofícios; Memorandos; Cartas; Certidões; Atestados; Declarações; Procuração; Recebimento e remessa de correspondência oficial; Requerimento; Circulares; Tipos de correspondência; Portarias; Editais; Protocolo; Arquivo; Manual de Redação Oficial da Presidência	205

Entrevista: texto expositivo e é marcado pela conversa de um entrevistador e um entrevistado para a obtenção de informações. Tem como principal característica transmitir a opinião de pessoas de destaque sobre algum assunto de interesse.

Cantiga de roda: gênero empírico, que na escola se materializa em uma concretude da realidade. A cantiga de roda permite as crianças terem mais sentido em relação a leitura e escrita, ajudando os professores a identificar o nível de alfabetização delas.

Receita: texto instrucional e injuntivo que tem como objetivo de informar, aconselhar, ou seja, recomendam dando uma certa liberdade para quem recebe a informação.

ORTOGRAFIA: EMPREGO DAS LETRAS.

— Definições

Com origem no idioma grego, no qual *orto* significa “direito”, “exato”, e *grafia* quer dizer “ação de escrever”, ortografia é o nome dado ao sistema de regras definido pela gramática normativa que indica a escrita correta das palavras. Já a Ortografia Oficial se refere às práticas ortográficas que são consideradas oficialmente como adequadas no Brasil. Os principais tópicos abordados pela ortografia são: o emprego de acentos gráficos que sinalizam vogais tônicas, abertas ou fechadas; os processos fonológicos (crase/acento grave); os sinais de pontuação elucidativos de funções sintáticas da língua e decorrentes dessas funções, entre outros.

Os acentos: esses sinais modificam o som da letra sobre a qual recaem, para que palavras com grafia similar possam ter leituras diferentes, e, por conseguinte, tenham significados distintos. Resumidamente, os acentos são agudo (deixa o som da vogal mais aberto), circunflexo (deixa o som fechado), til (que faz com que o som fique nasalado) e acento grave (para indicar crase).

O alfabeto: é a base de qualquer língua. Nele, estão estabelecidos os sinais gráficos e os sons representados por cada um dos sinais; os sinais, por sua vez, são as vogais e as consoantes.

As letras K, Y e W: antes consideradas estrangeiras, essas letras foram integradas oficialmente ao alfabeto do idioma português brasileiro em 2009, com a instauração do Novo Acordo Ortográfico. As possibilidades da vogal Y e das consoantes K e W são, basicamente, para nomes próprios e abreviaturas, como abaixo:

– Para grafar símbolos internacionais e abreviações, como *Km* (quilômetro), *W* (watt) e *Kg* (quilograma).

– Para transcrever nomes próprios estrangeiros ou seus derivados na língua portuguesa, como Britney, Washington, Nova York.

Relação som X grafia: confira abaixo os casos mais complexos do emprego da ortografia correta das palavras e suas principais regras:

«ch» ou «x»?: deve-se empregar o X nos seguintes casos:

– Em palavras de origem africana ou indígena. Exemplo: *oxum*, *abacaxi*.

– Após ditongos. Exemplo: *abaixar*, *faixa*.

– Após a sílaba inicial “en”. Exemplo: *enxada*, *enxergar*.

– Após a sílaba inicial “me”. Exemplo: *mexilhão*, *mexer*, *mexerica*.

s” ou “x”?: utiliza-se o S nos seguintes casos:

– Nos sufixos “ese”, “isa”, “ose”. Exemplo: *síntese*, *avisa*, *verminose*.

– Nos sufixos “ense”, “osa” e “oso”, quando formarem adjetivos. Exemplo: *amazonense*, *formosa*, *jocosos*.

– Nos sufixos “ês” e “esa”, quando designarem origem, título ou nacionalidade. Exemplo: *marquês/marquesa*, *holandês/holandesa*, *burguês/burguesa*.

– Nas palavras derivadas de outras cujo radical já apresenta “s”. Exemplo: *casa* – *casinha* – *casarão*; *análise* – *analisar*.

Porque, Por que, Porquê ou Por quê?

