

## CONCURSO PÚBLICO EMPRESA GERENCIAL DE PROJETOS NAVAIS - EMGEPRON

EDITAL N.º 01/2026

### TÉCNICO EM SECRETARIADO

**Duração: 3h (três horas)**  
**Leia atentamente as instruções abaixo:**

**01** Você recebeu do fiscal o seguinte material:

**a)** Este caderno, com **50 (cinquenta)** questões da prova objetiva, sem repetição ou falha, conforme distribuição abaixo:

CONHECIMENTOS BÁSICOS			CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS
LÍNGUA PORTUGUESA	MATEMÁTICA	INFORMÁTICA	
1 a 10	11 a 15	16 a 25	26 a 50

**b)** Um cartão de respostas destinado à marcação da alternativa correta.

**02** Verifique se este material está em ordem e se o seu nome, RG, cargo e número de inscrição conferem com os dados que aparecem no cartão de respostas. Caso contrário, notifique imediatamente o fiscal.

**03** Após a conferência, o candidato deverá assinar no espaço próprio do cartão de respostas, com caneta esferográfica de tinta na cor azul ou preta.

**04** No cartão de respostas da prova objetiva, a marcação da alternativa correta deve ser feita cobrindo a letra correspondente ao número da questão e preenchendo todo o espaço interno, com caneta esferográfica de tinta na cor azul ou preta, de forma contínua e densa.

**Exemplo:**



**05** Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas **4 (quatro) alternativas** classificadas com as letras (A, B, C e D), mas só uma responde adequadamente à questão proposta. Você só deve assinalar uma alternativa. A marcação em mais de uma alternativa anula a questão, mesmo que uma das respostas esteja correta.

**06** O candidato poderá entregar seu cartão de respostas, seu caderno de questões e retirar-se da sala de prova somente depois de decorrida **1 (uma) hora** do início da prova. O candidato que insistir em sair da sala de prova, descumprindo o aqui disposto, deverá assinar o termo de ocorrência declarando sua desistência do certame, que será lavrado pelo coordenador do local.

**07** Só será permitido ao candidato levar o caderno de questões, a partir de **1 (uma) hora** para o horário de término da prova.

**08** Não será permitida a cópia de gabarito no local de prova. Ao terminar a prova de conhecimentos, o candidato entregará, obrigatoriamente, o seu cartão de respostas. **O candidato que se retirar da sala levando o cartão de respostas estará automaticamente eliminado do certame.**

**09** Reserve os **30 (trinta)** minutos finais para marcar seu cartão de respostas. Os rascunhos e as marcações assinaladas no caderno de questões não serão levados em consideração para a correção.

**10** Os **3 (três)** últimos candidatos permanecerão sentados até que todos concluem a prova ou que termine o tempo de duração da prova, devendo assinar a ata de sala e retirar-se juntos.

## CONHECIMENTOS BÁSICOS

## LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto a seguir:

**Os mares na bijuteria**

Ilesa Rodrigues

Se existe um setor, além do jeans e da moda praia, em que o Brasil faz tendências de estilo, é o dos balangandãs. Desde a era das descobertas, somos conquistados por espelinhos e colares. Nem passaram muitos anos até começarmos a usar a criatividade inata para inventar nossas próprias bijuterias. Afinal, os cocares e adereços das tribos já eram bonitos.

Depois de algumas décadas acompanhando lançamentos nacionais e internacionais, se ainda existe uma vitrine capaz de me surpreender é a destes acessórios irresistíveis. A prova aconteceu nesta semana, na rotineira passagem pelo shopping da Gávea: no lugar da antiga papelaria estavam cordões coloridos, um deles com olhos gregos penduradinhos, um cavalo marinho como pingente, conchas... Pronto: deixei de lado a discussão com o gerente do banco, esqueci de ver o preço dos mouses na loja em frente. Entrei e conversei com a Ana, vendedora, marketeira de mão cheia, garota simpática, que ama a loja e seus produtos. E contou a história:

Michele Coelho, mais conhecida como Mimi Coelho, criava as bijoux da Farm. A demanda cresceu tanto que virou a Lola, marca independente, sem deixar a Farm. Os preços ficam na faixa dos R\$150. Nos despedimos com a promessa da Ana escrever para o meu site - ela é poeta! Só fui embora porque entrou uma multidão na pequena loja.

