



**MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DA BAHIA**

# **CADERNO DE PROVA SECRETARIADO EXECUTIVO**

**DATA DA PROVA 28/03/2025**

PROCESSO SELETIVO DO PROGRAMA DE ESTÁGIO DE ENSINO MÉDIO, GRADUAÇÃO E PÓS-GRADUAÇÃO DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA.

## **PROVA**

Este Caderno de Prova foi aplicado na modalidade on-line, contendo 30 (trinta) questões objetivas.

## **INFORMAÇÕES GERAIS**

Prova aplicada conforme requisitos de segurança dispostos no Edital do Certame e no ambiente virtual.

## LÍNGUA PORTUGUESA

**AS QUESTÕES DE 01 A 10 SE REFEREM AO TEXTO  
A SEGUIR.****Sensibilidade e ação**

*O momento desafia: agir ou seguir no cômodo conforto da nada. Normalizar situações e assistir, como mero espectador situações que se pode interferir, deve fazer parte da mudança de perspectiva de vida*

Renata Giraldi|17/02/2025

Mal começamos o ano e a vida já apresenta desafios. Não são poucos. Às vezes, bem próximos de nós, outros mais distantes. Quando está longe, fica mais fácil fingir que não se veem ou simplesmente que não existem. É a velha máxima que guia muita gente: "Não se envolva"; "Não te mete". Mas tudo ou quase tudo gira em torno de um único tema: sensibilidade. O Brasil, assim como o mundo, caminha para situações em que o olhar das pessoas é colocado à prova sobre agir ou ficar parado. A confortável posição de espectador deve ser revista porque apenas acompanhar os fatos sem se posicionar nem agir está praticamente impossível.

No mundo, duas grandes guerras se apresentam com centenas de vítimas, fora os conflitos isolados em países que pouco **TEM / TÊM** a atenção da imprensa. Ao olhar para o Oriente Médio, lá estão israelenses e palestinos, povos primos e que divergem historicamente, enquanto russos e ucranianos, irmãos no passado, seguem para três anos ininterruptos de total falta de paz.

Apenas os insensíveis conseguem acompanhar essas situações sem imaginar as famílias destruídas, as casas demolidas, a ausência absoluta de perspectivas para crianças e jovens que estão começando a vida. Nos altos escalões, líderes discutem "soluções" em que a arrogância e a pretensão se **SOBREPÕE / SOBREPÕEM** ao que realmente interessa. Assim, mais uma vez, prioridades, como comida, saúde, educação e segurança, **É DEIXADO / É DEIXADA / SÃO DEIXADOS / SÃO DEIXADAS** de lado.

Guerras, confrontos armados, não podem ser regra numa vida. Inacreditável imaginar que há quem diga que determinados povos "se acostumaram" a viver assim. Não. Ninguém se acostuma. Não há mãe nem pai que queira que seu filho ou sua filha lute numa guerra. Aceita, porque as circunstâncias obrigam, mas querer? Impossível.

No nosso Brasilzão, as exceções são celebradas com destaque e manchete. É o trabalhador rural que, depois de anos, consegue ser aprovado para medicina numa universidade renomada. O idoso, que, aposentado, finalmente faz a faculdade dos sonhos. A mulher em situação de rua que reconstruiu a vida. Como assim? Todos deveriam ter as mesmas chances e possibilidades. Sensibilidade para compreender que pessoas são submetidas a determinadas circunstâncias não porque querem, mas por não terem outra opção. Sensibilidade para contribuir e fazer com que mude esse cenário.

É importante olhar para si e pensar: o que eu, humildemente, no meu lugar aqui, posso fazer? Seguir no

"nada" ou levantar e colocar a mão na massa? Há mais de meio século, Hannah Arendt alertou sobre o risco da banalidade do mal, da normalização e das ameaças que estão à nossa frente, mas, por conveniência ou puro comodismo, nossa compreensão entende em um outro ângulo. O desconforto de ouvir opiniões diferentes e dos cutucões da vida é fundamental para nos mostrar: a sensibilidade é que nos guia e nos diferencia num planeta cada vez mais hostil.

GIRALDI, Renata. Sensibilidade e ação. *Correio Braziliense*, 17 de fevereiro de 2025.

