

Cada um dos itens da prova objetiva está vinculado ao comando que imediatamente o antecede. De acordo com o comando a que cada um deles esteja vinculado, marque, no cartão-resposta, para cada item: o campo designado com o **código C**, caso julgue o item **CERTO**; ou o campo designado com o **código E**, caso julgue o item **ERRADO**.

A ausência de marcação ou a marcação de ambos os campos não serão apenas, ou seja, não receberão pontuação negativa. Para as devidas marcações, use o cartão-resposta, único documento válido para a correção da sua prova objetiva.

CONHECIMENTOS BÁSICOS

Texto para os itens de 1 a 15.

1 “Como seria bom ver a própria alma”, cogitou um dia o filósofo francês François Marie Arouet, conhecido como Voltaire. Essa ânsia pelo conhecimento já era experimentada 4 pelos estudiosos da Antiguidade — para eles, no entanto, ainda não estava claro onde exatamente o “espírito” ficava. Embora alguns pesquisadores já suspeitassem que sentimos, 7 pensamos e decidimos com o cérebro, Aristóteles, por exemplo, considerava o coração o órgão central. Para ele, a massa mole na cabeça humana funcionava apenas como uma 10 espécie de refrigerador para o sangue.

Até a Idade Média, era comum que os cientistas obtivessem seus conhecimentos principalmente pelo estudo 13 de textos antigos. Apenas poucos — como o médico grego Herófilo de Chalcedon — empunharam a faca e olharam, eles próprios, o que havia por baixo do crânio.

16 Na Renascença surgiu a urgência de novos rumos para as pesquisas. E, a partir de então, os anatomistas passaram a 19 saciar sua curiosidade com a dissecação de cadáveres — apesar de terem de enfrentar alguns obstáculos, como Leonardo da Vinci descreveu: “Ainda assim (a dissecação) fascinar-te, talvez teu estômago te impeça o temor de passar 22 as horas noturnas em companhia do cadáver esquartejado, despelado e de aparência terrível”.

Muitos pesquisadores registraram aquilo que viram em 25 desenhos e gravuras. Muitos deles nos deixaram imagens fascinantes, de grande valor estético. Pode ser que os antigos anatomistas nem sempre tenham acertado em suas 28 conclusões, porém suas obras nos fornecem uma visão do desenvolvimento de uma ciência hoje conhecida como estudo do cérebro. Algumas imagens podem parecer 31 estranhas aos olhos do homem contemporâneo, mas vale lembrar que cada cientista é filho de seu tempo. Não sabemos como os pesquisadores futuros vão julgar nossos 34 conhecimentos atuais — e talvez os olhem com um leve sorriso no rosto. Mas nem por isso deixamos de explorar o universo interno.

Andreas Jahn e Wibke Larink. *Aula de anatomia*. In: *Revista*

Mente&Cérebro, edição especial Neurociência 2,

n.º 50, jun./jul. de 2015 (com adaptações).

Com relação às ideias e aos aspectos linguísticos do texto, julgue os itens de 1 a 10.

- 1 O texto aborda o desenvolvimento da anatomia ao longo dos séculos.
- 2 O texto informa que, na Idade Média, Herófilo de Chalcedon foi o único médico a abrir uma cabeça humana para estudar o cérebro.
- 3 De acordo com o texto, Aristóteles acreditava que o cérebro teria papel secundário no funcionamento do corpo humano.
- 4 Os autores do texto reconhecem a possibilidade de os conhecimentos científicos atuais serem rechaçados no futuro.
- 5 Ao expressarem que “cada cientista é filho de seu tempo” (linha 32), os autores concluem que, inevitavelmente, todo conhecimento ficará ultrapassado um dia.
- 6 Segundo as informações do texto, fontes teóricas foram o principal fundamento da pesquisa científica até a Idade Média.
- 7 O sentido original e a correção gramatical do texto seriam preservados se o trecho “por baixo do crânio” (linha 15) fosse reescrito da seguinte maneira: **sob o crânio**.
- 8 O termo “então” (linha 17) remete à “Renascença” (linha 16).
- 9 A inserção de uma vírgula imediatamente após “Na Renascença” (linha 16) não prejudicaria a correção gramatical do texto.
- 10 A expressão “por isso” (linha 35) introduz a conclusão final do texto, que teria maior destaque se essa expressão fosse isolada por vírgulas, sem prejuízo para a correção gramatical do texto.

