

ASSISTENTE ADMINISTRATIVO

NÍVEL MÉDIO TIPO 3 – AMARELA



SUA PROVA

- As questões objetivas têm cinco alternativas de resposta (A, B, C, D, E) e somente uma delas está correta;
- Além deste caderno contendo sessenta questões objetivas, você receberá do fiscal de prova a folha de respostas e um caderno de textos destinado ao texto final da redação.



TEMPO

- Você dispõe de **4 horas** para a realização da prova, já incluído o tempo para a marcação da folha de respostas;
- **3 horas** após o início da prova é possível retirar-se da sala, sem levar o caderno de prova;
- A partir dos **30 minutos** anteriores ao término da prova é possível retirar-se da sala **levando o caderno de provas**.



NÃO SERÁ PERMITIDO

- Qualquer tipo de comunicação entre os candidatos durante a aplicação da prova;
- Anotar informações relativas às respostas em qualquer outro meio que não seja o caderno de prova;
- Levantar da cadeira sem autorização do fiscal de sala;
- Usar o sanitário ao término da prova, após deixar a sala.



INFORMAÇÕES GERAIS

- Verifique se seu caderno está completo, sem repetição de questões ou falhas. Caso contrário, notifique imediatamente o fiscal da sala, para que sejam tomadas as devidas providências;
- Confira seus dados pessoais, especialmente nome, número de inscrição e documento de identidade e leia atentamente as instruções para preencher a folha de respostas;
- Use somente caneta esferográfica, fabricada em material transparente, com tinta preta ou azul;
- Assine seu nome apenas no(s) espaço(s) reservado(s);
- Confira seu cargo, cor e tipo do caderno de provas. Caso tenha recebido caderno de cargo ou cor ou tipo **diferente** do impresso em sua folha de respostas, o fiscal deve ser **obrigatoriamente** informado para o devido registro na ata da sala;
- Reserve tempo suficiente para o preenchimento da sua folha de respostas. O preenchimento é de sua responsabilidade e não será permitida a troca da folha de respostas em caso de erro;
- Para fins de avaliação, serão levadas em consideração apenas as marcações realizadas na folha de respostas e no caderno de textos definitivos;
- A FGV coletará as impressões digitais dos candidatos na folha de respostas;
- Os candidatos serão submetidos ao sistema de detecção de metais quando do ingresso e da saída de sanitários durante a realização das provas;
- **Boa sorte!**

Língua Portuguesa

Atenção: use o Texto 1 para responder às questões de 1 a 8.

Texto 1

Este livro é sobre uma das ideias mais importantes da humanidade – a ideia do alfabeto – e a sua forma mais difundida: o sistema de letras que você está lendo neste momento. Três características dessa ideia se destacam: sua singularidade, sua simplicidade e sua adaptabilidade. A partir da primeira manifestação do alfabeto, há 4000 anos, todos os demais alfabetos o tomaram como exemplo; e todos eles refletem a sua simplicidade fundamental.

Não se trata da simplicidade do projeto perfeito. A força do alfabeto como ideia reside na sua virtual imperfeição. Embora não se adapte com perfeição a qualquer idioma, pode, com alguma adequação, adaptar-se a todos eles. Assim como a nossa própria espécie, de cérebro mais desenvolvido, que pode ser superada por outras espécies em diversas atividades, mas não no campo do pensamento, o alfabeto é um generalista. Em termos de *software*, seu sucesso reside em sua maleabilidade. Mas de onde teria surgido essa ideia do alfabeto? Como e onde se disseminou ao transformar-se no sistema de letras romanas que é hoje a escrita mais conhecida do mundo?

É preciso um bom tempo para examinar essas questões, porque as raízes do alfabeto ainda continuam vindo à tona.

(MAN, Jofin. *História do Alfabeto*.)

1

Observe o segundo parágrafo do texto 1:

“Não se trata da simplicidade do projeto perfeito. A força do alfabeto como ideia reside na sua virtual imperfeição. Embora não se adapte com perfeição a qualquer idioma, pode, com alguma adequação, adaptar-se a todos eles. Assim como a nossa própria espécie, de cérebro mais desenvolvido, que pode ser superada por outras espécies em diversas atividades, mas não no campo do pensamento, o alfabeto é um generalista. Em termos de *software*, seu sucesso reside em sua maleabilidade. Mas de onde teria surgido essa ideia do alfabeto? Como e onde se disseminou ao transformar-se no sistema de letras romanas que é hoje a escrita mais conhecida do mundo?”

Sobre a estruturação geral desse parágrafo, assinale a única afirmativa verdadeira.

- (A) O terceiro período mostra uma incoerência.
- (B) O quarto período se apoia em uma analogia.
- (C) O quinto período estabelece uma relativização.
- (D) O sexto período se refere a algo desconhecido.
- (E) O último período contradiz o anterior.

