

COMPANHIA REGIONAL DE ABASTECIMENTO INTEGRADO DE SANTO ANDRÉ – CRAISA

CONCURSO PÚBLICO – EDITAL 01.2025 – VÁRIOS CARGOS

MÉDIO/TÉCNICO COMPLETO – MANHÃ

CARGOS: 202 – AJUDANTE GERAL, 203 – AUXILIAR ADMINISTRATIVO E 207 – COZINHEIRO

Em resposta ao recurso interposto em relação à publicação do Gabarito da Prova Objetiva, informa-se abaixo o parecer da Banca Examinadora.

LÍNGUA PORTUGUESA (COMUM PARA TODOS OS CARGOS)

QUESTÃO 1

O recurso é improcedente, pois a questão e o gabarito encontram-se corretos e não há o que ser alterado.

O enunciado especifica que a modalidade da Língua Portuguesa a ser considerada é a norma-padrão e, portanto, a única possibilidade de concordância é no singular já que em “trata-se de pessoas” a palavra “pessoas” não é sujeito. O verbo “trata” não tem sujeito e, nesse caso, deve permanecer no singular, lembrando que “se” é aqui índice de indeterminação do sujeito.

Portanto, a banca examinadora indefere o recurso interposto e mantém o gabarito oficial publicado.

QUESTÃO 2

O recurso é improcedente, pois a questão e o gabarito encontram-se corretos e não há o que ser alterado.

A alternativa “A” não apresenta truncamento tampouco é genérica, apontando uma afirmação bastante clara: a próclise é obrigatória sempre que há infinitivo. Sendo que a afirmação é clara e incorreta, não há motivo para anulação.

Portanto, a banca examinadora indefere o recurso interposto e mantém o gabarito oficial publicado.

QUESTÃO 3

O recurso é improcedente, pois a questão e o gabarito encontram-se corretos e não há o que ser alterado.

A alternativa “D” não pode ser considerada correta porque, de acordo com o autor, os dependentes não querem sair da rua de acordo com o seguinte trecho: “Por que o dependente não quer sair da rua? Porque não tem ideia de para onde ir e porque sabe que, na rua, pode ter acesso à substância de que precisa”. Nele também são expressos os motivos de não quererem sair das ruas e nenhum deles é falta de confiança.

Portanto, a banca examinadora indefere o recurso interposto e mantém o gabarito oficial publicado.

QUESTÃO 4

O recurso é improcedente, pois a questão e o gabarito encontram-se corretos e não há o que ser alterado.

A alternativa “C” é, de fato, o distrator mais forte, porém não pode ser considerada a resposta correta por dois detalhes: o primeiro é que a crítica não é dirigida aos profissionais das clínicas em si, mas às

instituições que promovem o acolhimento nas ruas e, o segundo é que a crítica não se dá às prioridades dos profissionais, mas sim à falta de formação adequada que poderia, por sua vez, promover uma mudança. Ambos os motivos estão no seguinte trecho: “E de que não formadas essas instituições que recolhem gente à força na rua? Por especialistas em dependência ou simples clínicos para quem o importante é a ‘desintoxicação?’”

Já a alternativa “D” se justifica pelos seguintes trechos “Ressalvados os casos em que a internação é uma emergência, o tratamento mais eficaz consiste em fazer o dependente se dispor a cumprir as etapas que o levarão a convencer-se de que sua vida ser melhor sem a droga.”, que marca o fato de que o paciente deve ser convencido, e “Por menor o aproveitamento, ser superior ao conseguido com pessoas levadas se debatendo, aterrorizadas” que aponta que ele não deve ser retirado à força das ruas.

Portanto, a banca examinadora indefere o recurso interposto e mantém o gabarito oficial publicado.

QUESTÃO 5

O recurso é improcedente, pois a questão e o gabarito encontram-se corretos e não há o que ser alterado.

Apenas a alternativa “D” está correta. A alternativa “C” não pode ser considerada correta se o candidato interpretasse corretamente o trecho “A internação ‘pelo menor tempo possível’ também é amadora e irreal. O processo pode levar semanas ou meses, daí as internações não terem tempo para terminar.”. Com isso o autor quer dizer que já aventou-se a possibilidade de internações breves, “pelo menor tempo possível”, mas ele considera essa opção pouco realista porque, como as pessoas são diferentes, para alguns o tratamento pode durar semanas e, para outros, pode durar meses e, por isso, não têm tempo certo para terminar. A alternativa “C” postulava algo muito diferente disso ao afirmar que essa não era uma opção considerada pelas clínicas (o que é) e, por isso, as clínicas deixam os dependentes por longos períodos de tempo internados. Se elas estão adotando a política do “menor tempo possível”, então não estão deixando os dependentes internados por longos períodos de tempo.

Portanto, a banca examinadora indefere o recurso interposto e mantém o gabarito oficial publicado.

QUESTÃO 6

O recurso é improcedente, pois a questão e o gabarito encontram-se corretos e não há o que ser alterado.