Acerca dos aspectos linguísticos e dos sentidos do texto, julgue os itens de 11 a 15.

- 11 No primeiro período do texto, não aparece o sujeito de “cogitou” (linha 1), que significa o mesmo que **perguntou**.
- 12 A forma verbal “olhem” (linha 34) está no plural porque concorda com o termo “nossos conhecimentos atuais” (linhas 33 e 34).
- 13 A correção gramatical e os sentidos do texto seriam mantidos se a locução verbal “vão julgar” (linha 33) fosse substituída pela forma verbal **ulgaram**.
- 14 Tanto “dissecação” (linha 18) quanto “dissecação” (linha 20) são grafias corretas, conforme a atual ortografia oficial da língua portuguesa.
- 15 O sentido original do texto seria preservado se o período “Mas nem por isso deixamos de explorar o universo interno” (linhas 35 e 36) fosse reescrito da seguinte maneira: **Ainda assim nós deixamos explorar o universo interior**.

Com base no Manual de Redação da Presidência da República (3.ª edição), julgue os itens de **16 a 20**.

- 16** De acordo com o Manual de Redação da Presidência da República, o destinatário da redação oficial é sempre o serviço público.
- 17** Em atendimento ao princípio da impessoalidade, o destinatário da comunicação oficial, independentemente de quem seja, deve ser tratado de forma homogênea e impessoal.
- 18** O seguinte formato de data atende ao padrão oficial estabelecido no Manual de Redação da Presidência da República: Pará, 06/06/2021.
- 19** O Manual de Redação da Presidência da República prevê a expressão “Respeitosamente” como forma de fecho única para qualquer tipo de comunicação oficial.
- 20** Nas comunicações oficiais que seguem o padrão estabelecido no Manual de Redação da Presidência da República, é obrigatório o uso da vírgula após o vocativo.

Nos itens que avaliem conhecimentos de informática, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que: todos os programas mencionados estejam em configuração-padrão, em português; o *mouse* esteja configurado para pessoas destros; expressões como **clicar**, **clique simples** e **clique duplo** refiram-se a cliques com o botão esquerdo do *mouse*; e teclar corresponda à operação de pressionar uma tecla e, rapidamente, liberá-la, acionando-a apenas uma vez. Considere também que não haja restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

Julgue os itens de **21 a 23**, relativos ao Sistema Operacional Windows (versões 7, 8 e 10), a redes de computadores, à Internet e à intranet.

- 21** As redes de computadores podem ser classificadas conforme seu alcance geográfico. Nesse contexto, uma rede que abranja um edifício pode ser classificada como uma rede local LAN (*Local Area Network*).
- 22** No Windows 10, o botão  (Visão de Tarefas) possibilita pré-visualizar todas as janelas em execução. Também é possível acionar a assistente virtual Cortana por meio desse botão.

- 23** A partir do Service Pack 1 do Windows 7, o Windows Powershell passou a vir instalado por padrão, coexistindo com o antigo Prompt de Comando do Windows.

A respeito dos programas de navegação Mozilla Firefox e Google Chrome, dos programas de correio eletrônico e de vírus, *worms* e pragas virtuais, julgue os itens de **24 a 27**.

- 24** O navegador Mozilla Firefox possui o recurso Firefox Sync, que possibilita o envio de uma aba aberta em um computador para o navegador Firefox instalado em outro dispositivo.
- 25** O navegador Google Chrome possui o recurso Filtro SmartScreen, que reduz o brilho da tela para proporcionar maior conforto visual ao usuário durante a navegação.
- 26** No navegador Mozilla Firefox, o recurso de navegação privativa, além de garantir a anonimidade ao acessar *sites*, também protege o usuário de programas espiões (*spywares*).
- 27** O *malware*, ou *software* malicioso, é uma categoria de *software* criada intencionalmente para causar danos a um computador. São tipos de *softwares* maliciosos: vírus; *spywares*; *bots*; e *rootkits*.

No que se refere aos programas que compõem o Microsoft Office (versões 2010, 2013 e 365), julgue os itens de **28 a 30**.