2

“É preciso um bom tempo para examinar essas questões, porque as raízes do alfabeto ainda continuam vindo à tona.”

As opções a seguir mostram maneiras de reescrever corretamente essa frase, à exceção de uma, que apresenta um erro gramatical. Assinale-a.

- (A) é preciso um bom tempo para o exame dessas questões, porque as raízes do alfabeto ainda continuam vindo à tona.
- (B) foi preciso um bom tempo para que se examinassem essas questões, porque as raízes do alfabeto ainda continuavam vindo à tona.
- (C) porque as raízes do alfabeto ainda continuam vindo à tona, é preciso um bom tempo para examinar essas questões.
- (D) é preciso um bom tempo para examinar essas questões, porque ainda continuam vindo à tona as raízes do alfabeto.
- (E) é preciso um bom tempo para que se examine essas questões, porque as raízes do alfabeto ainda continuam vindo à tona.

3

O autor do texto define o alfabeto como “generalista”.

Isso quer dizer que ele

- (A) registra conhecimentos especializados.
- (B) facilita a comunicação de ideias gerais.
- (C) mostra uma grande amplitude de usos.
- (D) demonstra uma excelente organização interna
- (E) pode registrar todas as ideias, gerais ou especializadas.

4

A “virtual imperfeição” do alfabeto, citada no segundo parágrafo, se refere à

- (A) maleabilidade, podendo transformar-se no sistema de letras romanas hoje usado.
- (B) capacidade de, mesmo imperfeitamente, ser original em sua expressão.
- (C) capacidade de facilmente adaptar-se qualquer idioma, embora de forma imperfeita.
- (D) singularidade de criar palavras em todos os idiomas, ainda que deficientemente.
- (E) possibilidade de permitir a expressão de todos os pensamentos, mesmo que de forma inadequada.

5

“Não se trata da simplicidade do projeto perfeito. A força do alfabeto como ideia reside na sua virtual imperfeição.”

Esse segmento do texto mostra dois períodos com um ponto entre os dois. Se substituíssemos, de forma adequada, esse ponto por um elemento de ligação, o conectivo mais adequado para isso seria:

- (A) “Não se trata da simplicidade do projeto perfeito, pois a força do alfabeto como ideia reside na sua virtual imperfeição.”
- (B) “Não se trata da simplicidade do projeto perfeito, porque a força do alfabeto como ideia reside na sua virtual imperfeição.”
- (C) “Não se trata da simplicidade do projeto perfeito, no entanto, a força do alfabeto como ideia reside na sua virtual imperfeição.”
- (D) “Não se trata da simplicidade do projeto perfeito, embora a força do alfabeto como ideia resida na sua virtual imperfeição.”
- (E) “Não se trata da simplicidade do projeto perfeito, caso a força do alfabeto como ideia resida na sua virtual imperfeição.”

6

O segundo parágrafo do texto começa pela frase “Não se trata da simplicidade do projeto perfeito”.

Tal frase desempenha o papel textual de

- (A) indicar uma ressalva em relação à afirmação anterior de que a simplicidade é uma marca destacada do alfabeto.
- (B) mostrar uma contradição com algo dito anteriormente.
- (C) destacar uma característica que se soma às três anteriormente indicadas.
- (D) apresentar um argumento na defesa da ideia de que o alfabeto mostra uma perfeita simplicidade.
- (E) explicar o que significam a simplicidade, a singularidade e a adaptabilidade do alfabeto.

7

“Este livro é sobre uma das ideias mais importantes da humanidade – a ideia do alfabeto – e a sua forma mais difundida: o sistema de letras que você está lendo neste momento.”

A afirmação **incorreta** sobre um dos elementos sublinhados nesse pequeno fragmento do texto 1 é:

- (A) o vocábulo “sobre” equivale a “a respeito de” e indica o tema do livro.
- (B) a expressão “mais importante” mostra uma opinião do autor do texto.
- (C) o termo “a ideia do alfabeto” especifica qual é a ideia citada anteriormente.
- (D) o termo “você” indica um leitor indeterminado, já que indica qualquer um que esteja lendo o livro.
- (E) o demonstrativo “neste” indica o momento em que foi escrito o texto.

8

O Texto 1 corresponde ao prefácio de um livro e uma de suas funções é atrair o leitor para a leitura da obra.

A principal estratégia usada para isso é

- (A) aludir a uma série de mistérios estranhos, cuja resposta vai ser dada na continuação do livro.
- (B) prometer, implicitamente, respostas para um conjunto de perguntas formuladas a respeito do tema da obra.
- (C) mostrar que o livro vai dar esclarecimentos definitivos sobre pontos até hoje não revelados.
- (D) criar suspense sobre aspectos curiosos que envolvem o tema, cuja revelação será feita no texto do livro.
- (E) comprometer-se a informar, com base segura e científica, sobre a história indicada no título do livro.

Atenção: use o Texto 2 para responder às questões de 9 a 12.