A questão versava sobre coesão referencial, o que torna sua resposta bastante objetiva e não aberta a interpretações. É correto afirmar que, de acordo com a interpretação do texto, “o que mantém os dependentes presos à vida são as substâncias químicas”, mas não era essa a pergunta. O enunciado pedia que os candidatos assinalassem que termo estava sendo retomado pelo pronome “as” em “Por menor o aproveitamento, ser superior ao conseguido com pessoas levadas se debatendo, aterrorizadas pela perspectiva de passar as próximas horas sem o que elas pensam ser o que ainda as liga à vida.” e a única possibilidade é “pessoas” já que são elas que pensam que as substâncias químicas são O QUE as liga (“liga elas” no registro informal) à vida. Referencialmente, os termos que retomam “substâncias químicas” implícitas no trecho é “o que”.

Portanto, a banca examinadora indefere o recurso interposto e mantém o gabarito oficial publicado.

QUESTÃO 7

O recurso é improcedente, pois a questão e o gabarito encontram-se corretos e não há o que ser alterado.

Ainda que a base biológica e neurológica do vício seja a alteração da química cerebral, o enunciado pedia o motivo pelo qual “o AUTOR” entende que os dependentes são muito apegados às drogas. Isso fica claro no trecho “por menor o aproveitamento, ser superior ao conseguido com pessoas levadas se debatendo, aterrorizadas pela perspectiva de passar as próximas horas sem o que elas pensam ser o que ainda as

liga à vida.”, ou seja, ele entende que o dependente químico acredita que a droga é aquilo que o liga à vida. Não há ponto de vista do autor especificamente sobre a química do cérebro.

Portanto, a banca examinadora indefere o recurso interposto e mantém o gabarito oficial publicado.

QUESTÃO 8

O recurso é improcedente, pois a questão e o gabarito encontram-se corretos e não há o que ser alterado.

A questão pediu que o candidato assinalasse a alternativa que apresentava um sinônimo da palavra “perspectiva”, considerando o contexto e, nesse contexto, significa “ponto de vista”, “forma de olhar” e não “preocupação”.

No contexto dado, significa a forma de olhar as possibilidades de futuro, o que corresponde à “prospecto”, que consta nos dicionários como sinônimo de perspectiva. De acordo com o dicionário online “infopédia”, prospecto é o “ato de ver em frente”, ou seja, a visão do que viria no futuro, sentido exato que “perspectiva” assume no texto.

Prospecto como documento ou folheto é um significado possível da palavra, mas não para o contexto apresentado e é um significado atribuído por extensão, já que há essa relação da palavra com o futuro e o panfleto em questão seria para o estabelecimento de possíveis parcerias ou venda para possíveis consumidores, ou seja, ele também guarda certa relação com algo que é possível no futuro, mas não certo.

Portanto, a banca examinadora indefere o recurso interposto e mantém o gabarito oficial publicado.

QUESTÃO 9

O recurso é improcedente, pois a questão e o gabarito encontram-se corretos e não há o que ser alterado.

No trecho “Leio no Globo ‘que’ 30% das capitais brasileiras estão adotando o recolhimento involuntário de dependentes químicos em situação de rua.”, “que” é uma conjunção que liga a oração “leio no Globo” e “30% das capitais brasileiras estão adotando o recolhimento involuntário de dependentes químicos em situação de rua.”. A única alternativa em que “que” também é conjunção é “É possível ‘que’, se esclarecidos, os mais conscientes de sua condição aceitem”, em que a palavra liga a oração “é possível” e “se esclarecidos, os mais conscientes de sua condição aceitem” é a “B”.

Na alternativa “C” (... o tratamento mais eficaz consiste em fazer o dependente se dispor a cumprir as etapas “que” o levarão a convencer-se de que sua vida será melhor sem a droga.) a palavra “que” é pronome que retoma a palavra “etapas”, prova disso é que pode ser substituída por “as quais” sem prejuízo de sentido.

Portanto, a banca examinadora indefere o recurso interposto e mantém o gabarito oficial publicado.

QUESTÃO 10

O recurso é improcedente, pois a questão e o gabarito encontram-se corretos e não há o que ser alterado.

As vírgulas isolam um trecho explicativo sem verbo, ou seja, esse trecho não pode ser uma oração então as vírgulas não estão separando orações. Um trecho explicativo sem verbos é chamado de aposto, justificando a alternativa apontada no gabarito. Também não se pode afirmar que houve inversão de ordem direta, mas sim uma interrupção dela para encaixe do trecho explicativo, que ocupa a posição que precisa ocupar naturalmente: ao lado do termo que explica.

Portanto, a banca examinadora indefere o recurso interposto e mantém o gabarito oficial publicado.

RACIOCÍNIO LÓGICO-MATEMÁTICO (COMUM PARA TODOS OS CARGOS)

QUESTÃO 11

O recurso é improcedente, pois a sequência apresentada no enunciado é:

(4, 19, 84, H, 628). Observa-se que os termos seguem o padrão: $n^4 + 3$. Assim: $1^4 + 3 = 4$; $2^4 + 3 = 19$; $3^4 + 3 = 84$; $4^4 + 3 = 256 + 3 = 259$ e $5^4 + 3 = 625 + 3 = 628$. Dessa forma, o valor de H é 259.