Disponível em: <https://www.correio braziliense.com.br/opinia o/2025/02/7062334-sensibilidade-e-acao.html>.

Acesso em: 19 fev. 2025. Adaptado para esta avaliação.

1. Analise os verbos grafados em letras maiúsculas no segundo e no terceiro parágrafos do texto. Em seguida, assinale a alternativa que identifica a concordância padrão desses verbos no contexto sintático em que ocorrem.

- A) tem | sobrepõem | é deixada
- B) têm | sobrepõe | são deixados
- C) tem | sobrepõe | é deixada
- D) têm | sobrepõem | são deixadas
- E) têm | sobrepõem | é deixado

2. Para além da ideia de modo, o advérbio "mal", que abre o parágrafo introdutório do texto, veicula um sentido de

- A) negação.
- B) causa.
- C) assunto.
- D) lugar.
- E) tempo.

3. Em qual dos trechos a seguir, extraídos do texto, a palavra sublinhada não é um substantivo, dada sua aplicação no contexto?

- A) "Sensibilidade para compreender que pessoas são submetidas a determinadas circunstâncias não porque querem, mas por não terem outra opção."
- B) "A confortável posição de espectador deve ser  revista porque apenas acompanhar os fatos sem se posicionar nem agir está praticamente impossível."
- C) "Ao olhar para o Oriente Médio, lá estão israelenses e palestinos, povos primos e que divergem historicamente, enquanto russos e ucranianos, irmãos no passado, seguem para três anos ininterruptos de total falta de paz."
- D) "Há mais de meio século, Hannah Arendt alertou sobre o risco da banalidade do mal, da normalização e das ameaças que estão à nossa frente [...]."
- E) "O Brasil, assim como o mundo, caminha para situações em que o olhar das pessoas é colocado à prova sobre agir ou ficar parado."

4. Com base em sua estruturação de forma e de conteúdo, é possível afirmar que o texto apresentado é um exemplar do gênero

- A) Artigo de opinião.
- B) Resenha crítica.
- C) Editorial.
- D) Carta aberta.
- E) Carta ao leitor.

5. Segundo as informações do texto, a sensibilidade

- A) é compartilhada somente entre famílias dos soldados convocados para conflitos bélicos.
- B) não existe entre as pessoas que vivenciam conflitos bélicos diariamente.
- C) é um sentimento que enfraquece a capacidade humana de tomar decisões importantes.
- D) é parte importante das reuniões dos grupos pertencentes a altos escalões de governo.
- E) tem aparentemente recebido pouca consideração da população brasileira e mundial.

6. Qual é a função das vírgulas que aparecem nos trechos grifados nos dois últimos parágrafos do texto?

- A) Isolar apostos explicativos.
- B) Isolar expressões corretivas e/ou explicativas.
- C) Isolar adjuntos adverbiais intercalados.
- D) Isolar vocativos.
- E) Separar orações coordenadas assindéticas.

7. As aspas duplas aplicadas à palavra "soluções" (3º parágrafo) servem para indicar que tal vocábulo

- A) foi utilizado com intenção conotativa.
- B) faz parte do título de uma obra cultural.
- C) pertence a uma fala indireta de Hannah Arendt.
- D) possui utilização recorrente na linguagem informal.
- E) pertence a uma fala direta de Hannah Arendt.

8. Qual é o tempo verbal predominante nos verbos empregados no quarto parágrafo do texto?

- A) Futuro do presente

- B) Pretérito perfeito
- C) Futuro do pretérito
- D) Presente
- E) Pretérito imperfeito

9. Em qual dos trechos abaixo se pode identificar o uso da voz verbal passiva?

- A) "Mas tudo ou quase tudo gira em torno de um único tema: sensibilidade." (1º parágrafo)
- B) "Quando está longe, fica mais fácil fingir que não se veem ou simplesmente que não existem." (1º parágrafo)
- C) "Guerras, confrontos armados, não podem ser regra numa vida." (4º parágrafo)
- D) "Todos deveriam ter as mesmas chances e possibilidades." (5º parágrafo)
- E) "Seguir no 'nada' ou levantar e colocar a mão na massa?" (6º parágrafo)

10. Na ideia veiculada pelo trecho "Não há mãe nem pai que queira que seu filho ou sua filha lute numa guerra. Aceita, porque as circunstâncias obrigam, mas querer? Impossível." (4º parágrafo), é possível observar a manifestação da seguinte figura de linguagem:

- A) eufemismo.
- B) hipérbole.
- C) antítese.
- D) metonímia.
- E) silepse.