– *Porque* (junto e sem acento): é conjunção explicativa, ou seja, indica *motivo/razão*, podendo substituir o termo *pois*. Portanto, toda vez que essa substituição for possível, não haverá dúvidas de que o emprego do *porque* estará correto. Exemplo: Não choveu, *porque/pois* nada está molhado.

– *Por que* (separado e sem acento): esse formato é empregado para introduzir uma pergunta ou no lugar de “o motivo pelo qual”, para estabelecer uma relação com o termo anterior da oração. Exemplos: *Por que* ela está chorando? / Ele explicou *por que* do cancelamento do show.

– *Porquê* (junto e com acento): trata-se de um substantivo e, por isso, pode estar acompanhado por artigo, adjetivo, pronome ou numeral. Exemplo: Não ficou claro *o porquê* do cancelamento do show.

– *Por quê* (separado e com acento): deve ser empregado ao fim de frases interrogativas. Exemplo: Ela foi embora novamente. *Por quê?*

Parônimos e homônimos

– **Parônimos:** são palavras que se assemelham na grafia e na pronúncia, mas se divergem no significado. Exemplos: *absolver* (perdoar) e *absorver* (aspirar); *aprender* (tomar conhecimento) e *apreender* (capturar).

– **Homônimos:** são palavras com significados diferentes, mas que coincidem na pronúncia. Exemplos: “gosto” (substantivo) e “gosto” (verbo gostar) / “este” (ponto cardeal) e “este” (pronome demonstrativo).

CLASSES GRAMATICAIS: RECONHECIMENTO E FLEXÃO DO SUBSTANTIVO, DO ADJETIVO, DO PRONOME E DOS VERBOS REGULARES.

CLASSES DE PALAVRAS

Substantivo

São as palavras que atribuem **nomes** aos seres reais ou imaginários (pessoas, animais, objetos), lugares, qualidades, ações e sentimentos, ou seja, que tem existência concreta ou abstrata.

**CAPÍTULO II
DA NOMEAÇÃO**

**SEÇÃO I
DAS FORMAS DE NOMEAÇÃO**

Art. 11 - A nomeação será feita:

I - em caráter efetivo, quando se tratar de cargo de carreira ou isolado;

II - em comissão, quando se tratar de cargo isolado que, em virtude de lei, assim deva ser provido.

**SEÇÃO II
DO CONCURSO**

Art. 12 - A nomeação, para cargo que deva ser provido em caráter efetivo, depende da habilitação prévia em concurso público de prova ou de provas e títulos, respeitada a ordem de classificação dos candidatos aprovados.

Parágrafo Único - Os cargos de provimento em comissão são de livre nomeação e exoneração.

Art. 13 - A aprovação em concursos não cria direito à nomeação, mas esta, quando se der, respeitará a ordem de classificação dos candidatos habilitados.

§1º - Em igualdade de condições entre os candidatos habilitados serão aproveitados os candidatos já pertencentes ao serviço público municipal, e, havendo mais de um com este requisito, o mais antigo.

§2º - Se houver empate de candidatos não pertencentes ao serviço público municipal, decidir-se-á em favor, sucessivamente:

I - dos incorporados à Força Expedicionária Brasileira;

II - do mais idoso.

Art. 14 - Poderá inscrever-se no concurso quem tiver o mínimo de dezoito anos e o máximo de trinta e cinco anos de idade.

Parágrafo Único - O limite máximo de idade previsto neste artigo poderá ser dispensado para candidatos ocupantes de cargos públicos e não se refere aos ocupantes de cargo em comissão.

Art. 15 - Encerradas as inscrições, legalmente processadas para o concurso à investidura em qualquer cargo, não se abrirão novas antes de sua realização.

Art. 16 - Os concursos serão julgados por comissão em que pelo menos um dos membros seja estranho ao serviço público municipal.

Art. 17 - O prazo de validade dos concursos será fixado no edital respectivo, até o máximo de dois anos.

Art. 18 - A orientação básica do concurso será dada no ato que o autorizar.

Art. 19 - O concurso deverá ser homologado em trinta dias a contar do encerramento das inscrições.