Essa sequência apresenta um padrão lógico-matemático claro, regular e verificável, pois todos os termos conhecidos da sequência são obtidos pela mesma regra: elevar o número da posição à quarta potência e somar 3. Portanto, não há inconsistência no enunciado nem ambiguidade suficiente para comprometer a resolução da questão.

Importante destacar que o padrão apresentado permite determinar objetivamente o termo faltante.

Portanto, a banca examinadora indefere o recurso interposto e mantém o gabarito oficial publicado.

QUESTÃO 12

O recurso é improcedente, pois, ao que parece, o candidato equivocou-se quando da conferência do gabarito, que segue abaixo para cotejo.

| 203 – AUXILIAR ADMINISTRATIVO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 | |
| C | D | B | B | D | D | C | A | B | A | B | D | C | D | B | D | D | C | A | B | C | C | A | B | D | A | D | C | A | B | C | A | C | D | D | B | D | A | C | B | C |

Portanto, a banca examinadora indefere o recurso interposto e mantém o gabarito oficial publicado.

QUESTÃO 13

O recurso é improcedente, pois o enunciado estabelece expressamente que a torneira B foi aberta às 6 h e que a torneira A foi aberta somente às 6 h 07. Portanto, há uma defasagem de 7 minutos entre o início do enchimento das duas caixas. Considerando (t) como o tempo, em minutos, contado a partir das 6 h, o volume acumulado pela torneira B é dado por: $(V_B = t/30)$. Já a torneira A, por ter sido aberta 7 minutos depois, funcionou por (t - 7) minutos. Logo, seu volume acumulado é dado por: $(V_A = (t - 7)/20)$. Para que os dois recipientes tenham o mesmo volume de água, deve-se igualar as frações correspondentes aos volumes acumulados: $(t/30 = (t - 7)/20)$. Resolvendo a equação, obtém-se (t = 21). Logo, os dois recipientes terão o mesmo volume de água 21 minutos após as 6 h, isto é, às 6 h 21.

Portanto, a banca examinadora indefere o recurso interposto e mantém o gabarito oficial publicado.

QUESTÃO 14

O recurso é improcedente, pois considerando a quantidade de candidatos que permaneceram em cada fase. Na 1ª fase, restaram 3/4 dos candidatos; na 2ª fase, restaram 2/3 dos candidatos que haviam passado, e, na 3ª fase, como 3/4 foram eliminados, restou 1/4 dos candidatos daquela etapa. Assim, tem-se: $(3/4) \cdot (2/3) \cdot (1/4) x = 7$, ou seja, $(1/8) x = 7$ e $x = 56$. Logo, o número de candidatos no início do concurso era de 56.

Portanto, a banca examinadora indefere o recurso interposto e mantém o gabarito oficial publicado.

QUESTÃO 15

O recurso é improcedente, pois na venda das flores frescas, o valor obtido é: $99 \times 3,35 = 331,65$.

No processo de desidratação, as flores perdem $\frac{7}{9}$ do peso original. Assim, o peso das flores desidratadas é: $99 \times \frac{2}{9} = 22$ kg. Logo, o valor obtido é $22 \times 15 = 330,00$. A diferença entre os valores de venda é: $331,65 - 330,00 = 1,65$.

Portanto, a banca examinadora indefere o recurso interposto e mantém o gabarito oficial publicado.

NOÇÕES DE INFORMÁTICA (CARGO 203)

QUESTÃO 16

O recurso é improcedente, pois o comando da questão é claro e objetivo quanto à função citada. As funções que envolvem “seleção e arraste” com o mouse no ambiente MS Windows são funções consideradas básicas, de nível usuário. Portanto, a informação de modo otimizado do enunciado é suficientemente objetiva no que se propõe. Ressalta-se também, que as alternativas incorretas trazem resultados incompatíveis com o comando da questão.

Portanto, a banca examinadora indefere o recurso interposto e mantém o gabarito oficial publicado.

QUESTÃO 17

O recurso é improcedente, pois o comando da questão é claro e objetivo quanto ao conceito solicitado. HTTPS nada mais é do que a versão segura do protocolo padrão HTTP (Protocolo de Transferência de Hipertexto). A questão é sucinta e objetiva, prescindindo-se de análises avançadas. Ressalta-se também, que as alternativas incorretas dizem respeito a funcionalidades diversas do Protocolo de Transferência de Hipertexto (expresso no enunciado da questão), não podendo ser confundidas com o HTTPS.

Portanto, a banca examinadora indefere o recurso interposto e mantém o gabarito oficial publicado.

QUESTÃO 18

O recurso é improcedente, pois a argumentação do candidato não merece acolhimento, pois parte de uma confusão entre conceitos distintos da informática.