11. Assinale a alternativa em cuja frase há uma silepse de pessoa.

- A) Vossa Santidade está internado para tratar de uma pneumonia.
- B) Nasceu o primeiro filhote de urso polar na cidade de São Paulo.
- C) A população, indignada com os baixos salários, protestaram na avenida.
- D) O enxame atacou a boiada de maneira repentina.
- E) Todos somos dignos de uma vida com saúde e segurança.

12. Leia a tirinha a seguir.



LEITE, Will. *No hospital às cinco da manhã*. 15/02/2025. Disponível em: <http://www.willtirando.com.br/no-hospital-as-cinco-da-manha/>. Acesso em: 16 fev. 2025.

Nessa tirinha, é possível inferir que o personagem que se encontra deitado

- A) está entusiasmado com seu trabalho no hospital.
- B) não aprecia trabalhar no hospital.
- C) fingiu-se de doente para não trabalhar.
- D) tratou alguma doença no hospital onde trabalha.
- E) deleita-se com a função que exerce no hospital.

13. Observe as palavras acentuadas do texto a seguir.

"Guerreiros rudes que lutaram contra os romanos ou sociedades matriarcais com artes refinadas e extenso comércio? A história desses povos europeus é cheia de mistérios. Mas alguns deles já foram desvendados. Pesando 3,7 quilos, as 483 moedas de ouro celta são a maior descoberta do gênero no século 20 - e um tesouro de valor inestimável para pesquisadores dessa civilização. Elas foram surrupiadas em novembro de 2022 do Museu dos Celtas e Romanos em Manching, na Baviera, numa operação digna de Hollywood e a despeito dos sistemas de alarme."

OS CELTAS eram bárbaros bêbados ou sofisticados artesãos? *Planeta*, 21 de janeiro de 2025.

Disponível em: <https://revistaplaneta.com.br/os-celtas-eram-barbaros-bebados-ou-sofisticados-artesaos/>. Acesso em: 16 fev. 2025.

Qual é a regra de acentuação gráfica que predomina entre essas palavras?

- A) Regra das proparoxítonas.
- B) Regra das paroxítonas terminadas em L.
- C) Regra das monossílabas tônicas terminadas em A, E ou O (seguidas ou não de -S).
- D) Regra das paroxítonas terminadas em ditongo (seguidas ou não de -S).
- E) Regra das oxítonas terminadas em A, E ou O (seguidas ou não de -S).

14. Quais são as funções da linguagem que embasam a construção do texto abaixo?

### Balada do enterrado vivo

*Na mais medonha das trevas*

*Acabei de despertar  
Soterrado sob um túmulo.  
De nada chego a lembrar  
Sinto meu corpo pesar  
Como se fosse de chumbo.  
Não posso me levantar  
Debalde tentei clamar  
Aos habitantes do mundo.  
Tenho um minuto de vida  
Em breve estará perdida  
Quando eu quiser respirar.*

GILL, Daniel (org.). *50 poemas macabros de Vinícius de Moraes*. São Paulo: Companhia das Letras, 2023. (Fragmento)

- A) Metalinguística e apelativa.
- B) Fática e emotiva.
- C) Emotiva e poética.
- D) Apelativa e referencial.
- E) Poética e fática.

15. Leia o fragmento textual a seguir.

"Nesse tempo meu pai e minha mãe estavam caracterizados: um homem sério, de testa larga, uma das mais belas testas que já vi, dentes fortes, queixo rijo, fala tremenda; uma senhora enfezada, agressiva, ranzinza, sempre a mexer-se, bossa na cabeça mal protegida por um cabelinho ralo, boca má, olhos maus que em momentos de cólera se inflamavam com um brilho de loucura. Esses dois entes difíceis ajustavam-se. Na harmonia conjugal a voz dele perdia a violência, tomava inflexões estranhas, balbuciava carícias decentes. Ela se amaciava, arredondava as arestas, afrouxava os dedos que nos batiam no cocuruto, dobrados, e tinham dureza de martelos. Qualquer futilidade, porém, ranger de dobradiça ou choro de criança, lhe restituía o azedume e a inquietação."