Texto 2

“O alfabeto? É um pouco difícil saber exatamente o que o ‘o’ significa, porque existem vários assim chamados alfabetos que não começam por *a* e *b*. Ogham, o sistema do irlandês antigo, começava com BLF; a escrita medieval alemã, o rúnico, cujos caracteres se chamavam runas, começavam com seis letras que lhe deram o nome. O etíope começava com h-l. (...) Porém, apesar das modificações, persistia um ideal comum: captar os sons da fala por meio de um conjunto de duas ou três dúzias de sinais únicos, cada um dos quais correspondendo a um som falado. Na verdade, como veremos, trata-se de uma vã esperança.”

9

O tema básico desse Texto 2 é o de

- (A) demonstrar a utilidade do alfabeto.
- (B) indicar a diversidade de alfabetos no mundo.
- (C) destacar uma marca básica de todos os alfabetos.
- (D) informar o leitor sobre a história dos alfabetos.
- (E) mostrar a inutilidade dos alfabetos criados.

10

Os exemplos citados no Texto 2 têm a finalidade de

- (A) abrir caminho para novas discussões.
- (B) mostrar o conhecimento do autor sobre o tema.
- (C) enriquecer a informação do texto.
- (D) comprovar uma afirmação anterior.
- (E) demonstrar a existência de vários alfabetos.

11

“Na verdade, como veremos, trata-se de uma vã esperança.”

O autor do texto considera uma vã esperança a

- (A) necessidade de se criarem mais letras a fim de que os alfabetos possam fazer uma escrita perfeita.
- (B) criação de alfabetos que se iniciem pelas mesmas letras.
- (C) possibilidade de haver um só alfabeto universal.
- (D) existência de um alfabeto que se adapte adequadamente a todas as línguas.
- (E) tentativa de reproduzir os variados sons da fala por meio de poucas letras.

12

A falta de correspondência perfeita entre os sons e as letras aparece em nossa língua numa série de pontos.

Assinale a opção em que isso **não** aparece comprovado nos exemplos.

- (A) a presença do H mudo em alguns vocábulos: *honra*, *herói*.
- (B) a possibilidade de duas letras representarem o mesmo som: *asa*, *azar*.
- (C) a existência de sons que podem ser representados de formas diferentes: *roupa*, *carro*.
- (D) a dupla grafia de uma mesma palavra: *alevantar/levantar*.
- (E) a presença de uma grafia única para diferentes pronúncias como nas de Brasil e Portugal; *fazê* (BR), *fazeire* (PT).

13

Num célebre texto sobre o alfabeto, Millôr Fernandes escreveu: “O A é uma letra com sótão. Chove sempre um pouco sobre o à craseado. O B é um l que se apaixonou por um 3. O b minúsculo é uma letra grávida. Ao C só lhe resta uma saída. O Ç cedilha, esse jamais tira a gravata.”

Esse pequeno texto se baseia

- (A) no significado de cada letra citada.
- (B) na semelhança visual de letras e outras realidades.
- (C) na possibilidade cômica de ridicularizar o alfabeto.
- (D) na criatividade dos autores dos desenhos das letras.
- (E) na explicação histórica de cada formato das letras.

14

Um dicionário ensina o seguinte sobre o vocábulo *alfabeto*: empréstimo do latim, composto de *alfa* e *beta*, as duas primeiras letras do alfabeto grego.

Esse tipo de dicionário nos dá dos vocábulos

- (A) a formação histórica.
- (B) as marcas gramaticais.
- (C) a origem espacial.
- (D) a origem temporal.
- (E) a relação entre as línguas.

15

Um texto do mesmo livro de onde foram retirados os textos 1 e 2, diz o seguinte:

“Com essa inovação intelectual [o alfabeto], os gregos podiam registrar os seus próprios processos de pensamento, desenvolver seu autoconhecimento, aperfeiçoar ideias, elaborando-as, criar sistemas de ética, filosofia e ciência, desenvolver novas formas de poesia, tornar-se pioneiros em história e biografias.”

Segundo esse texto, entre as possibilidades do alfabeto, **não** está incluída:

- (A) dar início ao conhecimento humano.
- (B) criar novas formas de expressão.
- (C) possibilitar o desenvolvimento da inteligência.
- (D) ampliar as possibilidades de conhecimento.
- (E) tornar possível a criação de novas formas literárias.

Raciocínio Lógico-Analítico

16

Ari, Bia e Carol combinaram um encontro ao meio-dia e meia. Ari chegou 16 minutos antes do horário combinado, Bia chegou ao meio-dia e 12 minutos e Carol chegou 31 minutos depois de Ari.

É correto afirmar que

- (A) Bia chegou 19 minutos antes de Carol.
- (B) Ari chegou 2 minutos depois de Bia.
- (C) Carol chegou ao meio-dia e 15 minutos.
- (D) Bia chegou 28 minutos depois de Ari.
- (E) Ari chegou ao meio-dia e 16 minutos.