**SEÇÃO III
DO ESTÁGIO PROBATÓRIO**

Art. 20 - O funcionário nomeado em caráter efetivo fica sujeito ao estágio probatório de dois anos de efetivo exercício (até 05.06.98 ECI 19 até 03 anos a partir de 06.06.98), em que serão apurados os seguintes requisitos: (Vide revogação dada pelas Leis nº 1222/2008 e 1223/2008)

I - eficiência;

II - idoneidade moral;

III - aptidão;

IV - disciplina;

V - assiduidade; e

VI - dedicação ao serviço.

§1º - Os chefes de repartição ou serviço em que sirvam funcionários sujeitos a estágio probatório, quando meses antes do término deste, informarão, reservadamente, ao órgão de Pessoal competente, sobre os requisitos previstos neste artigo.

§2º - Em seguida, o órgão de Pessoal formulará parecer escrito, opinando sobre o merecimento do estágio probatório em relação a cada um dos requisitos concluindo a favor ou contra a confirmação do funcionário.

§3º - Desse parecer, se contrário à confirmação, será dada vista ao estagiário pelo prazo de dez dias, para apresentar defesa.

§4º - Julgando o parecer e a defesa, o Prefeito decretará a exoneração do funcionário, se achar aconselhável, ou o confirmará, se for favorável à permanência do funcionário.

Art. 21 - A apuração dos requisitos, de que trata o artigo anterior, deverá processar-se de modo que a exoneração do funcionário possa ser feita antes de findo o período do estágio. (Vide revogação dada pelas Leis nº 1222/2008 e 1223/2008)

Parágrafo Único - Findo o estágio, com ou sem pronunciamento, o funcionário se tornará estável.

Art. 22 - Ficará dispensado de novo estágio probatório o funcionário que, em situação estável for nomeado para outro cargo público municipal. (Recepcionado CF/88). (Vide revogação dada pelas Leis nº 1222/2008 e 1223/2008)

**CAPÍTULO III
DA PROMOÇÃO**

**SEÇÃO I
DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 23 - A promoção far-se-á de classe para classe obedecendo o critério de antiguidade e de merecimento alternadamente. (Vide revogação dada pelas Leis nº 1222/2008 e 1223/2008)

Parágrafo Único - O critério a que obedecer a promoção deverá vir expresso no decreto respectivo.

Art. 24 - As promoções serão realizadas de seis em seis meses, havendo vaga. (Vide revogação dada pelas Leis nº 1222/2008 e 1223/2008)

§1º - Quando não decretada no prazo legal, a promoção produzirá seus efeitos a partir do último dia do respectivo semestre.

§2º - Para todos os efeitos será considerado promovido o funcionário que vier a falecer sem que tenha sido decretada, no prazo legal, a promoção que lhe cabia por antiguidade.

§3º - Ao funcionário afastado para tratar de interesse particular, somente abonarão as vantagens decorrentes da promoção a partir da data da restauração.

Art. 25 - Será declarada sem efeito a promoção indevida e, no caso, provido quem de direito. (Vide revogação dada pelas Leis nº 1222/2008 e 1223/2008)

§1º - Os efeitos desta promoção retroagirão à que for anulada.

§2º - O funcionário, promovido indevidamente, não ficará obrigado à restituição, salvo hipótese de dolo ou má fé do interessado.

Art. 26 - Só por antiguidade poderá ser promovido o funcionário em exercício de mandato legislativo federal, estadual ou municipal, desde que renumerado este último. (Vide revogação dada pelas Leis nº 1222/2008 e 1223/2008)

§4º - Decidido o pedido de justificação da falta, será o requerimento encaminhado ao órgão do pessoal, para as devidas anotações.

Art. 102 - Ao funcionário, quando estudante universitário, será permitido, à critério do Prefeito, frequentar suas aulas e participar das respectivas provas, quando o horário das mesmas coincidir com o do serviço. (Observar art. 108 LOMAN) (Regulamentado pelo Decreto nº 2417/2013)

Parágrafo Único - A permissão referida neste artigo será comprovada pela apresentação do horário de aulas e provas fornecidos pelo estabelecimento de ensino

TÍTULO III DA VACÂNCIA

Art. 103 - A vacância do cargo decorrerá de:

- I - exoneração;
- II - demissão;
- III - promoção;
- IV - transferência;
- V - aposentadoria;
- VI - posse em outro cargo;
- VII - falecimento.