A alternativa “C” está correta porque a questão descreve precisamente o conceito de cookie: pequenos arquivos de dados criados por sites e armazenados no dispositivo do usuário para registrar informações da navegação, como manutenção de sessões autenticadas, preferências de uso, idioma, localização aproximada e outras configurações destinadas a melhorar a experiência de navegação.

Já as alternativas “B” e “D” possuem natureza e finalidade diferentes. Plugins são componentes de software adicionados ao navegador ou a outros programas para ampliar funcionalidades específicas. Extensões, por sua vez, são complementos instalados pelo usuário para adicionar recursos ao navegador, como bloqueadores de anúncios, gerenciadores de senhas ou tradutores automáticos. Embora algumas extensões possam armazenar dados locais ou auxiliar no gerenciamento de credenciais, isso não as caracteriza como arquivos criados pelos sites visitados para registrar informações de navegação.

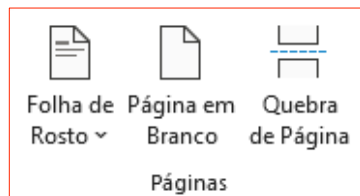
O enunciado apresenta elementos característicos e exclusivos dos cookies ao mencionar que são arquivos criados pelos sites visitados e utilizados para manter contas conectadas, lembrar preferências e personalizar conteúdo. Não há qualquer sobreposição conceitual capaz de gerar dúvida razoável entre as alternativas, pois plugins e extensões constituem softwares complementares, enquanto cookies são arquivos de dados armazenados pelo navegador em razão da interação com páginas web.

Portanto, a redação da questão é clara, objetiva e tecnicamente correta, inexistindo ambiguidade ou pluralidade de respostas possíveis.

Portanto, a banca examinadora indefere o recurso interposto e mantém o gabarito oficial publicado.

QUESTÃO 19

O recurso é improcedente, pois o comando da questão é claro em solicitar a função “representada pelo ponto de interrogação”, não permitindo, assim, interpretações diversas. Segue abaixo a captura de tela do grupo Páginas para conferência:



Nota-se, portanto, que a função Quebra de Página não se confunde com a função Página em Branco.

Portanto, a banca examinadora indefere o recurso interposto e mantém o gabarito oficial publicado.

QUESTÃO 20

O recurso é improcedente, pois, ao contrário da alegação do recorrente, a imagem está nítida e apresenta todos os elementos necessários para a sua análise, como as réguas com as letras das colunas e os números das linhas, invalidando, portanto, o argumento de falha de diagramação. Ressalta-se também, que ao aplicar os valores corretamente à fórmula do enunciado, o candidato chegaria ao valor correto.

Portanto, a banca examinadora indefere o recurso interposto e mantém o gabarito oficial publicado.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

203 – AUXILIAR ADMINISTRATIVO

QUESTÃO 21

O recurso é improcedente, pois na arquivologia, os documentos podem ser classificados por gênero documental, de acordo com a forma de registro da informação. Gênero é a configuração que assume um documento de acordo com o sistema de signos utilizado na comunicação de seu conteúdo. Exemplos: fonográfico (discos, fitas); iconográfico (obras de arte, fotografias, negativos, slides, microformas; textual (documentos escritos de uma forma geral). Ata e Requerimento, como menciona o próprio candidato, fazem parte do gênero textual. “Filmográfico e iconográfico” são gêneros. “Ata e requerimento” são “espécies” de documentos que pertencem ao gênero textual.

Portanto, a banca examinadora indefere o recurso interposto e mantém o gabarito oficial publicado.

QUESTÃO 22

O recurso é improcedente, pois a mera presença de alternativas incorretas descrevendo outros princípios administrativos não configura vício na questão nem compromete sua objetividade. Em questões de múltipla escolha, é esperado que as alternativas incorretas apresentem conceitos distintos do conceito cobrado, justamente para permitir a aferição do conhecimento do candidato.

O enunciado era claro ao solicitar “o princípio de publicidade”. Como o próprio candidato menciona, as demais alternativas traziam informações de outros princípios conforme segue:

- (A) Por esse princípio entende-se que o serviço público, sendo a forma pela qual o Estado desempenha funções essenciais ou necessárias à coletividade, não pode parar. (INCORRETA: Princípio da Continuidade do serviço público).
- (B) Esse princípio, que alguns chamam de princípio da presunção de legalidade, abrange dois aspectos: de um lado, a presunção de verdade, que diz respeito à certeza dos fatos; de outro lado, a presunção da legalidade. (INCORRETA: Na própria alternativa já é mencionado que se trata do Princípio de Presunção de legitimidade/legalidade).
- (C) Exige a ampla divulgação dos atos praticados pela Administração Pública, ressalvadas as hipóteses de sigilo previstas em lei. (CORRETA).
- (D) Exige que a Administração Pública indique os fundamentos de fato e de direito de suas decisões. (INCORRETA: Princípio da Motivação).

Não há ambiguidade, contradição ou coexistência de respostas corretas.