Outra marca de balangandãs é a Morana. Uma gigante do ramo, fundada em 2002, com mais de 300 lojas no país, que nunca se acomodou nas peças básicas ou na pretensão a joias

A Fresh Vibes, nova coleção inspirada em referências marítimas e celestes, traz pérolas, conchas e elementos orgânicos, um frescor para este alto-verão.

Fala Nara Dutra, Head de Marketing e E-commerce da Morana:

"Fresh Vibes nasce como um convite para viver o verão com mais espontaneidade e conexão com o momento presente. Pensamos em uma coleção versátil, que dialoga com diferentes estilos e ocasiões, mas sempre com esse frescor e brilho que são a essência da estação e da Morana."

Fonte: <https://www.jb.com.br/colunistas/lesa-rodrigues/2026/01/1058380-os-mares-na-bijuteria.html>. Acesso em 19/01/2026. Excerto

1. No primeiro parágrafo, a referência à "era das descobertas" cumpre a função de:

- A) localizar temporalmente a origem da bijuteria
- B) justificar economicamente o sucesso do setor
- C) criticar, de modo muito irônico, a relação colonial com objetos decorativos
- D) contextualizar historicamente a inclinação brasileira para adornos e ornamentos

2. O uso da primeira pessoa ao longo do texto contribui principalmente para:

- A) subverter a objetividade jornalística
- B) transformar o texto em um relato autobiográfico
- C) criar um efeito de proximidade e credibilidade experiencial
- D) substituir dados objetivos por impressões subjetivas pouco relevantes

3. Considerando o texto como um todo, a autora:

- A) faz uma crítica ao consumismo exagerado
- B) mantém distanciamento analítico em relação às marcas citadas
- C) descreve objetivamente o mercado de bijuterias, em franca ascensão no país
- D) constrói uma narrativa subjetiva que celebra a criatividade e o mercado da bijuteria brasileira

4. No trecho "Só fui embora **porque** entrou uma multidão na pequena loja" (3º parágrafo), o elemento em destaque estabelece uma relação de:

- A) causa
- B) tempo
- C) condição
- D) finalidade

5. No texto, a expressão "uma gigante do ramo" (4º parágrafo), usada para caracterizar a Morana, substitui:

- A) uma loja
- B) uma bijuteria produzida no Brasil
- C) uma marca de acessórios já mencionada
- D) uma coleção de joias muito famosa no país

6. "Afinal, os cocares e adereços das tribos já **eram** bonitos" (1º parágrafo). Nesse trecho, a forma verbal em destaque está flexionada no:

- A) pretérito perfeito do indicativo
- B) pretérito imperfeito do indicativo
- C) pretérito imperfeito do subjuntivo
- D) pretérito mais-que-perfeito do indicativo

7. "somos conquistados por espelinhos e colares" (1º parágrafo). Na voz ativa, essa frase seria corretamente reescrita da seguinte forma:

- A) Espelinhos conquistam colares
- B) Espelinhos e colares conquistam
- C) Espelinhos e colares nos conquistam
- D) Espelinhos e colares conquistam-lhes

8. "A demanda cresceu tanto **que virou a Lola**, marca independente, sem deixar a Farm" (3º parágrafo). O trecho em destaque é classificado corretamente como:

- A) adjunto adverbial
- B) adjunto adnominal
- C) oração subordinada substantiva subjetiva
- D) oração subordinada adverbial consecutiva

9. “Uma gigante do ramo, fundada em 2002, com mais de 300 lojas no país, **que** nunca se acomodou nas peças básicas ou na pretensão a jóias” (4º parágrafo). Nesse trecho, a palavra em destaque classifica-se corretamente como:

- A) preposição
- B) pronome relativo
- C) pronome indefinido
- D) conjunção integrante

10. “[...] no lugar da antiga papelaria estavam cordões coloridos, um deles com olhos gregos penduradinhos, um cavalo marinho como pingente, conchas...” (2º parágrafo). Nesse trecho, o emprego de reticências tem como principal efeito:

- A) sugerir continuidade e abundância dos elementos descritos
- B) substituir informação desconhecida
- C) marcar hesitação do narrador
- D) indicar dúvida do autor