- 28** O modo de compatibilidade do Word 365 permite que o aplicativo abra documentos de versões mais antigas do Word, sem limitações dos recursos existentes na versão mais recente.
- 29** Ao comparar valores de texto utilizando a função =EXATO(texto1, texto2), o Microsoft Excel não faz distinção entre letras maiúsculas e minúsculas. Nesse contexto, supondo-se que a célula A1 contenha o valor “FELICIDADE” e que a célula B1 contenha o valor “felicidade”, ao se aplicar, na célula C1, a fórmula =EXATO(A1, B1), o resultado será VERDADEIRO.
- 30** As fórmulas do Microsoft Excel possibilitam a realização de diversos tipos de operações e cálculos. Os operadores especificam o tipo de cálculo a ser executado nos elementos de uma fórmula. São tipos de operadores de cálculo: de comparação; aritmético; de concatenação de texto; e de referência.

Em uma fábrica de papel e celulose, existem 4 máquinas de papel trabalhando com uma eficiência de 100% cada uma. Em 9 dias, todas as máquinas funcionando 20 h por dia produzem, juntas, 10.000 folhas de papel. Por falta de manutenção, uma máquina parou totalmente de funcionar e a eficiência das outras diminuiu para 80%. Com o intuito de não forçar as máquinas restantes e de não parar a produção, foi reduzida em 25% a quantidade de horas trabalhadas por dia. Um pacote comercializado dessa empresa contém 100 folhas de papel e custa R\$ 25,00.

Com base nesse caso hipotético, julgue os itens de **31 a 33**.

- 31** Na nova situação da fábrica, para produzir as mesmas 10.000 folhas de papel, serão necessários 20 dias.
- 32** Antes de as máquinas apresentarem defeitos, se conseguisse vender todos os pacotes produzidos, a fábrica ganharia, aproximadamente, R\$ 333,33 em 30 dias.
- 33** Suponha-se que as máquinas sejam de cores diferentes: uma azul; duas pretas; e uma branca. Nesse caso, a probabilidade de que uma máquina preta tenha parado de funcionar e de que uma máquina branca tenha sido escolhida, dentre as que restaram, para substituí-la é de $\frac{1}{8}$.

Seja N o conjunto dos números naturais e Z o conjunto dos números inteiros, considere as seguintes premissas:

- A é o conjunto dos números naturais pares;
- B é o conjunto dos números naturais ímpares;
- C é o conjunto dos números naturais múltiplos de 4; e
- U é o conjunto universo para as operações complementares.

Julgue os itens **34 e 35**.

- 34** As operações $(A \cup B) \cap (\overline{A \cup C})$ e $(\overline{A} \cap \overline{C}) \cap U$ têm como resultado o conjunto A .
- 35** Se x , y e z são números naturais, então $(x * y - z) * (z + x)$ sempre será um número inteiro.

Um vidraceiro confeccionará duas placas de vidro que serão utilizadas em mesas, uma retangular e a outra triangular retangular. A altura do retângulo será igual à altura de um dos catetos do triângulo. Além disso, a raiz de menor valor da equação $x^2 = 30x - 200$, em cm, será a base do retângulo e a outra raiz será a base do triângulo. Uma norma estabelece que o peso de uma placa precisa estar no intervalo da solução de $x^2 \leq 35x - 250$, em kg, e que 2 cm^2 de vidro deve pesar 1 kg.

Com base nessa situação hipotética, julgue os itens de **36 a 38**.

- 36** Conforme a norma, a área de uma placa precisa estar no intervalo $10 \leq A \leq 25 \text{ cm}^2$.
- 37** A soma da base do retângulo com a base do triângulo é igual a 30 cm.
- 38** Gerando-se os sólidos a partir da rotação completa das placas retangular e triangular em torno de suas alturas e considerando-se a altura máxima das placas, o valor da soma dos volumes encontrados será menor que 3.000 cm^3 .

Considerando a frase “Se uma pessoa é menor de idade e viajou para outro país, então foi acompanhada dos pais ou possuía autorização judicial”, julgue os itens **39 e 40**.

- 39** A proposição equivalente à frase é: “Se uma pessoa não foi acompanhada dos pais e não possuía autorização judicial, então não viajou para outro país ou é maior de idade”.
- 40** A multiplicação das quantidades de anagramas de cada palavra do trecho “acompanhada dos pais” é igual à multiplicação do fatorial de 11 pelo fatorial de 3.

RASCUNHO

CONHECIMENTOS COMPLEMENTARES

Quanto à ética, às funções públicas e à ética no Setor Público, julgue os itens de **41 a 45**.