Portanto, a banca examinadora indefere o recurso interposto e mantém o gabarito oficial publicado.

QUESTÃO 23

O recurso é improcedente, pois não se verifica afronta aos princípios da razoabilidade, da proporcionalidade ou da vinculação ao edital, tampouco exigência de conhecimento estranho ao conteúdo programático, uma vez que a questão está inserida no tema “Noções de Direito Administrativo: princípios da Administração Pública”, expressamente previsto no edital do certame.

A questão versa sobre o princípio da eficiência, tema clássico e amplamente difundido no Direito Administrativo, integrante do rol de princípios expressamente previstos no art. 37 da Constituição Federal e regularmente contemplado nos programas de concursos públicos destinados a cargos de natureza administrativa.

A referência doutrinária constante do enunciado possui caráter meramente contextual e explicativo, não exigindo do candidato conhecimento aprofundado da obra ou da autoria citada. A resolução do item dependia apenas da identificação do princípio descrito, cujas características centrais — presteza, perfeição, rendimento funcional e busca de resultados positivos para o serviço público — são amplamente conhecidas e compatíveis com o nível de escolaridade e com as atribuições do cargo.

Portanto, a banca examinadora indefere o recurso interposto e mantém o gabarito oficial publicado.

QUESTÃO 24

O recurso é improcedente, pois a questão solicita a identificação de afirmação correta acerca da composição da Administração Indireta. Nos termos do Decreto-Lei n.º 200/1967 e da doutrina majoritária, integram a Administração Indireta as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas e as sociedades de economia mista.

A alternativa “B” afirma que a Administração Indireta é composta, dentre outros entes, pelas autarquias e fundações públicas, o que está em plena conformidade com o ordenamento jurídico e com a doutrina administrativa. A questão não solicita o regime jurídico aplicável às fundações públicas ou questiona a distinção entre fundações de direito público e fundações de direito privado.

O fato de existirem fundações públicas submetidas a diferentes regimes jurídicos não altera sua condição de entidades integrantes da Administração Indireta. Portanto, a menção genérica às fundações públicas não torna a alternativa incorreta nem gera ambiguidade capaz de comprometer a objetividade da questão.

Ademais, as demais alternativas apresentam incorreções inequívocas, uma vez que a Administração Indireta não é composta exclusivamente por entidades de direito público nem exclusivamente por entidades de direito privado.

10.2 ENTIDADES DA ADMINISTRAÇÃO INDIRETA

10.2.1 Modalidades e natureza jurídica

Compõem a Administração Indireta, no direito positivo brasileiro, as **autarquias**, as **fundações** instituídas pelo Poder Público, as **sociedades de economia mista**, as **empresas públicas**, as **subsidiárias dessas empresas** e os **consórcios públicos**. Tecnicamente falando, dever-se-iam incluir as **empresas concessionárias** e **permissionárias de serviços públicos**, constituídas ou não com participação acionária do Estado.

Fonte: Di Pietro, Maria Sílvia Zanella. Direito administrativo / Maria Sílvia Zanella Di Pietro. – 33. ed. – Rio de Janeiro: Forense, 2020. Pág. 963.

Portanto, a banca examinadora indefere o recurso interposto e mantém o gabarito oficial publicado.

QUESTÃO 25

O recurso é improcedente, pois a questão aborda diretamente o tema “controle da Administração Pública”, expressamente previsto no edital, o qual inclui conhecimentos básicos de Direito Administrativo, especialmente no que se refere à fiscalização contábil, financeira, orçamentária e patrimonial da Administração Pública, nos termos dos artigos 70, 71 e 74 da Constituição Federal.

As proposições apresentadas reproduzem comandos constitucionais básicos e amplamente difundidos, não exigindo conhecimento aprofundado ou especializado, mas apenas a compreensão de normas fundamentais do controle externo e interno da Administração Pública, compatíveis com o nível de escolaridade exigido para o cargo.

O fato de o conteúdo estar previsto na Constituição Federal não o torna incompatível com o cargo de Auxiliar Administrativo, sobretudo quando o edital expressamente contempla o tema “controle da Administração Pública”.

Não há, portanto, extrapolação do conteúdo programático nem violação aos princípios da razoabilidade ou da vinculação ao edital.

Portanto, a banca examinadora indefere o recurso interposto e mantém o gabarito oficial publicado.

QUESTÃO 26

O recurso é improcedente, pois a estrutura da Administração Pública — especialmente a distinção entre Administração Direta e Indireta — é tratada de forma uniforme nos principais manuais de Direito Administrativo e também no Decreto-Lei n.º 200/1967, que serve como base normativa clássica da organização administrativa.

As proposições I e II estão de acordo com esse entendimento consolidado. A Administração Direta corresponde aos órgãos que integram as pessoas políticas, incluindo, no âmbito federal, os órgãos da Presidência da República e dos Ministérios.

Já a afirmativa III está incorreta, pois consórcios públicos integram a Administração **Indireta**. Portanto, não há ambiguidade, nem lacuna doutrinária, nem possibilidade de mais de uma interpretação válida que comprometa a objetividade da questão.