§1º - Dar-se-á a exoneração:

- I - a pedido do funcionário;
- II - de ofício;
- a) quando se trata de cargo comissão;
- b) quando não satisfeitas as condições do estágio probatório;
- c) quando o funcionário não entrar em exercício no prazo.

§2º - A demissão será aplicada como penalidade.

Art. 104 - A vacância da função gratificada decorrerá de:

- I - dispensa, a pedido do funcionário;
- II - dispensa, a critério da autoridade.

Art. 105 - Ocorrendo vaga, considerar-se-ão abertas, na mesma data, as decorrentes de seu preenchimento.

- I - do falecimento do ocupante do cargo;
- II - imediata aquela em que o funcionário completar setenta anos de idade;
- III - da publicação:
 - a) da lei que criar o cargo a conceder dotação para o seu provimento, ou da que determinar esta última medida, se o cargo já estiver criado;
 - b) do decreto que promover, transferir, aposentar, exonerar, demitir ou conceder outra qualquer forma de vacância.
- IV - Da posse em outro cargo.

LIVRO II DAS PRERROGATIVAS, DOS DIREITOS E DAS VANTAGENS

TÍTULO I DAS PRERROGATIVAS

CAPÍTULO I DO TEMPO DE SERVIÇO

Art. 106 - Será feita em dia a apuração do tempo de serviço. (Sem efeito EC 20/98, Art. 10)

§1º - O número de dias será convertido em anos, considerados de trezentos e sessenta e cinco dias.

§2º - Feita a conversão, os dias restantes, até cento e oitenta e dois não serão computados, para efeito de aposentadoria, será arredondado, tempo fictício para um ano, o número excedente de cento e oitenta e dois dias.

Art. 107 - Será de efetivo exercício o afastamento em virtude de:

- I - férias;
- II - casamento, até oito dias;
- III - luto, até oito dias, por falecimento do cônjuge, pais, descendentes, irmãos e sogros.
- IV - luto, até dois dias, por falecimento de tios, cunhados, padrasto, madrastra, genro e nora;
- V - exercício de cargo de provimento em comissão em órgão da União, dos Estados e dos Municípios e de suas entidades autárquicas;
- VI - convocação para o serviço militar;
- VII - júri e outros serviços obrigatórios por lei;
- VIII - desempenho de função legislativa federal, estadual e municipal;

IX - licença prêmio;

X - licença à funcionária gestante;

XI - licença a funcionário acidentado em serviço ou atacado de doença profissional ou moléstia enumerada ao artigo 139, deste Estatuto;

XII - missão ou estudo noutros pontos do território nacional ou estrangeiro, quando o afastamento houver sido expressamente autorizado pelo Prefeito;

XIII - provas de competições esportivas, quando o afastamento for autorizado pelo Prefeito;

XIV - faltas abonadas;

XV - o disponível, que em virtude de ato, tenha servido ou sirva em qualquer setor da administração pública;

XVI - licença-paternidade. (Redação acrescida pela Lei nº 1771/2013)

Art. 108 - Para efeito de aposentadoria e disponibilidade computar-se-á integralmente:

I - o tempo de serviço público federal, estadual ou municipal, inclusive autárquico;

II - o período de serviço ativo nas Forças Armadas, contando-se em dobro o tempo em operação de guerra;

III - o tempo de serviço ativo prestado como extranumerário ou sob outra qualquer forma de admissão, desde que renumerado pelos cofres públicos;

IV - o tempo em que o funcionário esteve em disponibilidade ou aposentado;

V - o período de trabalho prestado à instituição de caráter privado que tiver sido transformada em estabelecimento de serviço público.

Parágrafo Único - O tempo de serviço não prestado ao Município somente será computado à vista de certidão passada pelo órgão competente.

Art. 109 - É vedada a acumulação de tempo de serviço prestado concorrentemente em dois ou mais cargos ou funções públicas ou em entidades autárquicas ou paraestatais.