17

Renata, Sara e Tânia estão, nessa ordem, em uma fila. Sabe-se que há 10 pessoas na frente de Renata, 8 pessoas entre Renata e Sara e 7 pessoas depois de Tânia. Sabe-se ainda que Sara está no centro da fila.

O lugar que Tânia ocupa nessa fila é o

- A) 30º.
- (B) 31º.
- (C) 32º.
- (D) 33º.
- (E) 34º.

18

11 pessoas, numeradas sequencialmente de 1 a 11 estão dispostas em torno de uma mesa circular de forma que a pessoa seguinte à pessoa 11 é a pessoa 1.

Em um jogo, cada pessoa, na sua vez, deve dizer uma letra do alfabeto e, após isso, a pessoa seguinte deve dizer a letra seguinte do alfabeto. O jogo começou pela pessoa 1 que disse **A**. Dessa forma, a pessoa 2 disse **B**, a pessoa 3 disse **C** e assim por diante. Considere que, no alfabeto de 26 letras, a letra seguinte ao **Z** seja o **A**.

A sexta letra **Z** foi dita pela pessoa

- (A) 2.
- (B) 5.
- (C) 8.
- (D) 9.
- (E) 11.

19

A tabela a seguir mostra o número de funcionários de uma empresa por sexo e por nível de escolaridade.

	Homens	Mulheres	Total
Com nível superior	20	X	
Sem nível superior		Y	70
Total	45		100

O valor de $Y - X$ é

- (A) 20.
- (B) 25.
- (C) 30.
- (D) 35.
- (E) 40.

20

Cinco pessoas cujos nomes têm as iniciais J, K, L, M e N fizeram as duas provas necessárias para concorrer ao cargo de gerente de uma empresa. As provas foram duas, P1 e P2, com peso 2 para a primeira e peso 1 para a segunda. As notas dos candidatos estão na matriz abaixo.

	J	K	L	M	N
P1	6,4	7,3	6,0	7,6	5,5
P2	7,0	6,2	8,7	6,0	10,0

Considerando as notas da matriz e o critério dado acima, o vencedor será o que tiver maior pontuação.

Quem ganhou o cargo de gerente foi

- (A) J.
- (B) K.
- (C) L.
- (D) M.
- (E) N.

21

Na operação de multiplicação abaixo, cada letra representa um algarismo, letras diferentes representam algarismos diferentes e C não pode ser zero.

$$\begin{array}{r} \text{A 5 B} \\ \times \quad \text{4} \\ \hline \text{C A C 8} \end{array}$$

O valor de A + B + C é igual a

- (A) 13.
- (B) 14.
- (C) 15.
- (D) 16.
- (E) 17.

22

Paulo e Berenice possuem, respectivamente, R\$ 47,30 e R\$ 62,50. Para que Berenice fique com o triplo da quantia de Paulo, Paulo tem que dar a Berenice

- (A) R\$ 19,85.
- (B) R\$ 20,35.
- (C) R\$ 21,25.
- (D) R\$ 24,15.
- (E) R\$ 27,45.

23

Cinco amigas, Ana, Bia, Carol, Deise e Elisa, foram ao cinema e sentaram-se em cinco cadeiras consecutivas.

Passados 5 minutos, Ana trocou de lugar com Deise e Carol trocou de lugar com Elisa.

Passados mais 5 minutos, Bia trocou de lugar com Ana e Deise trocou de lugar com Elisa.

Após essas trocas, a ordem delas era: Ana, Elisa, Bia, Carol e Deise (AEBDC).

Representando cada uma delas pela letra inicial do respectivo nome, a ordem inicial em que elas estavam sentadas foi

- (A) BCAED.
- (B) DCBEA.
- (C) DAEBDC.
- (D) EABDC.
- (E) BADEC.

24

No código Morse, as “letras” são \cdot e $-$ (ponto e traço). Certa instrução é formada por “símbolos” e cada símbolo é formado por uma sequência de duas, três ou quatro letras do código Morse. Por exemplo, “ $- \cdot -$ ” e “ $- - \cdot$ ” são símbolos diferentes.

O número de símbolos diferentes que essa instrução possui é

- (A) 18.
- (B) 20.
- (C) 24.
- (D) 26.
- (E) 28.

25

Em um grupo de 48 pessoas, há 35 advogados e 32 policiais.

Nesse grupo, o número mínimo de pessoas que são ao mesmo tempo advogados e policiais é

- (A) 13.
- (B) 16.
- (C) 19.
- (D) 32.
- (E) 35.

Noções de Informática

26

No contexto do MS Word, assinale o atalho de teclado que permite desfazer operações de edição recém-realizadas.