RAMOS, Graciliano. Nuvens. In: *Infância*. 17ª ed. Rio de Janeiro: Record, 1981.

Em que tempo e modo se encontra a maioria dos verbos conjugados no excerto acima?

- A) Futuro do pretérito do indicativo.
- B) Pretérito perfeito do indicativo.
- C) Pretérito imperfeito do indicativo.
- D) Presente do subjuntivo.
- E) Pretérito imperfeito do subjuntivo.

### CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

16. Leia a situação hipotética abaixo.

Em uma reunião decisiva na Procuradoria-Geral de Justiça de um Ministério Público Estadual, o Procurador-Geral solicita à

sua Secretária executiva, que coordene um processo de otimização do fluxo de documentos sigilosos entre os diversos setores. Ela percebe que a demora na tramitação impede a celeridade dos processos e compromete a eficiência da instituição. Ao analisar a situação, a profissional de secretariado identifica uma estrutura organizacional verticalizada, com muitos níveis hierárquicos e excessiva centralização, dificultando a comunicação e a tomada de decisões.

De acordo com o caso acima, qual das seguintes abordagens da Teoria da Administração é correta para auxiliar a secretária executiva na proposição de soluções que apoiam a melhoria do fluxo de documentos?

**A)** Teoria Clássica, aplicando métodos científicos para analisar o tempo e os movimentos envolvidos na tramitação documental, eliminando desperdícios e otimizando o layout dos setores.

**B)** Teoria das Relações Humanas, implementando um sistema rigoroso de regras e regulamentos para controlar o fluxo documental, garantindo a uniformidade e a previsibilidade dos processos.

**C)** Teoria da Burocracia, priorizando a motivação e a satisfação dos servidores envolvidos no processo, promovendo treinamentos e incentivando a comunicação informal para agilizar o fluxo.

**D)** Teoria Contingencial, adaptando a estrutura organizacional e os processos de acordo com as características específicas de cada setor e tipo de documento, flexibilizando as regras e descentralizando a tomada de decisões.

**E)** Teoria da Administração Científica, focando na divisão do trabalho e na especialização das tarefas para aumentar a eficiência, padronizando os procedimentos de tramitação documental.

**17.** Leia a situação hipotética abaixo.

O estagiário de um Órgão Público ficou encarregado de elaborar um documento fundamental após a realização de uma reunião da equipe. Durante a reunião, foram discutidos pontos cruciais sobre o andamento dos projetos e a necessidade de aprimoramento na comunicação interna. O estagiário deverá elaborar um registro que sintetize os principais tópicos abordados, as decisões tomadas e a lista de participantes. Esse documento é essencial para garantir a transparência e o acompanhamento dos assuntos tratados.

Identifique abaixo, qual documento é utilizado para registrar o conteúdo de uma reunião ou assembleia, ordinária ou extraordinária.

- A)** Comunicado.
- B)** Ata.
- C)** Relatório.
- D)** Notificação.
- E)** Memorando.

**18.** Leia a situação hipotética abaixo.

João é um estagiário na área de secretariado em uma empresa pública. Durante sua rotina de trabalho, ele se depara com a tarefa de organizar a documentação financeira da instituição, que inclui balanços patrimoniais e demonstrações de resultados. Ao analisar os documentos, João percebe que algumas informações não estão claras e que é fundamental entender como classificar corretamente os diferentes tipos de contas para poder auxiliar na elaboração de relatórios financeiros.

Qual das alternativas abaixo melhor descreve a contabilidade, considerando suas funções e propósitos em uma instituição:

- A)** Um conjunto de normas sem aplicabilidade prática.
- B)** Uma técnica que visa apenas o controle de custos.
- C)** Um conjunto de práticas que não se baseiam em teoria.
- D)** Uma ciência que estuda, registra e analisa os fenômenos econômicos e financeiros.
- E)** Uma arte que apenas busca apresentar os números de forma visualmente agradável.