CAPÍTULO II DA ESTABILIDADE

Art. 110 - O funcionário nomeado em caráter efetivo adquire estabilidade após dois anos de efetivo exercício.

VI - coagir ou aliciar subordinados com objetivos da natureza partidárias;

VII - praticar a usura em qualquer de suas formas;

VIII - pleitear como procurador ou intermediário, junto às repartições públicas municipais, salvo quando se tratar de percepção de vencimento ou vantagens de parente até o segundo grau;

IX - incitar greves ou a elas aderir, ou praticar atos de sabotagem contra o regime ou serviço público;

X - receber propinas, comissões, presentes e vantagens de qualquer espécie, em razão das atribuições;

XI - empregar material do serviço público em serviço particular;

XII - cometer á pessoa estranha á repartição, fora dos casos previstos em lei, o desempenho de cargo que lhe competir ou a seus subordinados;

XIII - exercer atribuições diversas das de cargo ou função, res-salvados os casos previstos em lei ou regulamento;

CAPÍTULO III DAS INCOMPATIBILIDADES E DAS ACUMULAÇÕES

Art. 208 - É incompatível o exercício de cargo ou função pública municipal:

I - com o exercício cumulativo de outro cargo, função ou emprego municipal, estadual ou federal, bem como em autarquias, empresas públicas e sociedade de economia mista, salvo os casos na Constituição do Brasil;

II - com a participação de gerências ou administração de empresas bancárias, industriais e comerciais que mantenham relações comerciais ou administrativas com o Município, sejam por este subvencionadas ou diretamente relacionadas com a finalidade de repartição ou serviço em que o funcionário estiver lotado;

III - com o exercício de representação de Estado estrangeiro;

IV - com o exercício de cargo ou função subordinado a parente até o segundo grau, salvo quando se tratar de cargo ou função de imediata confiança e de livre escolha, não podendo exceder de dois o número de auxiliares nessas condições.

Art. 209 O servidor público municipal não poderá exercer mais de uma função gratificada, salvo na hipótese de exercício cumulativo motivado por substituição temporária. (Redação dada pela Lei nº 2149/2016)

Art. 210 - Salvo o caso de aposentadoria por invalidez é permitido ao funcionário aposentado exercer cargo em comissão e participar de órgão de deliberação coletiva, desde que sejam julgado apto em inspeção de saúde pela Junta Médica do Município, que precederá á sua posse e respeitado o disposto no artigo anterior.

Art. 211 - Verificada em processo administrativo a acumulação proibida de cargos municipais e aprovada a boa fé dentro de quinze dias, será exonerado de alguns deles, a critério da administração.

§1º - Provada a má fé, perderá todos os cargos.

§2º - Se a acumulação proibida for com o cargo de entidade estadual, será o funcionário exonerado do cargo municipal.

TÍTULO III DA DISCIPLINA

CAPÍTULO I DA RESPONSABILIDADE

Art. 212 - Pelo exercício irregular de suas atribuições, o funcionário responderá civil, penal e administrativamente.

Art. 213 - A responsabilidade civil decorre do procedimento doloso ou culposo que importe em prejuízo para a Fazenda Municipal ou para terceiros.

§1º - O funcionário será obrigado a repor, de uma só vez, a importância do prejuízo causado á Fazenda Municipal, em virtude de alcance, desfalque, remissão ou omissão, em efetuar recolhimento ou estradas nos prazos legais.

§2º - Nos demais casos, a indenização dos prejuízos causados á Fazenda Municipal poderá ser liquidado mediante o desconto em folha, nunca excedente da décima parte do vencimento ou remuneração, na falta de outros bens que respondam pela indenização.

§3º - Tratando-se de danos causados a terceiros, responderá o funcionário perante á Fazenda Municipal, em ação regressiva proposta depois de transitar em julgado a decisão de última instancia que houver condenado a Fazenda a indenizar o terceiro prejuízo.

Art. 214 - A responsabilidade penal será apurada nos termos da legislação federal aplicável.

Art. 215 - O funcionário é administrativamente responsável por seus atos e omissões, perante as autoridades que lhe forem hierarquicamente superiores.