- (A) Ctrl+N
- (B) Ctrl+O
- (C) Ctrl+S
- (D) Ctrl+T
- (E) Ctrl+Z

27

Uma medida de segurança fundamental no uso de computadores, pela Internet ou não, é observar atentamente os tipos de arquivos que são abertos.

No ambiente Windows, assinale a lista na qual todas as extensões apresentadas são potencialmente perigosas.

- (A) .bat .cmd .exe
- (B) .bat .exe .xlsx
- (C) .cmd .jpg .pdf
- (D) .csv .docx .txt
- (E) .docx .png .txt

28

Dado que, numa instalação Windows 10, o arquivo *Texto.docx* está localizado na pasta

C:\Users\WWW\Desktop\XXXX\YYY\ZZZ\TTT\

a conta de usuário à qual esse arquivo está vinculado é

- (A) TTT.
- (B) WWW.
- (C) XXX.
- (D) YYY.
- (E) ZZZ.

29

Quando é aberto, por meio do menu *Iniciar* ou da *Barra de Tarefas* do Windows 10, o aplicativo Excel 2010 BR apresenta uma pasta de trabalho totalmente nova se não houver referência a algum arquivo específico.

Considerando a configuração padrão do Excel, o número de planilhas presentes na nova pasta de trabalho é igual a

- (A) 1.
- (B) 2.
- (C) 3.
- (D) 4.
- (E) 5.

30

Considere uma planilha nova no Excel 2010, na qual a(s) célula(s):

- C6 até C8 contêm respectivamente os valores 7, 3 e 5;
- D6 até D8 contêm respectivamente os valores 6, -1 e 5;
- E6 até E8 contêm respectivamente os valores 3, 9 e 4;
- F6 contém a fórmula “=SE(C\$6>D6;C\$7;C6)”;
- F6 foi copiada e colada na célula G7, e na célula H8.

Considerando que nenhuma outra célula tenha sido alterada, os valores exibidos pelas células F6, G7 e H8 são, respectivamente,

- (A) 3, -1, 9.
- (B) 5, 5, 4.
- (C) 5, 9, 3.
- (D) 7, -1, 4.
- (E) 7, -1, 5.

Conhecimentos Específicos

31

Com relação ao princípio da organicidade, um dos elementos responsáveis por reger a disciplina de arquivologia, é correto afirmar que

- (A) os documentos devem conservar seu caráter único independentemente do contexto em que foram produzidos.
- (B) os documentos devem ser reclassificados com base na classificação original, desconsiderando o tipo de assunto.
- (C) estipula que os arquivos devem ser conservados por meio de técnicas de alienação, mutilação e dispersão.
- (D) deve existir uma relação natural entre documentos de um arquivo em decorrência das atividades da entidade produtora.
- (E) os arquivos são resultantes de um processo artificial e regressiva de acumulação.

32

Quando o Estado se relaciona com o particular em posição de supremacia, ou de verticalidade, em busca do cumprimento do interesse público, o Estado, além de adquirir prerrogativas específicas, deve se submeter a um conjunto de normas determinadas, caracterizando uma relação *poder-dever*.

A respeito dessa atuação em condição de superioridade do Estado, é correto afirmar que ela representa a submissão ao regime

- (A) de jurisdição dual.
- (B) contencioso administrativo.
- (C) confederativo.
- (D) jurídico administrativo.
- (E) *common law*.

33

Embora a gestão pública e a gestão privada possuam semelhanças, a exemplo de algumas técnicas administrativas usadas, as divergências também são numerosas, em razão da própria natureza de cada uma.

Evidencia-se como exemplo de *diferença* o fato de que

- (A) as gerências são mais estáveis na administração privada, enquanto na pública possuem maior rotatividade.
- (B) as ações na gestão privada são mais rígidas e complexas, enquanto na pública são mais flexíveis.
- (C) todos os acionistas pagam pelos serviços na gestão privada, enquanto na pública apenas os cidadãos que os utilizam pagam.
- (D) o gestor privado pode fazer apenas o que é determinado por lei, enquanto ao gestor público é permitido fazer tudo que não é proibido.
- (E) o processo decisório é mais lento e organizado na gestão privada, enquanto na pública é mais rápido e diligente.

34

Considere as situações a seguir:

1. O prefeito do município X coloca o seu nome no parque público construído em sua gestão.
2. O Ministro da Justiça age em desconformidade com o previsto por Medida Provisória.
3. O chefe de departamento da Secretaria de Fazenda do Estado Y nomeia seu filho, formado em artes cênicas, para um cargo comissionado de assessoramento jurídico.

À luz dos princípios administrativos que regem a Administração Pública, é correto afirmar que, nas situações apresentadas, foram violados, respectivamente, os princípios da

- (A) impessoalidade, legalidade e moralidade.
- (B) eficiência, moralidade e impessoalidade.
- (C) moralidade, publicidade e eficiência.
- (D) publicidade, moralidade e legalidade.
- (E) moralidade, impessoalidade e publicidade.