Portanto, a banca examinadora indefere o recurso interposto e mantém o gabarito oficial publicado.

QUESTÃO 27

O recurso é improcedente, pois é necessário considerar que a prova não se limita às atribuições práticas do cargo de Auxiliar Administrativo, mas se orienta pelo conteúdo programático previsto no edital, o qual é amplo e visa avaliar o conhecimento geral do candidato sobre o funcionamento da Administração Pública.

A questão trata de conteúdo expressamente previsto no edital, dentro do tópico “contrato administrativo”, que inclui regras básicas da Lei de Licitações e Contratos Administrativos, especialmente no que se refere às prerrogativas da Administração Pública.

Não se exige conhecimento aprofundado ou técnico da legislação, mas apenas a identificação das hipóteses clássicas de alteração unilateral do contrato administrativo, bem como a distinção entre alteração, revisão e rescisão contratual, conteúdos elementares do regime jurídico dos contratos administrativos.

Dessa forma, não há desproporcionalidade, tampouco violação aos princípios da razoabilidade ou da vinculação ao edital.

Portanto, a banca examinadora indefere o recurso interposto e mantém o gabarito oficial publicado.

QUESTÃO 28

O recurso é improcedente, pois não há qualquer incorreção na pontuação indicada. Após o termo “delegados” consta vírgula, e não ponto final, estando a estrutura sintática adequada, apenas separando orações no interior do período, sem prejuízo à correção gramatical ou ao sentido do texto, conforme imagem:

- (C) É toda atividade material que a lei atribui ao Estado para que a exerça diretamente ou por meio de seus delegados, com o objetivo de satisfazer concretamente às necessidades coletivas, sob regime jurídico total ou parcialmente público.

Ademais, eventual alegação de erro material na pontuação não seria suficiente para invalidar a questão, uma vez que não há comprometimento da compreensão da definição de serviço público, tampouco qualquer ambiguidade ou dificuldade de interpretação.

Portanto, a banca examinadora indefere o recurso interposto e mantém o gabarito oficial publicado.

QUESTÃO 29

O recurso é improcedente, pois o Método Decimal baseia-se no Sistema Decimal de Dewey, dividindo os assuntos em um limite rígido de até 10 classes principais (de 0 a 9), que se subdividem em até 10 subclasses, utilizando pontos decimais como delimitadores (ex: 100, 110, 111.1), e não traços de união conforme mencionado no enunciado.

O critério de diferenciação trazido pelo enunciado ("*traços de união*") afasta por completo a possibilidade de aplicação do Método Decimal, tornando a alternativa "A" a única resposta técnica e objetivamente correta.

Ademais, o trecho presente no enunciado é a descrição apresentada no dicionário brasileiro de terminologia arquivística, conforme imagem:

método decimal

Método de ordenação que tem por eixo um plano prévio de distribuição dos **documentos** em dez grandes classes, cada uma podendo ser subdividida em dez subclasses e assim por diante.

método dígito-terminal

Método de ordenação que tem por eixo um código numérico dividido em grupos de dígitos, lidos da direita para a esquerda, que indicam a disposição física dos **documentos**.

método duplex

Método de ordenação que tem por eixo a distribuição dos **documentos** em grandes classes por assunto, numeradas consecutivamente, que podem ser subdivididas em classes subordinadas mediante o uso de números justapostos com traços de união.

Portanto, a banca examinadora indefere o recurso interposto e mantém o gabarito oficial publicado.

QUESTÃO 30

O recurso é improcedente, pois de acordo com o dicionário brasileiro de terminologia arquivística "método variadex" é o método de ordenação que tem por eixo as letras do alfabeto representadas por cores diferentes.

A alternativa "A" refere-se ao método de classificação por assuntos, explícitos ou implícitos nos documentos, o que corresponde ao método ideográfico, não guardando relação com o método Variadex.

Portanto, a banca examinadora indefere o recurso interposto e mantém o gabarito oficial publicado.

QUESTÃO 31

O recurso é improcedente, pois no caso das regras de alfabetação na arquivologia brasileira, não existe a divergência metodológica alegada. A doutrina (liderada por Marilena Leite Paes e seguida pacificamente pelos demais manuais) estabelece regras padronizadas e exatas para os casos cobrados na questão:

1. Títulos profissionais (como "Professor") são sempre isolados ao final, entre parênteses.
2. Designações de parentesco ("Sobrinho") ligam-se obrigatoriamente ao sobrenome anterior, deslocando partículas de ligação ("de") para o fim.
3. Sobrenomes com hífen ("Vila-Lobos") são indissociáveis e comandam a entrada.
4. Nomes de instituições ("Fundação Paulo Freire") mantêm-se estritamente na ordem direta.

A alternativa "C" aplica exatamente todas essas regras e apresenta uma sequência em ordem alfabética linear.

Portanto, a banca examinadora indefere o recurso interposto e mantém o gabarito oficial publicado.