- 41** Ética é uma palavra que deriva do latim e que significa comportamento, modo de ser, caráter e costume.
- 42** Os conceitos das palavras ética e moral não são sinônimos.
- 43** Se um servidor público receber uma ordem hierárquica, superior, antiética, com a justificativa de que seria para o bem comum, ele deverá apresentar uma conduta ética, recusando a ordem dada.
- 44** Suponha-se que Mauro seja um servidor público. Nesse caso, é correto afirmar que, entre os deveres fundamentais que Mauro deverá observar, estão o de ser probo, reto, leal, justo e ético, escolhendo, sempre que possível, a opção mais vantajosa para o bem comum.
- 45** Suponha-se que Luana, que é uma servidora pública, tenha criado uma loja *on-line*, em sua rede social, para vender roupas e ter uma segunda fonte de renda e que, às vezes, durante sua jornada de trabalho no serviço público, ela responda a clientes, realize vendas e faça postagens em sua loja virtual. Nesse caso, a atividade estranha ao serviço público que Luana está exercendo no ambiente de trabalho não é caracterizada como atitude antiética, já que é realizada esporadicamente.

Acerca dos atos de improbidade administrativa e de suas sanções, previstas na Lei n.º 8.429/1992, julgue os itens de **46 a 49**.

- 46** Na declaração de bens e valores que compõem o patrimônio privado do agente público, deverão constar bens imóveis, móveis e semoventes, dinheiro, títulos, ações e qualquer outra espécie de bem ou valor patrimonial localizado no Brasil, excluindo-se, contudo, os bens e valores patrimoniais do cônjuge ou companheiro.
- 47** São considerados como atos de improbidade administrativa: os que importem enriquecimento ilícito; os que causem prejuízo ao erário; os decorrentes de concessão ou aplicação indevida de benefício financeiro ou tributário; e os que atentem contra os princípios da Administração Pública.

- 48** O Ministério Público figurará como fiscal da lei nas ações de improbidade administrativa em que não figure como parte.
- 49** A obrigação de ressarcimento ao patrimônio público só ocorrerá em decorrência de conduta culposa.

Com relação à Lei n.º 9.784/1999, que trata do processo administrativo federal, julgue os itens de **50 a 52**.

- 50** São direitos do administrado a ciência da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado, a vista dos autos, a obtenção de cópias de documentos e o acesso às decisões proferidas.
- 51** O chefe de determinado órgão público pode, no desempenho de suas atribuições, delegar a decisão de recursos administrativos para um órgão hierarquicamente subordinado.
- 52** Entre os deveres do administrado perante a Administração Pública, sem prejuízo de outros previstos em ato administrativo, estão o de prestar as informações que lhe forem solicitadas e o de colaborar para o esclarecimento dos fatos.

No que concerne à Lei de Acesso à Informação (Lei n.º 12.527/2011) e ao Decreto n.º 7.724/2012, julgue os itens de **53 a 55**.

- 53** Cabe ao agente público analisar o requerimento feito pelo administrado, podendo haver a recusa no fornecimento da informação não sigilosa, mediante autorização do seu superior hierárquico.
- 54** De acordo com o Decreto n.º 7.724/2012, o documento preparatório é um documento formal utilizado como fundamento da tomada de decisão ou do ato administrativo, a exemplo de pareceres e notas técnicas.
- 55** O órgão ou a entidade pública deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível. Porém, caso a informação não seja de sua responsabilidade, o órgão requerente estará desobrigado de remeter o requerimento para o órgão detentor da informação.

No que se refere aos conceitos e à classificação das constituições, julgue os itens de **56 a 58**.

- 56** As constituições rígidas são aquelas que determinam uma forma solene de alteração, por meio de emenda constitucional.
- 57** No sentido jurídico, Hans Kelsen conceitua a constituição como a soma dos fatores reais de poder dentro de uma sociedade, da forma como ela é na prática.
- 58** A constituição semirrígida é aquela que é uma mescla da rígida e da flexível, contendo matérias que podem ser alteradas pelo processo ordinário ou simples (flexíveis) e matérias que pressupõem um processo de modificação mais sofisticado e difícil.

A respeito dos direitos e das garantias fundamentais previstos na Constituição Federal de 1988, julgue os itens de **59 a 66**.