35

De acordo com o disposto no Manual da Presidência da República, dentre os diferentes instrumentos de comunicação, é correto afirmar que a mensagem deve ser usada

- (A) como meio de interlocução interna de órgão.
- (B) para troca informal de informações entre servidores.
- (C) como forma de comunicação oficial entre os Chefes dos Poderes Públicos.
- (D) como requisição do cidadão ao Poder Judiciário.
- (E) como representação de servidor ao Tribunal de Contas.

36

Analisando o Ministério Público de Goiás sob a ótica da organização administrativa, temática que estuda a estrutura da Administração Pública, é correto afirmar que ele é um exemplo de

- (A) órgão público.
- (B) poder constitucional.
- (C) secretaria de governo.
- (D) entidade administrativa.
- (E) pessoa jurídica de direito público externo.

37

A redação oficial, forma como o poder público redige comunicações oficiais, possui alguns atributos que, no geral, a diferem da escrita comum.

Assinale a alternativa que contém um desses atributos.

- (A) Concisão.
- (B) Prolixidade.
- (C) Verbosidade.
- (D) Eloquência.
- (E) Redundância.

38

Uma nova servidora do MP-GO, do setor de atendimento ao cidadão, preparando-se para o primeiro dia de trabalho no órgão, marcou um horário no salão de beleza e comprou roupas novas no shopping, planejando se apresentar da forma mais conveniente possível ao público.

Assinale a alternativa que apresenta o critério do modelo “servqual” que pode ser relacionado à atitude da servidora.

- (A) confiabilidade.
- (B) garantia.
- (C) tangibilidade.
- (D) responsividade.
- (E) compreensão.

39

O Modelo de Excelência da Gestão (MEG) preconizado pela Fundação Nacional da Qualidade pode garantir alguns benefícios às organizações que o adotarem, como por exemplo

- (A) garantia da qualidade e visão analítica dos executivos.
- (B) mensuração subjetiva dos resultados do negócio.
- (C) foco exclusivo nos anseios dos clientes.
- (D) desenvolvimento de linguagem heterogênea entre colaboradores.
- (E) promoção da competitividade e da sustentabilidade.

40

Considere um município que seja administrado por uma gestão com ideais reformistas, e que, dentre outras mudanças, tenha como prioridade aumentar a especialização da máquina pública por meio de um processo de descentralização.

Com base no apresentado, evidencia-se como um exemplo de descentralização a

- (A) divisão das competências da Guarda Municipal em superintendências regionais.
- (B) delegação do poder de planejamento para as superintendências administrativas.
- (C) concessão de capacidades normativas aos secretários municipais.
- (D) transferência da execução de serviço de saneamento básico para empresa pública.
- (E) atribuição de responsabilidades de coordenação aos subprefeitos locais.

41

Considere que a produção de uma fábrica de equipamentos agrícolas localizada em Anápolis tenha sido gravemente afetada pelo período de pandemia. Como forma de reagir a essa crise, o proprietário da fábrica decide adotar técnicas renomadas de gestão de qualidade, pautando-se nos 14 pontos de Deming.

Um exemplo de medida que poderia ser adotada na fábrica, fundamentada nos 14 pontos de Deming, seria

- (A) focar em procedimentos de inspeção em massa.
- (B) estabelecer diferenças claras entre os departamentos.
- (C) criar e utilizar *slogans* dirigidos aos colaboradores.
- (D) fornecer treinamentos no local de trabalho.
- (E) priorizar metas numéricas na linha de produção.

42

A gestão por resultados foi uma das inovações que ganhou grande importância na Administração Pública brasileira com o advento da reforma gerencial. Ela apresenta como característica fundamental

- (A) a necessidade de desenvolvimento de indicadores que possibilitem mensurar o impacto das ações governamentais.
- (B) a flexibilização dos recursos por meio da adoção da confiança ilimitada quanto às condutas dos gestores.
- (C) a confluência de capacidade deliberativa no controle de líder único.
- (D) o alargamento do uso de procedimentos de controle “ex-ante” de responsabilidade de atuação.
- (E) a eliminação da interação entre chefes de topo e gestores de linha, formalizada pelo uso de normas e regulamentos.

43

Avalie, com base em estudos referentes a grupos e equipes, se são características particulares e necessárias das equipes:

- I. Desenvolvimento sinérgico neutro.
- II. Junção de habilidades complementares.
- III. Ênfase em objetivos individuais.

Está correto o que se afirma em

- (A) I, apenas.
- (B) II, apenas.
- (C) III, apenas.
- (D) I e II.
- (E) II e III.

44

Dentre os diferentes tipos de desenho estrutural, a estrutura linear comumente utilizada no meio militar possui como uma de suas principais características

- (A) dualidade de comando.
- (B) linhas horizontais de controle.
- (C) flexibilidade decisória.
- (D) baixa amplitude de controle.
- (E) subordinação múltipla.