Parágrafo Único - A responsabilidade administrativa não exime o funcionário a que ficar obrigado.

CAPÍTULO II DAS PENALIDADES

SEÇÃO I DASPENAS E SEUS EFEITOS

Art. 216 - São penas disciplinares:

I - advertência;

II - repressão;

III - multa;

IV - suspensão;

V - destituição de chefia;

VI - demissão;

VII - cassação de aposentadoria e da disponibilidade.

Art. 217 - As penas previstas nos itens II a VII sempre registradas nos prontuários individual do funcionário.

Parágrafo Único - As anistias não implicam o cancelamento do registro de qualquer penalidade, que servirá para apreciação da conduta do funcionário, mas nele se averbará que, por virtude de anistia, a pena deixou de produzir os efeitos legais.

Art. 218 - As penas disciplinares terão somente os efeitos declarados em lei.

Parágrafo Único - Os efeitos das penas estabelecidas neste Estatuto são as seguintes:

I - a pena de multa implica a perda, para efeito de antiguidade, de tantos dias quantos aqueles que correspondem os vencimentos perdidos;

II - a pena de suspensão implica:

a) na perda dos vencimentos ou da remuneração durante o período da suspensão;

b) na perda, para efeito de antiguidade, de tantos dias quantos tenham durado a suspensão;

c) na impossibilidade da promoção no semestre abrangido pela suspensão;

d) na perda da licença prêmio, na forma prevista neste Estatuto;

Os documentos oficiais podem ser identificados de acordo com algumas possíveis variações:

a) [NOME DO EXPEDIENTE] + CIRCULAR: Quando um órgão envia o mesmo expediente para mais de um órgão receptor. A sigla na epígrafe será apenas do órgão remetente.

b) [NOME DO EXPEDIENTE] + CONJUNTO: Quando mais de um órgão envia, conjuntamente, o mesmo expediente para um único órgão receptor. As siglas dos órgãos remetentes constarão na epígrafe.

c) [NOME DO EXPEDIENTE] + CONJUNTO CIRCULAR: Quando mais de um órgão envia, conjuntamente, o mesmo expediente para mais de um órgão receptor. As siglas dos órgãos remetentes constarão na epígrafe.

Nos expedientes circulares, por haver mais de um receptor, o órgão remetente poderá inserir no rodapé as siglas ou nomes dos órgãos que receberão o expediente.

Exposição de motivos (EM)

É o expediente dirigido ao Presidente da República ou ao Vice-Presidente para:

- a) propor alguma medida;
- b) submeter projeto de ato normativo à sua consideração; ou
- c) informá-lo de determinado assunto.

A exposição de motivos é dirigida ao Presidente da República por um Ministro de Estado. Nos casos em que o assunto tratado envolva mais de um ministério, a exposição de motivos será assinada por todos os ministros envolvidos, sendo, por essa razão, chamada de interministerial. Independentemente de ser uma EM com apenas um autor ou uma EM interministerial, a sequência numérica das exposições de motivos é única. A numeração começa e termina dentro de um mesmo ano civil.

A exposição de motivos é a principal modalidade de comunicação dirigida ao Presidente da República pelos ministros. Além disso, pode, em certos casos, ser encaminhada cópia ao Congresso Nacional ou ao Poder Judiciário.

O **Sistema de Geração e Tramitação de Documentos Oficiais (Sidof)** é a ferramenta eletrônica utilizada para a elaboração, a redação, a alteração, o controle, a tramitação, a administração e a geração das exposições de motivos com as propostas de atos a serem encaminhadas pelos Ministérios à Presidência da República.

Ao se utilizar o Sidof, a assinatura, o nome e o cargo do signatário são substituídos pela assinatura eletrônica que informa o nome do ministro que assinou a exposição de motivos e do consultor jurídico que assinou o parecer jurídico da Pasta.

A Mensagem é o instrumento de comunicação oficial entre os Chefes dos Poderes Públicos, notadamente as mensagens enviadas pelo Chefe do Poder Executivo ao Poder Legislativo para informar sobre fato da administração pública; para expor o plano de governo por ocasião da abertura de sessão legislativa; para submeter ao Congresso Nacional matérias que dependem de deliberação de suas Casas; para apresentar veto; enfim, fazer comunicações do que seja de interesse dos Poderes Públicos e da Nação.