- 59** O pluralismo político é um princípio fundamental que garante a inclusão dos diferentes grupos sociais no processo político nacional, outorgando aos cidadãos a liberdade de convicção filosófica e política.
- 60** De acordo com o artigo 1.º da Constituição Federal de 1988, os princípios fundamentais são: soberania; cidadania; dignidade da pessoa humana; valores sociais do trabalho e da livre iniciativa; e igualdade entre os Estados.
- 61** Segundo a Constituição Federal de 1988, todos podem reunir-se pacificamente, sem armas, em locais abertos, desde que previamente autorizados pela autoridade competente.
- 62** Conforme a Constituição Federal, é livre a criação de associações para fins lícitos, porém sua dissolução só ocorrerá mediante o trânsito em julgado de decisão judicial.
- 63** O gozo de férias anuais remuneradas, com, no máximo, um terço a mais que o salário normal, é um dos direitos dos trabalhadores urbanos e rurais elencados na Constituição Federal de 1988.

- 64** É considerado como brasileiro naturalizado o estrangeiro, de qualquer nacionalidade, que residir na República Federativa do Brasil há mais de quinze anos ininterruptos, desde que não tenha nenhuma condenação penal e que requeira a nacionalidade brasileira.
- 65** De acordo com a Constituição Federal de 1988, o brasileiro que adquirir outra nacionalidade voluntariamente passará a ter dupla nacionalidade.
- 66** Acerca dos direitos políticos, é correto afirmar que, para que um ex-governador de estado ou do Distrito Federal se candidate à reeleição, ele deverá renunciar ao cargo com, no mínimo, 120 dias de antecedência das eleições.

Quanto à Administração Pública e a suas disposições gerais, julgue os itens **67 e 68**.

- 67** O prazo de validade dos concursos públicos para a investidura em cargos da Administração Pública, nos termos da Constituição Federal de 1988, é de dois anos, prorrogável, uma única vez, por um período de até um ano.
- 68** Governador de estado ou do Distrito Federal, visando à reeleição, poderá fornecer cartilhas educativas que contenham a sua imagem para órgãos públicos.

Acerca dos servidores públicos, julgue os itens **69 e 70**.

- 69** Extinto o cargo ou declarada sua desnecessidade, o servidor estável ficará em disponibilidade, com remuneração proporcional ao tempo de serviço, até o seu adequado aproveitamento em outro cargo.
- 70** Para que o servidor público seja considerado como estável, é necessária, além dos três anos de efetivo serviço, a realização de avaliação especial de desempenho por comissão instituída para essa finalidade.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

No que se refere às organizações e aos seus tipos de estrutura, julgue os itens de **71 a 74**.

- 71** A estrutura em redes é indicada para organizações que possuam departamentos tradicionais estáveis, bem definidos, e um ambiente de poucas mudanças.
- 72** A organização do tipo linha-*staff* corresponde a uma combinação de elementos das organizações linear e matricial, com vistas à maximização das vantagens e à redução das desvantagens de ambos os tipos de organização.
- 73** Apesar de comum, a organização do tipo funcional apresenta algumas desvantagens consideráveis. Uma delas está relacionada à subordinação múltipla, característica que contribui para a existência de confusão quanto aos objetivos a serem alcançados de modo prioritário.
- 74** Fundamentada na autoridade linear, cuja base é o princípio da unidade de comando, as organizações do tipo linear são indicadas para ambientes estáveis e com maior previsibilidade, nos quais predomine a rotina.

Acerca de métodos de arquivamento e de procedimentos administrativos, julgue os itens de **75 a 82**.

- 75** A escolha dos métodos e das técnicas de arquivamento deve variar de acordo com a fase do ciclo de vida do documento.
- 76** No planejamento da organização de um arquivo, a escolha dos critérios de ordenação, como nome, local, número, data e assunto, deve considerar o elemento mais frequentemente procurado, de modo a facilitar o acesso ao documento e às informações nele contidas.
- 77** Considerando a terminologia arquivística, é correto afirmar que a notação é apenas um elemento de identificação das unidades de arquivamento, não permitindo, portanto, sua localização em meio ao acervo.
- 78** O gênero documental corresponde à reunião de espécies que se assemelham por suas características essenciais, especialmente o suporte e o formato, exigindo tratamento técnico próprio. Nesse contexto, os documentos digitais, por não possuírem um suporte de registro da informação, não podem ser classificados quanto ao gênero e, portanto, não requerem tratamento técnico.
- 79** O arquivo especializado, também denominado arquivo técnico, é aquele que detém, sob sua guarda, os documentos provenientes da experiência humana em uma área do conhecimento específica.