45

Um obstáculo a uma tomada de decisão satisfatória no contexto de um grupo está associado ao medo que alguns participantes têm de dar sugestões ou opiniões e serem, em consequência, ridicularizados pelos outros integrantes.

Uma técnica de tomada de decisão que visa a amenizar o desconforto de dar opinião em grupo é o uso de

- (A) técnica *delphi*.
- (B) *brainwriting*.
- (C) grupos focais.
- (D) árvore de decisão.
- (E) Monte Carlo.

46

Everaldo trabalha em uma empresa de acessórios esportivos e gerencia uma equipe de 20 pessoas em um armazém geral. Apesar de não ter problemas com a coordenação da equipe, ele gostaria de ver seus colaboradores com mais motivação em suas respectivas funções. Pensando nisso, Everaldo pesquisa técnicas motivacionais e opta por utilizar a teoria da hierarquia das necessidades, inicialmente promovendo melhoria nos níveis mais básicos dessa hierarquia.

Nesse sentido, uma ação adequada seria

- (A) fornecer lanches equilibrados a cada três horas.
- (B) aumentar a autonomia percebida de cada cargo.
- (C) instituir condecorações de funcionário do mês.
- (D) oferecer cursos gratuitos de música no armazém.
- (E) sortear uma viagem internacional entre os funcionários.

47

Fábio, gerente do armazém de uma empresa de acessórios esportivos que comanda uma equipe de 20 pessoas, é reconhecido pelos pares como alguém que tem muito respeito por seus funcionários, assumindo como pressuposto que são pessoas esforçadas, que gostam de trabalhar e que tomam iniciativas em relação às tarefas.

A visão de Fábio sobre os funcionários, relacionada com os estudos motivacionais, está associada à teoria

- (A) U.
- (B) V.
- (C) W.
- (D) X.
- (E) Y.

48

Os estudos sobre liderança ainda não chegaram a um consenso sobre qual a forma ideal de liderar, embora existam maneiras reconhecidamente mais recomendadas.

O estilo de liderança que propõe delegar integralmente as decisões para os subordinados é denominado liderança

- (A) autêntica.
- (B) contingente.
- (C) liberal.
- (D) participativa.
- (E) democrática.

49

A escolha do canal de comunicação para transmissão de uma mensagem é um dos desafios enfrentados pelos gestores no dia a dia. Para planejar essa escolha, a classificação quanto à riqueza do canal pode ajudar a analisá-los com base na quantidade de sinais de informação que cada um oferece.

Os canais de comunicação considerados pobres apresentam a vantagem de

- (A) permitir o *feedback* instantâneo do interlocutor.
- (B) garantir uma interação com maior pessoalidade.
- (C) reduzir a ambiguidade de significado.
- (D) facilitar o registro da informação.
- (E) viabilizar o recebimento de respostas mais rápidas.

50

A cultura organizacional pode ser definida como a identidade de uma organização. Uma de suas principais funções é auxiliar a integração dos colaboradores da organização, criando, assim, um senso de comunidade.

Os elementos da cultura da organização podem ser divididos em diferentes níveis, sendo correto afirmar que

- (A) as filosofias de vida partilhadas pelos líderes são manifestações verbais do clima.
- (B) as celebrações de aniversários do mês são tipos de rituais inseridos no nível de pressupostos básicos.
- (C) as histórias narradas sobre as conquistas da organização fazem parte das crenças e valores, nível mais íntimo da cultura.
- (D) os estilos de vestuários utilizados pelos integrantes da organização são considerados artefatos de manifestação física.
- (E) o *design* e as cores do ambiente de trabalho revelam de forma comportamental os pressupostos básicos, nível considerado superficial.

51

Uma empresa de engenharia faz um grande investimento na construção de um condomínio de casas no interior do estado de Goiás. Após o término do projeto, no entanto, as vendas não correm como esperado e diversas casas ficam vazias, representando um grande fracasso do projeto.

Inconformada com o insucesso, a empresa resolve dobrar o investimento no projeto, construindo mais casas no condomínio para ganhar maior destaque nos noticiários.

Assinale a opção que apresenta o padrão de comportamento que interferiu na tomada de decisão da empresa de engenharia.

- (A) Evidência confirmadora.
- (B) Escalada de comprometimento.
- (C) Erro de aleatoriedade.
- (D) Tendência de ancoragem.
- (E) Seleção por disponibilidade.

52

No que se refere ao processo decisório em uma organização, o modelo da racionalidade limitada preconiza que

- (A) as condições que envolvem o problema são simples e os critérios, conhecidos e bem definidos.
- (B) o indivíduo deve buscar uma solução satisfatória para determinado problema.
- (C) todas as informações sobre o problema devem estar à disposição do tomador de decisão.
- (D) as soluções ótimas para os desafios devem ser as únicas aceitas.
- (E) a imparcialidade plena do examinador permite que ele maximize os resultados em suas decisões.