**19.** Leia a situação hipotética abaixo.

Um estagiário ficou responsável pelo acompanhamento do orçamento de um projeto social de grande importância para a comunidade local. Em uma reunião com a equipe financeira, surgiu uma dissensão sobre a forma correta de contabilização da aquisição de materiais didáticos para o projeto. A equipe financeira argumentou que devido à urgência na aquisição, os materiais foram adquiridos sem a devida formalização de cotações e notas fiscais, em um primeiro momento, mas que foram regularizados posteriormente. O estagiário, preocupado com a transparência e a correta aplicação dos recursos, questiona se essa prática está de acordo com os princípios contábeis.

Nesse contexto, o estagiário buscou suas orientações para fins de esclarecimento de dúvidas da situação vivenciada, hipótese em que você afirmou corretamente que:

- A)** A aquisição deve ser registrada no momento do pagamento, independentemente dos dados de emissão da nota fiscal, obedecendo ao princípio da oportunidade. A regularização posterior da documentação é suficiente para validar o lançamento contábil.
- B)** A aquisição deve ser reconhecida como um gasto quando os materiais foram recebidos e utilizados no projeto, independentemente dos dados de emissão da nota fiscal, aplicando o regime de caixa.
- C)** A aquisição deve ser registrada quando as obrigações de pagamento são criadas, ou seja, quando os materiais foram recebidos e aceitos, aplicando o princípio da competência e da prudência. A ausência inicial de documentação formal exige um lançamento provisório, que deverá ser ajustado após a regularização. Somente com a formalização se garante que houve, de fato, uma aquisição.
- D)** A aquisição não deve ser registrada até que toda a documentação (cotações, notas fiscais) esteja completa e formalizada, seguindo o princípio do conservadorismo.

Qualquer lançamento contábil anterior à formalização completa seria considerado prematuro, inadequado e ilegal ao controle do patrimônio.

E) A aquisição deve ser contabilizada como uma doação ao projeto, uma vez que a falta de documentação inicial sugere que os materiais foram obtidos sem custo para a organização, obedecendo ao princípio da entidade.

**20. Leia a situação hipotética abaixo.**

A Secretária Executiva, Analu, foi designada para coordenar a organização de um seminário sobre "Combate à Corrupção e Transparência na Administração Pública", promovido pelo MPBA. O evento contará com a presença de autoridades, membros da sociedade civil e imprensa. Analu decide aplicar os princípios da Gestão da Qualidade pois visa garantir a excelência na organização e superar as expectativas dos participantes.

Sobre a aplicação de princípios da Gestão da Qualidade é CORRETO afirmar que Analu deverá:

A) Elaborar um cronograma detalhado das atividades, focando apenas no cumprimento dos prazos, sem se preocupar com o feedback dos participantes após o evento.

B) Realizar uma pesquisa de satisfação com os participantes ao final do seminário e utilizar os resultados para identificar pontos de melhoria em eventos futuros, além de documentar todos os processos para padronização.

C) Delegar todas as tarefas para os estagiários do setor, supervisionando apenas o resultado final, sem envolvimento no planejamento ou execução das atividades.

D) Adotar um modelo de organização rígido e inflexível, sem espaço para adaptações ou imprevistos, seguindo o cronograma original à risca, mesmo que isso prejudique a experiência dos participantes.

E) Focar apenas na escolha de um local adequado e na contratação de um buffet renomado, supervisionando a importância da comunicação com os participantes e a organização do conteúdo programático.

**21. Leia a situação hipotética abaixo.**

A Secretaria de Coordenação das Promotorias de Justiça (SECAPI) tem recebido um número crescente de reclamações sobre o tempo de resposta às demandas dos promotores de justiça. Os relatórios indicam que a demora na elaboração de documentos, agendamento de reuniões e organização de processos está impactando a eficiência do trabalho ministerial. A secretária executiva, responsável pela otimização dos fluxos de trabalho, decide implementar uma ferramenta de Gestão da Qualidade para identificar e solucionar os gargalos.

Assinale a alternativa que apresenta, corretamente, a ferramenta de gestão de qualidade adequada para a função executiva identificar as causas raízes dos atrasos e propor soluções.