- 80** Por privilegiar a facilidade de acesso ao documento, o arquivamento do tipo horizontal é indicado para documentos correntes, que apresentam alta frequência de consulta.
- 81** Embora seja um dos métodos mais simples de arquivamento quando o elemento nome é o mais relevante e o mais frequentemente procurado, o método alfabético se torna desvantajoso ao ser aplicado a um volume documental muito grande.
- 82** Considerando-se as regras de ordenação do método alfabético, podem ser adotados, simultaneamente, os critérios letra por letra e palavra por palavra para a ordenação de itens pertencentes ao mesmo conjunto documental.

Quanto aos aspectos concernentes às relações humanas e às equipes de trabalho no ambiente organizacional, julgue os itens de **83 a 85**.

- 83** As equipes de trabalho podem ser autogeridas, funcionais cruzadas, de projetos, de força-tarefa e de melhoria de processos, sendo que esta última deve ser composta por colaboradores experientes, de diversas funções ou departamentos.
- 84** Em uma equipe, ao contrário do que ocorre nos grupos de trabalho, o esforço é realizado de forma mais coletiva, as unidades de trabalho são autônomas ou semiautônomas e a meta de trabalho e a responsabilidade pelos resultados globais são compartilhadas.
- 85** Diante da inevitabilidade dos conflitos nas relações humanas, para minimizar impactos negativos no desempenho das equipes de trabalho, o gestor deve ser capaz de atuar adequadamente em tais ocorrências, por meio da utilização das três principais abordagens de resolução de conflitos, que são: a estrutural; a processual; e a de colaboração.

A respeito de cidadania, de relações públicas, de comunicação e da redação de documentos oficiais, julgue os itens de **86 a 91**.

- 86** Entre as atividades especializadas de relações públicas, estão as que dizem respeito à informação de natureza institucional entre a entidade e o público, por meios de comunicação como a TV e o rádio.
- 87** Proveniente do latim *civitas*, que significa cidade, o vocábulo cidadania adquiriu, diacronicamente, um sentido bem mais amplo, tornando-se um dos pilares do Estado Democrático de Direito.
- 88** Considerando o conceito de comunicação enquanto processo de troca de informações, as quais podem ser formais e informais, é correto afirmar que, no âmbito organizacional, o gênero textual *e-mail* é um tipo de comunicação formal.
- 89** Na redação oficial, em respeito ao princípio da impessoalidade, é proibido o uso da primeira pessoa do singular e da primeira pessoa do plural, visto que tal emprego caracteriza interferência de individualidade no texto.

- 90** A linguagem rebuscada característica da redação oficial, repleta de jargões burocráticos, distingue-se da linguagem coloquial utilizada no cotidiano, contrapondo-se, portanto, à evolução natural da língua.
- 91** No padrão ofício, o assunto deve oferecer ao leitor uma noção geral do conteúdo do documento. Para grafar a frase de descrição, recomenda-se a utilização de quatro a cinco palavras, porém verbos não devem ser utilizados.

Tendo como base o conceito de Kotler (1993), para o qual clientes são organizações ou pessoas, internas ou externas à empresa, que são impactadas pelos produtos, julgue os itens de **92 a 95**.

- 92** No que se refere ao tratamento com o cliente, a definição de padrões de comportamento para os colaboradores por parte da organização é irrelevante, pois cada atendente deve ter a liberdade de atuar conforme o que julgar adequado.
- 93** São requisitos específicos do atendimento ao cliente a cortesia, a credibilidade, a receptividade e a comunicação. Elementos tangíveis, tais como os equipamentos e as instalações físicas, não são requisitos para um bom atendimento, pois não possuem qualquer interferência na qualidade do serviço prestado.
- 94** As necessidades e as expectativas dos clientes aumentam gradualmente à medida que cresce a competição entre as organizações e, nesse sentido, como forma de resposta às demandas por melhores serviços, sobretudo os de atendimento, deve ser elaborado, a partir da coleta e da análise de queixas, reclamações e sugestões dos clientes, um plano de melhoria, o qual deve ser apresentado apenas à alta administração da empresa.
- 95** O atendimento telefônico, assim como qualquer outra modalidade de atendimento ao cliente, deve primar pela formalidade, pela comunicação clara e objetiva e pela cordialidade, sendo indispensável o excesso de cortesia.

A respeito de Estado, governo e Administração Pública, julgue os itens de **96 a 105**.