QUESTÃO 32

O recurso é improcedente, pois para o endereçamento (o texto que vai impresso no envelope da correspondência), a regra gramatical impõe o uso da terceira pessoa, substituindo o "Vossa" por "Sua" (ex: *Sua Excelência, Sua Senhoria*). O envelope dirigido a um Ministro de Estado, por exemplo, deve constar: *"A Sua Excelência o Senhor..."*. Portanto, afirmar que no envelope é obrigatório o uso de *"Vossa Excelência"* ou *"Vossa Senhoria"* está gramaticalmente incorreto.

A assertiva afirma que no envelope é obrigatório o uso de *"Vossa Excelência ou Vossa Senhoria"*. Além do erro do possessivo citado acima, o Manual de Redação oficial prevê outras formas de endereçamento para autoridades específicas que não se enquadram em nenhuma dessas duas categorias.

Necessário também considerar que a segunda assertiva é verdadeira, pois consta exatamente conforme apresentado no Manual de Redação da Presidência da República, não havendo, portanto, como ser correto o gabarito V / F / V, mencionado pelo candidato.

Portanto, a banca examinadora indefere o recurso interposto e mantém o gabarito oficial publicado.

QUESTÃO 33

O recurso é improcedente, pois o enunciado pede a incorreta. A alternativa "D" está em conformidade com o disposto no Manual de Redação da Presidência da República: *"Fica abolido o uso do superlativo Ilustríssimo para as autoridades de mesma patente e para particulares, bem como o de Digníssimo, de modo a evitar o uso indiscriminado dessas formas de tratamento."*

A abolição desses termos não é um debate histórico ou uma norma em desuso; é uma regra de simplificação administrativa plenamente vigente e aplicável a toda a administração pública (direta e indireta). O Manual veda expressamente o uso dessas expressões.

Portanto, a banca examinadora indefere o recurso interposto e mantém o gabarito oficial publicado.

QUESTÃO 34

O recurso é improcedente, pois a questão foi embasada no Manual de Redação da Presidência da República, único manual constante no conteúdo programático para o referido cargo.

O Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa (em vigor em todo o território nacional e aplicável a todos os entes da federação) determina explicitamente no Acordo que os nomes dos meses do ano devem ser

grafados com inicial minúscula (ex: *janeiro, fevereiro, março*). Uma instrução normativa municipal não tem o poder jurídico de sobrepor-se à legislação ortográfica nacional.

O Manual de Redação oficial reforça a norma gramatical ao padronizar a grafia de local e data em documentos oficiais unicamente com o mês em minúsculo.

Portanto, a banca examinadora indefere o recurso interposto e mantém o gabarito oficial publicado.

QUESTÃO 35

O recurso é improcedente, pois a referida questão está em conformidade com o disposto no Manual de Redação da Presidência da República, página 145:

24 Decreto¹⁵

24.1 Definição

Decretos 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 (MEIRELLES, 2013, p. 189-190). Essa é a definição clássica, que não se aplica aos decretos autônomos, tratados adiante.

¹⁵ Nesta versão do Manual da Presidência, optou-se por não discorrer a respeito do decreto legislativo, por se tratar de ato normativo de competência exclusiva do Congresso Nacional (Constituição, art. 49).

145

Editais não são atos de competência *exclusiva* do Chefe do Executivo, sendo expedidos corriqueiramente por secretários, diretores e comissões para dar publicidade a procedimentos como licitações e concursos.

Portanto, a banca examinadora indefere o recurso interposto e mantém o gabarito oficial publicado.

QUESTÃO 36

O recurso é improcedente, pois o enunciado foi claro ao solicitar “considerando o disposto no Manual de Redação da Presidência da República”.

De acordo com o referido material, temos o seguinte:

25 Portaria

25.1 Definição e objeto

É 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.

Tal como os atos legislativos, a portaria contém parte preliminar, parte normativa e parte final, dessa forma, as considerações do subitem “19.1 Forma e estrutura” são válidas. Porém a portaria não possui fecho e, além disso, **as portarias relativas às questões de pessoal não contêm ementa.**

O candidato afirma que a alternativa “A” encontraria respaldo na unificação dos documentos, mas o termo que passou a ser utilizado com a abolição e unificação do aviso, ofício e memorando foi o Ofício (instituindo o chamado “Padrão Ofício” para comunicações), e não a Portaria. A Portaria é um ato administrativo de caráter ordinatório interno, que jamais se confundiu ou unificou-se com a correspondência oficial (ofício).

Portanto, a banca examinadora indefere o recurso interposto e mantém o gabarito oficial publicado.

QUESTÃO 37

O recurso é improcedente, pois a referida questão foi embasada no Manual de Redação da Presidência da República, traz o seguinte:

“Para a obtenção de clareza, sugere-se:

- a) utilizar palavras e expressões simples, em seu sentido comum, salvo quando o texto versar sobre assunto técnico, hipótese em que se utilizará nomenclatura própria da área;
- b) USAR FRASES CURTAS, bem estruturadas; APRESENTAR AS ORAÇÕES NA ORDEM DIRETA e evitar intercalações excessivas. Em certas ocasiões, para evitar ambiguidade, sugere-se a adoção da ordem inversa da oração;
- c) buscar a uniformidade do tempo verbal em todo o texto;(...)”