A) Diagrama de Pareto.

B) Brainstorming.

C) Folha de Verificação.

D) Fluxograma.

E) Diagrama de Causa e Efeito (Espinha de Peixe ou Ishikawa).

**22. Leia a situação hipotética abaixo.**

A Secretária da Direção e Coordenação (SEDIC) do MPBA, responsável pelo suporte administrativo às atividades do Procurador-Geral de Justiça e demais órgãos da Administração Superior, tem enfrentado reclamações recorrentes a respeito do tempo de resposta aos memorandos e comunicações de informações encaminhadas pelas Promotorias de Justiça do interior. Uma pesquisa de satisfação realizada pela Assessoria de Planejamento Estratégico (ASPLAN) revelou que 70% dos promotores consideram o tempo de resposta "insatisfatório" ou "muito insatisfatório".

Diante do contexto apresentado, a Secretária Executiva da SEDIC buscou implementar ações de melhoria contínua baseadas em princípios de gestão da qualidade. Assinale a alternativa que apresenta corretamente essas ações:

A) Formar um Grupo de Melhoria da Qualidade (GMQ) multidisciplinar, composto por servidores da SEDIC, representantes das Promotorias de Justiça e membros da ASPLAN para analisar o fluxo de trabalho, identificar as causas dos atrasos e propor soluções.

B) Realizar um treinamento intensivo em técnicas de digitação e redação oficial para alguns servidores da SEDIC, buscando aprimorar suas habilidades individuais e reduzir o tempo gasto na elaboração das respostas.

C) Implementar um sistema de recompensas financeiras para os servidores da SEDIC que entreguem as respostas mais rapidamente, aumentando a eficiência e a produtividade da equipe.

D) Substituir o sistema de protocolo físico por um sistema eletrônico de gerenciamento de documentos, sem realizar um mapeamento prévio dos processos existentes, com o objetivo de agilizar o trâmite das informações e reduzir o uso de papel.

E) Contratar uma consultoria externa especializada em gestão da qualidade para realizar um diagnóstico completo da SEDIC e propor um plano de ação detalhado, sem envolver os servidores no processo de análise e implementação das mudanças.

**23. Leia a situação hipotética abaixo.**

O Núcleo de Promoção da Igualdade Étnico-Racial (NUPIR) do MPBA está organizando um evento para celebrar o Dia da Consciência Negra. A Secretária Executiva do NUPIR é responsável pela coordenação da logística do evento que inclui reserva do auditório, contato com os palestrantes, produção de materiais de divulgação e credenciamento. No entanto, ela percebeu que a equipe do NUPIR possui diferentes entendimentos sobre os critérios de qualidade para cada etapa do evento, o que gerou retrabalho, conflitos e insatisfação.

Para auxiliar no processo de tomada de decisão, com base no caso narrado acima, assinale a alternativa que apresenta

corretamente a ferramenta da gestão da qualidade capaz de "alinhar as expectativas da equipe, evitar conflitos, garantir a execução das tarefas e melhorar a comunicação".

**A)** Diagrama de Pareto, para gerar ideias criativas sobre a decoração do auditório e a produção de brindes.

**B)** Brainstorming, para identificar os palestrantes mais populares e priorizar o contato com eles.

**C)** Checklist, para mapear o processo de inscrição dos participantes e identificar possíveis gargalos no sistema.

**D)** Matriz de Responsabilidades (RACI), para definir claramente os papéis e responsabilidades de cada membro da equipe em cada etapa do evento.

**E)** Fluxograma, para verificar se todas as tarefas foram executadas conforme o cronograma planejado.

**24.** Leia a situação hipotética abaixo.

A Secretaria de Administração de determinado Ministério Público estadual está implementando um novo Sistema de Gestão Documental Eletrônica (SGDE) em todas as unidades administrativas e de execução. A implementação enfrenta forte resistência de alguns servidores, especialmente daqueles com mais tempo de serviço, que se mostram apegados aos métodos tradicionais de arquivamento físico. A Coordenadora de Gestão Documental (CGDOC), uma servidora recém-promovida, enfrenta o desafio de liderar a equipe para a adoção do novo sistema, garantindo a eficiência e a uniformidade dos procedimentos em todo o órgão ministerial. Em uma reunião com sua equipe, um servidor manifestou-se insatisfeito, argumentando que *"o SGDE é complexo e desnecessário! A equipe já está sobrecarregada com outras demandas"*.