- 96** Em linhas gerais, o Estado pode ser compreendido como uma nação politicamente organizada, dotada de soberania, com personalidade jurídica de direito privado e composta pelos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário.
- 97** A Administração Pública, em sentido formal, orgânico ou subjetivo, pode ser conceituada como o conjunto dos órgãos e agentes públicos, dotados de prerrogativas e sujeições e destinados à satisfação do interesse público.
- 98** O princípio da indisponibilidade do interesse público confere à Administração Pública prerrogativas que a colocam em um patamar de superioridade com relação ao administrado, exigindo-lhe, contudo, que tais faculdades, além de visar ao interesse público, sejam impessoais e lastreadas na lei.
- 99** Para Celso Antônio Bandeira de Mello, o princípio da impessoalidade traduz a ideia de que a Administração tem de tratar a todos os administrados sem discriminações, benéficas ou detrimen-tosas, ou seja, é uma limitação à atuação dos administradores para fazer prevalecer o interesse público sobre o particular.
- 100** De acordo com o princípio da publicidade, todos os atos da Administração Pública devem ser públicos, sendo-lhe vedada a prática de quaisquer atos de natureza sigilosa.
- 101** O princípio do devido processo legal é considerado como um superprincípio, norteador de todo o ordenamento jurídico, do qual decorrem, entre outros, os princípios do contraditório e da ampla defesa, cuja garantia impõe à autoridade competente uma atuação conforme o direito, facultando-lhe atuar com arbitrariedades.
- 102** A Administração pode anular seus próprios atos quando eivados de vícios que os tornem ilegais, uma vez que deles não se originam direitos, ou revogá-los, por motivo de conveniência ou oportunidade, respeitados os direitos adquiridos e não sendo possível a apreciação judicial.
- 103** As autarquias, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e as fundações públicas são entidades autônomas, com personalidade jurídica própria, que compõem a administração pública direta. Essas entidades vinculam-se ao Ministério em cuja área de competência estiver enquadrada sua principal atividade.

104 A autarquia é uma entidade integrante da administração indireta, criada por lei, com personalidade jurídica, patrimônio e receita próprios, para executar atividades típicas da Administração Pública que requeiram, para seu melhor funcionamento, gestão administrativa e financeira descentralizada.

105 As empresas públicas são entidades dotadas de personalidade jurídica de direito privado, com patrimônio próprio e capital exclusivamente público, podendo revestir-se de qualquer das formas admitidas em direito.

Com relação à administração direta, à administração indireta e a agentes públicos, julgue os itens de **106** a **113**.

106 A desconcentração administrativa por delegação dar-se-á por meio das entidades integrantes da administração pública indireta.

107 A outorga é uma forma de descentralização administrativa com a qual o Estado transfere, por meio de lei, à entidade da administração indireta, especificamente às autarquias e às fundações públicas, tanto a titularidade do serviço quanto a sua execução, cabendo ao ente central a tutela administrativa, o que não se confunde com subordinação.

108 Integram a administração pública direta a União, os estados, os municípios e o Distrito Federal, os quais atuam por intermédio de seus órgãos para a satisfação do interesse público.

109 As agências reguladoras não gozam de prerrogativas próprias dos entes políticos que as criaram, quais sejam: imunidade tributária; sujeição ao regime de precatórios; impenhorabilidade; e imprescritibilidade dos seus bens.

110 Os agentes públicos podem ser divididos em: agentes políticos; servidores estatais, abrangendo servidores públicos e servidores das pessoas governamentais de direito privado; e particulares em atuação colaboradora com o Poder Público.

111 O membro da mesa receptora de votos quando das eleições e o jurado, ambos requisitados para desempenhar uma atividade pública, podem ser considerados como servidores públicos em sentido restrito.

112 As empresas públicas e as sociedades de economia mista, pertencentes à administração pública indireta, sujeitam-se às regras de concurso público. Seus agentes são denominados empregados públicos e encontram-se sob o regime geral de previdência social.

113 O presidente da República, os senadores e os deputados federais são considerados como agentes políticos, enquanto os membros do Poder Judiciário e do Ministério Público são considerados como servidores públicos estatutários.

Acerca de atos administrativos e de controle e responsabilização da Administração, julgue os itens de **114** a **120**.

114 O poder discricionário, que está subordinado à lei, confere ao administrador uma margem de liberdade para a sua atuação no que concerne à conveniência e à oportunidade para a prática do ato, visando sempre ao interesse público.