## MATEMÁTICA

11 Um reservatório de água com a forma de um paralelepípedo retângulo e altura interna igual a  $x$  metros tem seu volume dado, em  $m^3$ , pela função  $V(x) = 42x - 6x^2$ . O volume máximo desse reservatório ocorre, em metros, para o seguinte valor de  $x$ :

- A) 2,0
- B) 2,5
- C) 3,0
- D) 3,5

12. Léo colocou, em uma caixa vazia,  $x$  bolas pretas e  $y$  bolas vermelhas. Sabe-se que  $x$  representa 35% do total de bolas colocadas na caixa. Logo, o menor valor possível da diferença ( $y - x$ ) é:

- A) 5
- B) 6
- C) 7
- D) 8

13. Cláudio começou a pintar um muro. Em um determinado momento, a área pintada representava  $5/7$  da área não pintada. Após pintar mais  $520 m^2$ , as duas áreas tornaram-se iguais. A área total do muro, em  $m^2$ , corresponde a:

- A) 6.240
- B) 6.320
- C) 6.440
- D) 6.520

14. Joana preparou uma *playlist* formada por 3 músicas do cantor A e 3 músicas do cantor B. Um aplicativo vai reproduzir apenas essas 6 músicas, todas diferentes entre si, em uma sequência aleatória. O número máximo de sequências diferentes em que a 1ª música é do cantor A e a última é do cantor B corresponde a:

- A) 144
- B) 192
- C) 216
- D) 240

15. As medidas das alturas de 3 cilindros retos, todos de raio igual a 1 dm, formam uma progressão aritmética de razão 2 dm. Se a soma dos volumes dos três cilindros é igual a  $36\pi dm^3$ , a medida da maior das três alturas, em dm, corresponde a:

- A) 10
- B) 12
- C) 14
- D) 16

## INFORMÁTICA

16. Uma equipe de desenvolvedores de sistema confeccionou um sistema de processamento que analisa dados à medida que eles são gerados. Esse sistema garante respostas em milissegundos ou segundos, o que o torna essencial para aplicações que precisam de controle de tempo de forma crítica, como sistema de controle, de detecção de fraude bancária etc. Além disso, o sistema prioriza baixa latência e alta disponibilidade. Esse tipo de sistema de processamento é conhecido como sistema:

- A) offline
- B) de lote
- C) de tempo real
- D) de tempo compartilhado

17. Um usuário de computador deseja adquirir um processador que tenha uma memória temporária eficiente. Essa memória costuma ser localizada na CPU ou próxima a ela, sendo uma memória ultrarrápida, que serve para armazenar os dados e instruções frequentemente acessados pelos processos do sistema e, com isso, acelerar o desempenho do computador. Esse tipo de memória da CPU é chamado de memória:

- A) DDR
- B) ROM
- C) SRAM
- D) CACHE

18. Um usuário do sistema operacional *MS Windows 10 BR* precisa percorrer os aplicativos fixados na barra de tarefas, focando neles um por um, sem utilizar o *mouse*. Para tanto, ele deve utilizar as teclas de atalho:

- A) Alt + m
- B) WIN + t
- C) WIN + s
- D) Ctrl + Tab





19. Um usuário do sistema operacional *Linux* precisa atualizar a data de modificação de um arquivo existente, alterando-a para o dia, mês, ano e hora atuais. Para isso, ele deve utilizar o comando denominado:

- A) touch
- B) locate
- C) chown
- D) passwd

20. Um usuário do pacote *MS Office 2013 BR*, utilizando o *MS Word*, deseja gerenciar a confecção de uma mala direta. Nesse caso, ele deve acessar a guia intitulada:

- A) REVISÃO
- B) PÁGINA INICIAL
- C) LAYOUT DA PÁGINA
- D) CORRESPONDÊNCIAS

21. Ao confeccionar uma apresentação no *MS PowerPoint 2013 BR*, um usuário precisou configurar a transição dos *slides* para o modelo de queda. Para isso, ele precisa, na guia "Transições", clicar no ícone:

- A) 
- B) 
- C) 
- D) 