Minuta de mensagem pode ser encaminhada pelos ministérios à Presidência da República, a cujas assessorias caberá a redação final. As mensagens mais usuais do Poder Executivo ao Congresso Nacional têm as seguintes finalidades:

- a) Encaminhamento de proposta de emenda constitucional, de projeto de lei ordinária, de projeto de lei complementar e os que compreendem plano plurianual, diretrizes orçamentárias, orçamentos anuais e créditos adicionais.
- b) Encaminhamento de medida provisória.
- c) Indicação de autoridades.
- d) Pedido de autorização para o Presidente ou o Vice-Presidente da República se ausentarem do país por mais de 15 dias.
- e) Encaminhamento de atos de concessão e de renovação de concessão de emissoras de rádio e TV.
- f) Encaminhamento das contas referentes ao exercício anterior.
- g) Mensagem de abertura da sessão legislativa.
- h) Comunicação de sanção (com restituição de autógrafos).
- i) Comunicação de veto.
- j) Outras mensagens remetidas ao Legislativo, ex. Apreciação de intervenção federal.

As mensagens contêm:

- a) brasão: timbre em relevo branco;
- b) identificação do expediente: MENSAGEM Nº, alinhada à margem esquerda, no início do texto;
- c) vocativo: alinhado à margem esquerda, de acordo com o pronomes de tratamento e o cargo do destinatário, com o recuo de parágrafo dado ao texto;
- d) texto: iniciado a 2 cm do vocativo;
- e) local e data: posicionados a 2 cm do final do texto, alinhados à margem direita. A mensagem, como os demais atos assinados pelo Presidente da República, não traz identificação de seu signatário.

A utilização do e-mail para a comunicação tornou-se prática comum, não só em âmbito privado, mas também 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. 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.

Nos termos da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, para que o e-mail tenha valor documental, isto é, para que possa ser aceito como documento original, é necessário existir certificação digital que ateste a identidade do remetente, segundo os parâmetros de integridade, autenticidade e validade jurídica da **Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICPBrasil**.

O destinatário poderá reconhecer como válido o e-mail sem certificação digital ou com certificação digital fora ICP-Brasil; contudo, caso haja questionamento, será obrigatório a repetição do ato por meio documento físico assinado ou por meio eletrônico reconhecido pela ICP-Brasil. Salvo lei específica, não é dado ao ente público impor a aceitação de documento eletrônico que não atenda os parâmetros da ICP-Brasil.

(C) a satisfação do funcionário está diretamente relacionada com a avaliação positiva do público.

(D) o treinamento não é uma das estratégias para a melhoria contínua do nível de satisfação do público.

4. Uma forma de feedback negativo, no atendimento telefônico ao usuário, que deve ser evitado, é o robotismo expresso por

(A) atendente tentar livrar-se do usuário.

(B) tratamento distante, sem envolvimento.

(C) dúvidas ou informações respondidas de forma automática.

(D) atendente dirige-se ao usuário com tom de superioridade.

(E) atendente informa que nesse sentido a organização é inflexível e autoritária.

5. (SEAP/DF - Técnico - IADES) Para que haja uma equipe de trabalho, é necessário que as pessoas tenham comportamentos distintos. A respeito de equipes de trabalho e do comportamento dos membros dessas equipes, assinale a alternativa correta.

(A) Compartilham suas ideias, visando melhorar o desempenho do processo como um todo, pensando no desempenho coletivo.

(B) Mantêm postura autoritária, de maneira a garantir o foco nos objetivos traçados.

(C) Desconfiam dos integrantes da equipe, pois acreditam que sempre existe alguém querendo tirar vantagem das situações.

(D) Traçam os objetivos pessoais dos membros da equipe, de forma a garantir que cada um lute pelo próprio objetivo, pois a competição entre os integrantes garante o crescimento da equipe.

(E) Realizam comunicação passiva, ou seja, se perguntarem algo, o integrante responde; caso não seja questionado, ele não colabora com o trabalho dos outros.