Diante do exposto, a terceira proposição diz exatamente o oposto e, portanto, é incorreta.

Portanto, a banca examinadora indefere o recurso interposto e mantém o gabarito oficial publicado.

QUESTÃO 38

O recurso é improcedente, pois a questão foi embasada em conceituadas bibliografias da área de atendimento e administração (*LAS CASAS, Alexandre Luzzi. Qualidade Total em Serviços. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2012, p. 80-83. MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. Introdução à Administração. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2011, p. 189-192.*) não gerando qualquer subjetividade.

Em um atendimento ao público de qualidade, a resolutividade e a clareza da informação devem prevalecer. Reduzir o tempo de atendimento de forma artificial, sacrificando a qualidade da explicação (simplificação excessiva), gera retrabalho, pois o usuário sairá com dúvidas e precisará retornar à fila ou ao serviço, além de ferir o princípio da eficiência e do atendimento humanizado.

Portanto, a banca examinadora indefere o recurso interposto e mantém o gabarito oficial publicado.

QUESTÃO 39

O recurso é improcedente, pois o conteúdo "Atendimento ao Público" estava expressamente previsto no edital do certame e, por natureza, engloba conceitos de comunicação, relações interpessoais, resolutividade e postura profissional no trato com o cidadão.

A cobrança desses temas não depende da existência de um código de conduta interna específico da CRAISA, mas sim dos princípios gerais que regem a Administração Pública, notadamente o Princípio da Eficiência (Art. 37, caput, da CF/88) e as diretrizes consolidadas da Gestão de Qualidade no Serviço Público.

Ademais, a referida questão também teve bases teóricas conceituadas: *LAS CASAS, Alexandre Luzzi. Qualidade Total em Serviços. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2012, p. 72-78. CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de Pessoas. 4. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014, p. 320-322.*

A alternativa “A” apresenta conduta inadequada porque a interrupção inicial transmite desinteresse e dificulta a compreensão completa do problema.

A alternativa “B” é única correta porque o atendimento qualificado pressupõe escuta ativa, postura equilibrada e comunicação clara acerca das possibilidades concretas de solução. A literatura destaca que a escuta integral reduz conflitos e aumenta a percepção de respeito institucional.

A alternativa “C” é insuficiente, pois justificativas genéricas não resolvem a insatisfação.

A alternativa “D” é incorreta porque o encaminhamento formal não substitui o dever de atendimento imediato.

Importante destacar que a questão possui total amparo programático e teórico, inexistindo qualquer margem para anulação.

Portanto, a banca examinadora indefere o recurso interposto e mantém o gabarito oficial publicado.

QUESTÃO 40

O recurso é improcedente, pois não foi possível compreender o argumento do candidato.

Contudo, segue abaixo análise das alternativas:

A alternativa “A” (padronização de procedimentos é incompatível com a eficiência administrativa) é incorreta porque a padronização de procedimentos é totalmente compatível e essencial para a eficiência administrativa, pois reduz erros, otimiza o tempo e garante que o serviço seja executado sempre com o mesmo padrão de qualidade).

A alternativa “B” (formalização de procedimentos administrativos em um órgão público tem como finalidade principal restringir a autonomia decisória de todos os setores é incorreta porque a finalidade principal é garantir a segurança jurídica, a transparência e a continuidade do serviço público (impessoalidade), e não meramente restringir a autonomia dos setores).

A alternativa “C” (mapeamento de processos permite identificar gargalos e propor melhorias nos fluxos de trabalho) é a única correta porque o mapeamento de processos é uma ferramenta fundamental de gestão e organização administrativa. Ele consiste em desenhar graficamente o fluxo de trabalho para que a instituição consiga visualizar claramente todas as etapas de uma atividade, facilitando a identificação de atrasos (gargalos), redundâncias ou falhas, e permitindo a proposição de melhorias contínuas).

A alternativa “D” (existência de regulamentos internos substitui a necessidade de supervisão administrativa) é incorreta porque os regulamentos internos servem para nortear as condutas e fluxos, mas eles não substituem a necessidade de supervisão administrativa. A fiscalização e o controle hierárquico continuam sendo indispensáveis para garantir que os regulamentos estejam sendo cumpridos.

Fonte: CHIAVENATO, Idalberto. Introdução à Teoria Geral da Administração. 9. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. Introdução à Administração. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MEIRELLES, Hely Lopes. Direito Administrativo Brasileiro. 42. ed. São Paulo: Malheiros, 2016.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. Sistemas, Organização e Métodos: uma abordagem gerencial. 15. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

Portanto, a banca examinadora indefere o recurso interposto e mantém o gabarito oficial publicado.

É o que tem a esclarecer.

Atenciosamente,

Instituto Mais de Gestão e Desenvolvimento Social