22. Uma equipe de gerência de rede em nuvem implementou uma estratégia atualizada de segurança na nuvem que foca na proteção das conexões individuais de usuários, ao invés de conceder confiança de forma implícita a todos os membros da rede. Esse modelo de segurança em nuvem, além de assumir que não há confiabilidade padrão para acessos internos ou externos, sempre exigirá uma verificação rigorosa cada vez que um usuário solicitar acesso. Esse tipo de segurança é denominado:

- A) zero trust
- B) testes shift-left
- C) detecção de acesso
- D) redes privadas virtuais

23. Uma empresa de TI deseja implantar uma nova rede social, voltada para estudantes de computação, visando ao compartilhamento de projetos, à integração de atividades e ao *marketing* profissional. Uma das ações a ser considerada é a forma de representação do relacionamento dos entes referenciados, para facilitar sua análise. Isso é feito utilizando uma estrutura de dados do tipo:

- A) listas
- B) pilhas
- C) grafos
- D) vetores

24. Um ambiente de rede precisa acessar uma das portas TCP/IP que trata de tempo, permitindo que clientes dessa rede solicitem e recebam a data e hora atuais de um servidor. Uma das portas para esse controle é a:

- A) 19
- B) 23
- C) 37
- D) 41

25. Um usuário do *browser Google Chrome*, trabalhando em uma máquina com sistema operacional *MS Windows 8.1 BR*, vai imprimir uma página usando teclas de atalho. Para tanto, ele deve utilizar as teclas Ctrl +

- A) h
- B) j
- C) n
- D) p

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

26. No exercício de suas atividades, o técnico de secretariado da EMGEPRON foi solicitado a apoiar a chefia na organização de uma reunião estratégica, envolvendo definição de pauta, levantamento prévio de informações, reserva de recursos e acompanhamento posterior das deliberações. Considerando a Teoria Clássica da Administração e as funções administrativas, a atuação descrita relaciona-se, predominantemente, à função de:

- A) direção
- B) controle
- C) execução
- D) organização

27. No fornecimento de informações precisas, atualizadas e estruturadas para a chefia decidir sobre prioridades institucionais, como dados de desempenho, indicadores de demanda e custos de alternativas de ação, o técnico de secretariado atuou em uma etapa do processo decisório, em que esses elementos foram utilizados para comparar opções, antecipar consequências e selecionar o curso de ação mais adequado. Nessa situação, a contribuição do técnico estava diretamente associada à fase de:

- A) avaliação de resultados, em que se medem os desvios entre o planejado e o efetivamente alcançado, para ajustes futuros
- B) análise de alternativas, em que se examinam opções viáveis com base em informações, critérios e cenários possíveis
- C) controle final, em que se verifica a conclusão dos processos e se emite parecer conclusivo sobre o desempenho
- D) implementação da decisão, em que se executam as ações definidas, alocando recursos e distribuindo tarefas

28. O técnico de secretariado foi responsável por consolidar relatórios de desempenho, indicadores de demanda e projeções orçamentárias, garantindo que chegassem à diretoria com precisão e no prazo definido para reuniões de priorização estratégica. O técnico não apenas facilitou a tomada de decisão, mas também influenciou diretamente a qualidade das escolhas institucionais e a continuidade dos serviços prestados à sociedade. Nesse contexto, a atuação do técnico contribuiu, predominantemente, para:

- A) decisões intuitivas, baseadas em percepções subjetivas da chefia, sem necessidade de dados estruturados
- B) centralização excessiva de poder, pois a concentração dos dados nas mãos da diretoria reduziu a participação das áreas operacionais
- C) resultados organizacionais sustentáveis, fundamentados em informações confiáveis e alinhadas a objetivos de médio e longo prazo
- D) burocratização improdutiva, pois criou um fluxo excessivo de relatórios que atrasaram processos e sobrecarregaram a análise da gestão

29. Ao organizar compromissos de médio prazo da diretoria, incluindo reuniões setoriais, visitas técnicas e ciclos de avaliação de desempenho, o técnico de secretariado participa indiretamente de um nível de planejamento voltado para a tradução de diretrizes gerais em programas de ação, com prazos intermediários, responsabilidades setoriais e alocação de recursos. Nesse contexto, o nível de planejamento em que ele está inserido é o:

- A) estratégico, por envolver a formulação de missão, visão e diretrizes organizacionais de longo prazo
- B) estratégico, por definir cenários futuros e prioridades institucionais em horizonte superior a cinco anos
- C) operacional, por concentrar-se na execução rotineira de tarefas diárias e no controle imediato de processos
- D) tático, por detalhar metas e ações para unidades ou áreas específicas, com prazos de médio prazo

**30.** Gestores observaram que servidores adotavam, de forma consistente, o uso de linguagem formal em comunicações internas, cumpriam rigorosamente rituais de tramitação documental e demonstravam respeito às normas, mesmo quando não havia fiscalização direta. Essa conduta era reproduzida por novos servidores, que a incorporavam como padrão natural de atuação, sem necessidade de regras explícitas para cada situação. Nesse contexto, o respeito às normas, à linguagem institucional e aos rituais administrativos refletiu, predominantemente, o(a):

- A) planejamento estratégico
- B) estrutura organizacional
- C) cultura organizacional
- D) controle gerencial

**31.** No planejamento de sua carreira, um técnico de secretariado reconheceu que, para progredir na instituição, não bastava dominar apenas tarefas técnicas específicas, mas também desenvolver competências comportamentais e competências organizacionais. Com isso, o técnico passou a estruturar seu plano de qualificação, de participação em projetos e de busca por *feedback* com base nesse conjunto de competências, entendendo que elas são fatores-chave para promoções e para que ele assuma cargos de maior complexidade. Nesse contexto, esse entendimento está alinhado ao modelo de:

- A) gestão por competências
- B) carreira tradicional rígida
- C) estruturação burocrática
- D) administração científica

**32.** Um técnico de secretariado analisou seu desempenho, identificou lacunas de competências e definiu, para si, metas de qualificação, de promoção e de atuação em projetos institucionais nos próximos cinco anos, estruturando um conjunto de objetivos pessoais alinhados à sua trajetória profissional. Assim sendo, ao definir metas profissionais de médio e longo prazo, o técnico, colocou em prática, predominantemente, o:

- A) controle administrativo
- B) planejamento tático organizacional
- C) planejamento individual de carreira
- D) planejamento estratégico institucional

**33.** Um técnico de secretariado foi realocado para outro setor, com nível hierárquico equivalente, e passou a atuar em rotinas distintas, lidando com novos processos, fluxos documentais e interlocutores, o que exigiu adaptação, aprendizado contínuo e maior compreensão do funcionamento integrado da organização. Essa mudança não implicou alteração de cargo, remuneração ou nível de responsabilidade formal, mas ampliou seu repertório de competências e sua visão sistêmica sobre a instituição. Diante dos fatos, pode-se dizer que essa experiência está diretamente relacionada ao conceito de:

- A) improvisação administrativa
- B) estagnação funcional
- C) mobilidade horizontal
- D) desvio de função

**34.** A EMGEPRON implantou um SIG para monitorar prazos, volume de demandas e desempenho dos setores. O técnico de secretariado percebeu redução de retrabalho e maior controle das atividades. Esse resultado decorreu, principalmente, por conta de uma característica do SIG denominada:

- A) automatização de decisões estratégicas
- B) integração e padronização das informações
- C) substituição por completo da atuação humana
- D) centralização absoluta das atividades administrativas

**35.** Um ofício encaminhado à EMGEPRON foi redigido com linguagem excessivamente técnica, dificultando o entendimento por parte de setores administrativos não especializados. Considerando os princípios da comunicação oficial, o técnico de secretariado deve:

- A) adequar a linguagem ao público-alvo, mantendo formalidade e clareza
- B) manter a linguagem técnica, para preservar a precisão absoluta
- C) acrescentar glossário informal no corpo do texto
- D) reescrever o texto com termos coloquiais

**36.** No exercício de suas funções, o técnico de secretariado da EMGEPRON recebeu a incumbência de redigir um memorando interno, comunicando alteração urgente em procedimentos administrativos. O documento foi encaminhado a diferentes setores, exigindo precisão terminológica e ausência de ambiguidade. Ao analisar versões preliminares, observou-se o uso de frases longas, períodos complexos e informações redundantes. Em conformidade com a comunicação oficial, a forma mais adequada de correção seria:

- A) substituir o memorando por comunicação interna verbal
- B) acrescentar detalhes explicativos para evitar questionamentos futuros
- C) utilizar linguagem informal para agilizar a compreensão dos servidores
- D) reestruturar o texto com frases curtas, objetivas e informações essenciais, mantendo a formalidade

**37.** Um técnico de secretariado da EMGEPRON elaborou uma comunicação oficial externa, utilizando expressões como “temos o prazer” e “ficaremos extremamente gratos”, além de recursos de linguagem que conferem tom excessivamente cordial ao texto. De acordo com os princípios de redação oficial, essa prática é considerada:

- A) inadequada
- B) obrigatória
- C) facultativa
- D) adequada

**38.** Em uma situação de resposta a órgão de controle ambiental, um técnico de secretariado precisou redigir um documento administrativo claro, preciso e juridicamente seguro. Considerando os princípios que regem a redação oficial, o documento que precisou ser redigido em resposta foi um:

- A) Memorando
- B) Relatório
- C) Ofício
- D) Aviso

**39.** Durante auditoria realizada pela EMGEPRON, verificou-se que as informações sobre gastos e contratos estavam disponíveis apenas para uso interno, dificultando o acesso ao cidadão. O técnico de secretariado foi orientado a apoiar medidas para ampliar a transparência ativa. Com base nos fundamentos da gestão pública, a ação realizada pelo técnico fortaleceu diretamente o(a):

- A) discricionariedade administrativa
- B) accountability e o controle social
- C) hierarquia administrativa
- D) centralização decisória

**40.** No apoio a uma reunião estratégica da EMGEPRON, o técnico de secretariado recebe um documento extenso, elaborado colaborativamente por diversos setores. O arquivo apresenta inconsistências de formatação, estilos manuais distintos, numeração automática quebrada e sumário desatualizado. O gestor solicita padronização rápida, mantendo a integridade do conteúdo e facilitando futuras atualizações. Considerando boas práticas em editores de texto, a ação mais adequada consiste em:

- A) converter o documento em PDF para preservar o layout
- B) ajustar, manualmente, fonte, espaçamento e títulos, evitando recursos automáticos
- C) copiar o texto para um novo arquivo e refazer toda a formatação manualmente
- D) aplicar estilos predefinidos ao texto, atualizar campos automáticos e reconstruir o sumário

**41.** O técnico de secretariado recebeu a solicitação para apoiar na elaboração de um relatório gerencial que analisa a evolução do consumo de materiais ao longo de cinco exercícios financeiros consecutivos. O gestor solicita que a informação seja apresentada de forma clara e objetiva, que permita identificar tendências, variações sazonais e possíveis desvios ao longo do tempo, reduzindo a necessidade de explicações adicionais. Considerando boas práticas no uso de planilhas eletrônicas e na comunicação de dados, a estratégia adequada para atender à solicitação seria:

- A) realizar somatórios manuais anuais e descrevê-los em relatório narrativo
- B) apresentar os valores em tabela estática, acompanhada de texto explicativo detalhado
- C) utilizar gráficos vinculados a séries cronológicas, permitindo análise visual da evolução dos dados
- D) manter os dados apenas em formato bruto, permitindo, assim, interpretação livre pelos gestores das áreas

**42.** Em um setor administrativo da EMGEPRON, o técnico de secretariado percebe queda no desempenho da equipe, após reestruturação interna, embora não tenha havido redução salarial ou aumento de carga horária. Considerando as teorias motivacionais aplicadas às organizações, a interpretação adequada para esse cenário consiste no fato de que:

- A) a ausência de fatores higiênicos explica integralmente a desmotivação
- B) o problema decorre exclusivamente de falhas individuais dos servidores
- C) o desempenho está diretamente relacionado apenas a recompensas financeiras
- D) a falta de reconhecimento e significado do trabalho afetam fatores motivacionais

**43.** Um técnico de secretariado observa que orientações repassadas pela chefia imediata, embora tecnicamente corretas e formalmente claras, geram reações defensivas na equipe, como resistência passiva, retrabalho e interpretações distorcidas das instruções recebidas. Considerando os fundamentos da psicologia organizacional, da comunicação interpessoal e dos processos perceptivos no ambiente de trabalho, o fator que melhor explica o fenômeno observado é representado por:

- A) barreiras psicológicas na comunicação interpessoal
- B) ausência de normatização escrita suficiente para orientar a equipe
- C) deficiência cognitiva dos servidores na interpretação das mensagens
- D) inadequação dos canais formais de comunicação utilizados pela chefia

**44.** Uma equipe da EMGEPRON iniciou uma análise estratégica para a revisão do plano institucional. O técnico de secretariado reuniu informações sobre recursos disponíveis, competências da equipe e limitações orçamentárias, além de mudanças legais e demandas sociais. Considerando a administração estratégica, essas informações subsidiam a ferramenta de análise conhecida como:

- A) Cadeia de valor
- B) Análise SWOT
- C) Balanced Scorecard
- D) Reengenharia de processos

**45.** Durante uma reunião, foi solicitado, pelo gestor, que o técnico de secretariado acompanhasse e repassasse as informações dos indicadores estratégicos, para subsidiar nas decisões da gestão. A característica essencial para que um indicador seja considerado estratégico é representada por:

- A) ser fácil de coletar, independentemente do objetivo institucional
- B) refletir atividades operacionais isoladas dos setores
- C) estar diretamente vinculado a objetivos estratégicos
- D) medir exclusivamente o desempenho individual

**46.** No acompanhamento de um processo administrativo, o técnico de secretariado foi orientado a utilizar indicadores para avaliar desempenho e propor melhorias. O indicador que está diretamente relacionado à eficiência do processo seria o de:

- A) taxa de ocupação efetiva de servidores alocados à unidade
- B) tempo médio de ciclo completo para tramitação de fases sucessivas
- C) índice médio de escolaridade formal e qualificações técnicas da equipe
- D) modelo predominante de liderança adotado pelo gestor responsável pelo setor

**47.** Durante a preparação para uma negociação institucional complexa, o técnico de secretariado identifica que dados essenciais sobre prazos, histórico contratual e limites normativos não foram sistematizados. Considerando que a negociação eficaz depende da qualidade da preparação, a ação adequada, diante do cenário, seria:

- A) antecipar cenários e definir estratégias de concessão para as partes
- B) substituir informações incompletas por estimativas informais, para evitar atrasos
- C) limitar-se a reunir documentos solicitados, evitando análise prévia do conteúdo
- D) organizar e consolidar informações relevantes, apoiando a tomada de decisão dos negociadores

**48.** Durante auditoria interna, constatou-se que cada técnico de secretariado executava as mesmas atividades por métodos distintos, dificultando o controle, a rastreabilidade dos atos administrativos e a continuidade do serviço em casos de afastamento. A solução compatível com os fundamentos da administração de escritório e da gestão secretarial contemporânea tecnicamente mais adequada seria:

- A) desenvolver instrumentos formais de padronização de rotinas, com definição de fluxos, responsabilidades e registros mínimos, assegurando continuidade e controle, sem eliminar a flexibilidade operacional
- B) estimular a autonomia metodológica dos servidores, desde que os resultados finais obtidos atendam aos prazos e metas institucionais
- C) concentrar a execução das atividades críticas em servidores mais experientes, reduzindo a variabilidade dos procedimentos adotados
- D) simplificar os controles formais e priorizar acordos verbais entre os servidores, visando maior agilidade e adaptação às demandas

**49.** Durante auditoria interna, constatou-se que os processos administrativos estavam documentados, porém não eram medidos, revisados e nem alinhados aos objetivos estratégicos. O técnico de secretariado foi consultado para classificar o estágio de maturidade da gestão de processos da unidade. De acordo com os modelos de maturidade em BPM (*Business Process Management*), essa organização encontra-se, predominantemente, no estágio:

- A) inicial
- B) definido
- C) otimizado
- D) gerenciado

**50.** Um técnico de secretariado identifica demandas recorrentes de usuários, que não são formalmente mapeadas. Ele sugeriu a criação de relatórios periódicos, com base nesses dados, visando a subsidiar decisões gerenciais. A proposta não envolve novos custos, apenas reorganização de informações já existentes. De acordo com os princípios do empreendedorismo organizacional, essa atuação caracteriza-se como:

- A) desvio de função
- B) inovação radical
- C) ação improvisada
- D) empreendedorismo por oportunidade