Sobre a situação hipotética, com base nos conceitos de liderança, assinale a alternativa que apresenta corretamente o tipo de liderança que deverá ser adotado pela coordenadora para lidar com a resistência e garantir o sucesso da implementação do SGDE.

**A)** Imposição da decisão: A Coordenadora deve utilizar sua posição de autoridade para impor a adoção do SGDE, enfatizando as avaliações disciplinares para quem não cumprir as novas diretrizes.

**B)** Liderança transformacional: A Coordenadora deve comunicar uma visão clara dos benefícios do SGDE para o órgão ministerial, envolvendo a equipe na resolução de problemas, oferecendo treinamento e apoio, e liberando contribuições individuais para o sucesso da implementação.

**C)** Liderança transacional: A Coordenadora deve oferecer incentivos financeiros e reconhecimento público aos servidores que demonstrem rápida adaptação ao SGDE, e aplicar advertências para aqueles que apresentem resistência.

**D)** Abordagem laissez-faire: A Coordenadora deve permitir que cada servidor decida individualmente se adere ou não ao SGDE, acreditando que a liberdade de escolha criará a adaptação gradual.

**E)** Abordagem autocrática: A Coordenadora deve ignorar as solicitações dos servidores, delegando a tarefa de implementação do SGDE a um grupo menor de funcionários

mais receptivos à tecnologia, e centralizando todas as decisões.

**25.** Leia a situação hipotética abaixo.

João, um estudante de Secretariado Executivo, realiza seu estágio em uma grande organização e enfrenta um dilema ético. Ele percebe que um colega de trabalho, Carlos, está utilizando informações privilegiadas de clientes para obter vantagens pessoais. João se sente incomodado com essa situação e decide que deve agir.

À luz do Código de Ética, João deve:

**A)** Ignorar a situação, pois não é seu problema.

**B)** Confrontar Carlos diretamente e exigir que ele pare com essa prática.

**C)** Informar ao seu supervisor imediato sobre a conduta inadequada de Carlos.

**D)** Compartilhar publicamente as informações que descobriu sobre Carlos para expor sua má conduta.

**E)** Conversar com outros colegas sobre a situação antes de tomar qualquer decisão.

**26.** Leia a situação hipotética abaixo.

A secretária executiva do Procurador-Geral de Justiça de determinado Ministério Público Estadual percebe que existe um clima de tensão crescente entre os servidores da Divisão de Expediente e Protocolo (DEP). Diversas reclamações sobre falta de clareza nas instruções e ruídos na comunicação interna têm impactado a eficiência do setor e a qualidade do atendimento aos membros do órgão ministerial e ao público externo.

De acordo com os fatos hipotéticos narrados acima, assinale, corretamente, a alternativa que apresenta a abordagem esperada pela secretária executiva para melhorar a comunicação interpessoal e mitigar o conflito.

**A)** Ignorar os conflitos, esperando que se resolvam espontaneamente, pois as intervenções podem ser vistas como intromissão em assuntos internos.

**B)** Convocar uma reunião individual com cada servidor para identificar os responsáveis pelos conflitos e aplicar medidas disciplinares.

**C)** Agendar uma reunião com o chefe da DEP para relatar a situação, transferindo a responsabilidade de resolução para a chefia imediatamente.

**D)** Organizar um workshop de comunicação não violenta (CNV) para os servidores da DEP, com foco em escuta ativa, empatia e expressão clara de necessidades, buscando criar um ambiente de diálogo construtivo.

**E)** Enviar um memorando a todos os servidores da DEP, reforçando as normas de conduta e as sanções previstas em caso de descumprimento das regras de convivência.

**27.** Leia a situação hipotética abaixo.

Durante sua jornada de trabalho, o estagiário de uma organização pública atende a ligação de um cidadão que solicita informações sobre como registrar uma denúncia anônima. Após explicar o procedimento, o cidadão se mostra insatisfeito e começa a elevar o tom de voz, demonstrando irritação. Qual das seguintes opções representa a melhor abordagem para lidar com essa situação?