115 Os atos administrativos são manifestações de vontade do Estado que tenham por finalidade adquirir, resguardar, modificar, extinguir e declarar direitos, os quais têm como requisitos principais a presunção de legitimidade, a autoexecutoriedade e a imperatividade.

116 O ato administrativo composto é aquele cuja formação depende da conversão de vontade de mais de um órgão administrativo para produzir os efeitos para o qual foi editado.

117 Quando se revelar inoportuno, a revogação do ato administrativo dar-se-á por conveniência da Administração, produzindo efeitos *ex nunc*.

118 Na modalidade de risco administrativo, a Administração tem o dever de indenizar os prejuízos causados por seus agentes, não cabendo, em nenhuma hipótese, a alegação de culpa exclusiva da vítima.

119 A responsabilidade civil dos servidores públicos é subjetiva, ou seja, deve-se demonstrar se a sua conduta decorreu de dolo ou culpa.

120 A responsabilidade civil do Estado, na modalidade de risco integral, não admite a alegação das excludentes de responsabilidade, razão pela qual os prejuízos causados a terceiros devem ser indenizados independentemente de sua origem.

PROVA DISCURSIVA

- Nesta prova, faça o que se pede, usando, caso deseje, o espaço para rascunho indicado no presente caderno. Em seguida, transcreva o texto para a respectiva folha de texto definitivo da prova discursiva, no local apropriado, pois não serão avaliados fragmentos de texto escritos em locais indevidos.
- Qualquer fragmento de texto que ultrapassar a extensão máxima de **30 linhas** será desconsiderado. Também será desconsiderado o texto que não for escrito na folha de texto definitivo.
- O texto deverá ser manuscrito, em letra legível, com caneta esferográfica, de tinta **preta** ou **azul**, fabricada em material transparente. Em caso de rasura, passe um traço sobre o conteúdo a ser desconsiderado e prossiga o registro na sequência. Não será permitido o uso de corretivo.
- O espaço destinado à transcrição de texto da **folha de texto definitivo** não poderá ser assinado, rubricado nem conter nenhuma palavra ou marca que identifique o candidato, sob pena de anulação da prova. Será admitida a assinatura apenas no campo apropriado.
- A **folha de texto definitivo** será o único documento válido para avaliação da prova discursiva. A folha para rascunho neste caderno é de preenchimento facultativo e não servirá para avaliação.

Em todo o mundo, a questão ética envolvendo a experimentação animal é muito debatida. Vários países apresentam legislações específicas; em alguns, as normas são mais rígidas, em outros, mais flexíveis. Recentemente, uma companhia aérea divulgou nota que informava sua recusa em transportar animais destinados a pesquisas. A comunidade científica se posicionou contra a medida, alegando que o impedimento poderia frear a produção de conhecimento no Brasil e, inclusive, prejudicar o andamento de projetos que estudam o combate aos vírus causadores de doenças como *chikungunya*, *zika* e dengue.

Para a diretora da Agência de Notícias dos Direitos Animais (Anda), a resolução da companhia aérea não é extrema. “Não somos obscurantistas, muito pelo contrário. Queremos que a ciência avance cada vez mais. Hoje nós temos tecnologia, recursos financeiros e o clamor ético da sociedade para que se usem métodos alternativos substitutivos ao uso de animais”, argumenta a ativista.

Dois resoluções normativas do Conselho Nacional de Controle de Experimentação Animal (Concea), publicadas no Diário Oficial da União em 2013 e 2014, oficializaram no País métodos alternativos já validados internacionalmente, como testes *in vitro* de curta duração para danos oculares e de triagem para toxicidade reprodutiva. Em cada um dos casos, o Concea estipulou um prazo de cinco anos para que os métodos anteriores deixem de ser aplicados. Com a medida, cerca de 25 métodos não poderão ser praticados no Brasil até 2021.

Internet: <<https://portal.fiocruz.br>> (com adaptações).

Considerando que o texto acima tenha caráter exclusivamente motivador, redija um texto dissertativo acerca do tema a seguir.

O dilema bioético dos testes em animais

Ao elaborar seu texto, aborde, necessariamente, os seguintes aspectos:

- a) a finalidade do uso de animais em experimentos;
- b) a efetividade do uso de animais em experimentos; e
- c) a postura atual da indústria frente ao tema.