53

Analise o trecho a seguir, retirado do sítio eletrônico do Ministério Público de Goiás:

“Defender a ordem jurídica, o regime democrático e os interesses sociais e individuais indisponíveis a fim de garantir a cidadania plena e o desenvolvimento sustentável”.

No que concerne ao conceito de referencial estratégico, é correto afirmar que o trecho apresentado pode ser considerado como um exemplo de

- (A) visão.
- (B) valores.
- (C) princípios.
- (D) nivelamento.
- (E) missão.

54

O uso da análise SWOT por uma organização permite que ela identifique tanto elementos que independem de suas ações quanto outros que são passíveis de modificações.

Assinale a alternativa que apresenta um elemento identificado pela análise SWOT que **não** pode ser controlado pela organização.

- (A) Forças.
- (B) Fraquezas.
- (C) Resistências.
- (D) Relacionamentos.
- (E) Oportunidades.

55

Uma ONG que tem como finalidade a preservação ambiental planeja fazer um mutirão de reflorestamento, plantando 10 mil mudas em um terreno abandonado no município de Goiânia, em um final de semana.

Apesar de conseguir atingir a meta de mudas plantadas, foram gastos 20% a mais do que o planejado com os insumos. Além disso, ao voltar ao local posteriormente, a ONG percebeu que a maioria das árvores não havia crescido como o esperado.

Ao analisar a situação apresentada, à luz das dimensões de desempenho, é possível afirmar que os objetivos foram cumpridos em relação à

- (A) eficácia.
- (B) eficiência.
- (C) economicidade.
- (D) especificidade.
- (E) execução.

56

A gestão de documentos, caso feita de maneira negligente, pode trazer uma série de contratempos para a organização responsável. Portanto, para auxiliar nesse importante processo, alguns instrumentos podem ser de grande utilidade, como, por exemplo, a tabela de temporalidade, que tem como função

- (A) a definição do prazo de guarda e a destinação final de um documento.
- (B) o estabelecimento de esquema de distribuição de documentos em classes com métodos específicos de arquivamento.
- (C) a designação de arquivistas com atribuições projetadas, visando resultados únicos em atividades temporárias.
- (D) o agrupamento de documentos de acordo com os mecanismos de preservação observados.
- (E) o apensamento de registros com exceção dos protocolados e a utilização do ordenamento discriminado.

57

A depender de determinadas características particulares dos documentos, eles serão armazenados em diferentes tipos de arquivo. Tendo isso em consideração, avalie se as seguintes afirmativas referem-se ao arquivo permanente.

- I. Possui documentos com valor histórico.
- II. É também chamado de terceira idade.
- III. São consultados com frequência.

Está correto apenas o que se afirma em

- (A) I.
- (B) II.
- (C) III.
- (D) I e II.
- (E) I e III.

58

Lilian é bibliotecária chefe em uma biblioteca pública do município de Goiânia.

Determinado dia, Lilian estava organizando documentos de uma das seções da biblioteca e notou que alguns estavam danificados. Lilian decidiu então pedir a uma funcionária que usasse alguma técnica conhecida de restauração desses documentos.

Ao voltar no dia seguinte, no entanto, quando foi manipular novamente os documentos, Lilian percebeu que eles estavam infestados de insetos.

À luz dos processos de restauração de documentos, é correto afirmar que a técnica provável utilizada pela funcionária foi

- (A) o *silking*.
- (B) a encapsulação.
- (C) o banho de gelatina.
- (D) a encolagem.
- (E) a unção.

59

Um aspecto importante a se considerar no arquivamento é o método a ser utilizado, haja vista que ele será o responsável por permitir o fácil acesso aos documentos quando requisitados.

Os métodos de arquivamento podem ser divididos em diferentes classes, sendo exemplo da classe de métodos padronizados

- (A) o alfabético.
- (B) o geográfico.
- (C) os numéricos.
- (D) os ideográficos.
- (E) o automático.

60

O setor responsável pelo recebimento, classificação e registro, dos documentos em um arquivo é chamado de

- (A) descarte.
- (B) protocolo.
- (C) portaria.
- (D) recursos humanos.

(E) estoque.

Redação

“Três problemas básicos afetam o Poder Judiciário brasileiro: o excesso de processos, a morosidade e a falta de acesso à Justiça. O diagnóstico foi apresentado nesta segunda-feira (17/02) pelo secretário de Reforma do Judiciário do Ministério da Justiça, Flávio Caetano, durante audiência pública para debater a eficiência do primeiro grau de jurisdição, organizada pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ)”.

Diante dos três problemas apresentados em audiência pública, o que pode ser feito?

Redija sua opinião em texto dissertativo-argumentativo, em linguagem culta, de aproximadamente 30 linhas, dando especial atenção aos argumentos apresentados.

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

Realização