**A)** Manter a calma e ouvir atentamente as preocupações do cidadão, oferecendo alternativas e tranquilizando-o quanto à confidencialidade do processo.

**B)** Interromper, incansavelmente, o cidadão e insistir que ele escute suas instruções, pois isso é fundamental para que a denúncia seja registrada corretamente.

**C)** Transferir a ligação para um superior imediatamente, alegando que não tem experiência suficiente para lidar com situações de conflito e não recebe para tal.

**D)** Ignorar o descontentamento do cidadão e seguir explicando o procedimento da denúncia, evitando qualquer interação emocional. insistir até que o cidadão desligue a chamada.

**E)** Solicitar ao cidadão que ligue novamente quando estiver mais calmo, para evitar discussões durante a chamada. Sugerir, inclusive, que ele faça uso de medicação calmante, caso não consiga lidar com seu temperamento.

**28.** Leia a situação hipotética abaixo.

O Procurador-Geral de Justiça precisa se reunir com os Promotores de Justiça designados para atuarem no Grupo de Atuação Especial de Combate ao Crime Organizado (GAECO) e discutir estratégias de investigação em um caso complexo de corrupção. O secretário executivo, Gama, deve organizar a reunião, considerando a urgência e a confidencialidade do assunto.

Diante dos fatos hipotéticos narrados, de acordo com as técnicas secretariais, o secretário executivo deverá:

**A)** Enviar um e-mail para todos os Promotores de Justiça, informando o dia, horário e local da reunião, sem detalhar o assunto, para evitar vazamento de informações.

**B)** Convocar uma reunião por telefone, informando apenas o dia e horário, e solicitar que os Promotores de Justiça confirmem presença por e-mail.

**C)** Entrar em contato individualmente com cada Promotor de Justiça, explicando a urgência e confidencialidade da reunião, e agendando um horário que seja conveniente para todos, utilizando um sistema de agendamento online seguro.

**D)** Agendar uma reunião para o dia seguinte, sem consultar a disponibilidade dos Promotores de Justiça, para garantir a celeridade do processo.

**E)** Delegar a organização da reunião para um estagiário, supervisionando apenas superficialmente o processo, para otimizar o tempo.

**29.** Para formatar um relatório extenso, utilizando o Microsoft Word, aplicando estilos de título, subtítulo e corpo de texto e criar um resumo automático para facilitar a navegação no

documento, qual das alternativas abaixo define corretamente as ações para realizar essa formatação?

**A)** Aplicar os estilos predefinidos de título, subtítulo e corpo de texto aos trechos relevantes do documento e utilizar a ferramenta "Sumário" para gerar o resumo automático.

**B)** Aplicar formatação manual a cada título, subtítulo e parágrafo, sem utilizar estilos, e inserir o resumo manualmente, escrevendo os títulos e os números das páginas.

**C)** Utilizar a ferramenta "Pincel de Formatação" para copiar a formatação de um título para os demais, e inserir o resumo manualmente, escrevendo os títulos e os números das páginas.

**D)** Converter o documento para o formato PDF, aplicar a formatação desejada no PDF e inserir o resumo manualmente.

**E)** Criar uma macro para formatar o documento automaticamente e inserir o resumo manualmente.

**30.** Leia a situação hipotética abaixo.

Durante o seu estágio no MPBA, você teve acesso a informações confidenciais sobre um processo criminal que envolve uma figura pública de grande relevância na sociedade. Um amigo demonstra curiosidade e insiste para que você compartilhe detalhes do processo.

Como você deve proceder, à luz do código de ética e sigilo profissional?

**A)** Compartilhe as informações com o amigo, desde que ele prometa manter o sigilo.

**B)** Informe que não pode compartilhar informações sobre o processo, mas dê algumas pistas sobre o andamento do caso, sem revelar detalhes comprometedores.

**C)** Sugira que seu amigo procure um advogado para obter informações sobre o processo.

**D)** Ignore as perguntas do amigo e mude de assunto, para evitar o desconforto da situação.

**E)** Explique ao amigo que, por questões éticas e legais, você está impedido de compartilhar qualquer informação sobre o processo, em razão do sigilo profissional.