6. Oferecer um atendimento de qualidade envolve diferentes desafios que devem ser enfrentados diariamente por aqueles servidores que estão na ponta do processo. Um deles é lidar com usuários insatisfeitos que, muitas vezes, podem se comportar de maneira inapropriada. Nestes casos, é fundamental que o servidor demonstre estar preparado e treinado para gerenciar conflitos, fazendo o melhor possível para oferecer ao cidadão alguma solução ou encaminhamento de reclamação. Sobre a postura correta do servidor diante de situações de conflito no atendimento, incluem-se, EXCETO:

(A) Evitar interpretações: toda reclamação deve ser tratada com seriedade; diga que a reclamação será analisada e que será dada uma resposta.

(B) Ouvir com atenção: procure ouvir o que o usuário tem a dizer para saber como identificar o problema e resolvê-lo, anote todos os fatos importantes.

(C) Desculpar-se: diga que sente pelo ocorrido e acompanhe o problema; se possível, marque um prazo para que uma solução seja apresentada ao usuário.

(D) Tentar justificar: diante do problema, o servidor deve tentar apresentar ao usuário alguma justificativa ou desculpa com o intuito de minimizar o problema.

7. Um grande diferencial para quaisquer organizações, sejam elas públicas ou privadas, é a prestação de um atendimento de qualidade. Atendimento de qualidade significa, dentre outros fatores, oferecer ao usuário soluções ou encaminhamento às suas demandas e, ainda, preocupar-se com o seu conforto e bem-estar. Para tanto, é importante que as organizações ofereçam treinamento adequado aos seus servidores, para que eles estejam sempre em conformidade com as boas práticas no atendimento ao cidadão. Sobre os requisitos essenciais para se alcançar a excelência no atendimento, assinale a afirmativa INCORRETA.

(A) Empatia: consiste em tentar compreender sentimentos e emoções, procurando experimentar, de forma objetiva e racional, o que sente o outro indivíduo, ou seja, colocarse no lugar do outro.

(B) Proatividade: ser proativo é ter a capacidade de realizar atividades que sejam necessárias antes mesmo de serem solicitadas, é realizar uma ação antes que algo aconteça para ser remediado. Quem age proativamente não espera, se antecipa.

(C) Ética: a ética profissional proporciona ao profissional um exercício diário e prazeroso de honestidade, comprometimento, confiabilidade, dentre tantos outros, que conduzem o seu comportamento e tomada de decisões em suas atividades.

(D) Foco: o servidor público deve ser transparente, no sentido de transmitir confiança, honestidade e segurança ao prestar informações e orientações ao usuário. O servidor deve trajar-se adequadamente, utilizar roupas limpas e usar crachá, além de mostrar organização.

8. É comum em entidades da Administração Pública a existência de setores direcionados ao atendimento externo (pessoas que são apenas usuárias do serviço público prestado) e interno (pessoas que trabalham dentro do órgão público: servidores, terceirizados, estagiários etc.). Em ambas as situações, para que um usuário ou um colega de trabalho receba um bom atendimento é necessária a observância de algumas competências. Sobre as competências necessárias para que o servidor possa prestar um bom atendimento, incluem-se, EXCETO:

(A) Conhecimento: é o resultado do processamento cognitivo de informações necessárias para saber o que deve ser feito e compreender as tarefas a serem realizadas.

(B) Organização: compreende as ações que interferem na imagem do local onde o atendimento é realizado, ou seja, manter o local limpo e arrumado, oferecer um ambiente climatizado e iluminado, visando conforto e bem-estar do usuário.

(C) Habilidade: como instância da competência profissional, refere-se à capacidade de comunicação e negociação, destreza no uso de ferramentas e de instrumentos, e domínio no uso de rotinas, normas e procedimentos específicos do dia a dia de trabalho.

(D) Atitude: como instância da competência profissional, compreende o comportamento, postura e modo de atuação no ambiente de trabalho. Nossa atitude é sustentada em valores, princípios e crenças que desenvolvemos durante nossa vida, e que são reforçados ou modificados em nossa vivência no mundo do trabalho.