

Resposta – Dissertativa 01

A reorganização deve mapear responsabilidades na administração direta e indireta, definindo claramente quem decide (direção), quem executa (chefia) e quem orienta (assessoramento), com cadeia de comando objetiva. O redesenho do protocolo padroniza recebimento e registro único, com controle de tramitação por setor, prazos e comprovação de distribuição/expedição, garantindo publicidade e rastreabilidade sem violar sigilo. No arquivo, aplicar classificação e temporalidade, com ordenação e guarda que facilitem acesso e reduzam extravios, reforçando legalidade e eficiência. A digitalização deve seguir padrão de nomenclatura, permissões e backups, preservando integridade e autenticidade dos documentos. O controle e avaliação por indicadores (tempo médio, retrabalho, perdas) permitem correções contínuas com foco em impessoalidade e moralidade.

Resposta – Dissertativa 02

A comunicação deve iniciar com memorando interno padronizando fluxo e responsabilidades e, para o público, um e-mail institucional/ofício circular com linguagem objetiva, impessoal e formal, descrevendo prazos, canais e documentos exigidos. Implementar formulário padrão de requisição com campos mínimos (item, quantidade, justificativa, autorização) e registro em planilha para controle de estoque, recebimento e distribuição, gerando relatórios periódicos. No atendimento, orientar equipe para postura cordial, registro de demandas e devolutivas rastreáveis por canal (presencial, telefone e eletrônico). Usar editor de texto e planilhas para padronizar modelos, tabelas e gráficos simples de consumo, apoiando decisões e transparência. Garantir ética: sigilo quando couber, uso correto de bens públicos e zelo por documentos, evitando favorecimento e assegurando eficiência e moralidade.