

Simulado 5

Português — Questões 1-16:

Leia o texto a seguir para responder às questões 1 a 8.

Em repartições que atendem grande público, “justiça” costuma ser confundida com ordem de chegada. A fila única conforta: dispensa escolhas visíveis e parece tratar todos do mesmo modo. No entanto, serviços de alta demanda — justiça, saúde, assistência — lidam com necessidades desiguais: urgências, complexidades, limitações reais de tempo e de recursos. Quando tudo passa pelo mesmo funil cronológico, o que é urgente espera com o que é adiável; o que exige investigação cuidadosa disputa minuto com o que se resolve em dois cliques. A simetria do procedimento produz assimetria de resultados.

Para corrigir a distorção, algumas instituições implantam triagem com agendamento e reservam janelas para casos urgentes. A ideia é simples: explicitar critérios (quem entra, quando e por quê), publicar metas que importam para o usuário e alinhar incentivos ao propósito do serviço. O risco está em medir o que é confortável, não o que é relevante. Quando se premia guichês pelo tempo médio por atendimento, por exemplo, instala-se um efeito perverso: servidores passam a evitar casos complexos ou a “devolver” demandas mal formuladas, empurrando-as para o próximo turno. Os números melhoram; a experiência piora. O painel sorri; o cidadão volta.

Equidade exige nomes e prazos: quem decide, com base em quê e em quanto tempo; qual percentual do dia fica reservado ao imprevisível; como se informa a quem espera. Também exige métricas de resultado, não de brilho: tempo até a solução, número de retornos por processo, satisfação do usuário com a resposta (e não com a cordialidade da fila). Quando a organização deixa de confundir simetria com justiça e explica suas prioridades, a fila encurta onde dói, e o painel, então, vira consequência — não cenário.

1. A ideia central do texto sustenta que a justiça no atendimento depende principalmente de:

- A) manter rigorosamente a ordem de chegada.
- B) aumentar a quantidade de guichês visíveis ao público.
- C) explicitar critérios de priorização, reservar janelas para urgências e medir resultados relevantes.
- D) substituir triagem por atendimento 24 horas.
- E) reduzir o tempo de fala do usuário.

2. Infere-se do texto que bonificar equipes por tempo médio de atendimento tende a:

- A) tornar o serviço mais equitativo.
- B) incentivar acolhimento de casos complexos.
- C) reduzir o número de retornos.
- D) estimular a evasão de casos complexos e “devoluções”, melhorando números e piorando a experiência.
- E) eliminar a necessidade de triagem.

3. O trecho “A simetria do procedimento produz assimetria de resultados.” funciona, no contexto, como:

- A) exemplificação de um caso específico.

- B) síntese antitética que reforça a tese contra a mera ordem de chegada.
- C) concessão retórica a um argumento contrário.
- D) tautologia que repete a ideia anterior.
- E) conclusão normativa sem base no texto.

4. No período “O painel sorri; o cidadão volta.”, a expressão enfatiza que:

- A) o painel é tecnicamente incorreto.
- B) os indicadores melhoram enquanto o usuário precisa retornar — há contraste entre aparência e resultado.
- C) o cidadão está satisfeito com o atendimento.
- D) os servidores recebem bônus por satisfação.
- E) a triagem é dispensável.

5. O melhor título para o texto seria:

- A) “Fila única: a solução universal para qualquer serviço”.
- B) “Painéis e prêmios: como acelerar sem escolher”.
- C) “Triagem com critérios: medir o que importa e priorizar o que dói”.
- D) “Cordialidade em primeiro lugar: atendimento humanizado”.
- E) “Quanto mais guichês, menos problemas”.

6. Reescreve-se sem alteração de sentido a ideia “A fila única conforta; parece tratar todos do mesmo modo, mas produz assimetria de resultados”:

- A) A fila única conforta e, por isso, garante resultados simétricos.
- B) A fila única conforta e parece igualitária; entretanto, gera resultados desiguais.
- C) A fila única é desconfortável; logo, desigual.
- D) A fila única é igualitária porque todos chegam.
- E) A fila única garante justiça quando há triagem.

7. No trecho “Quando se premia guichês pelo tempo médio... instala-se um efeito perverso: servidores passam a evitar casos complexos...”, a forma de expressão em destaque indica:

- A) voz passiva analítica.
- B) oração reduzida sem sujeito.
- C) construção impessoal que ressalta prática institucional, não agentes determinados.
- D) flexão nominal de sujeito indeterminado com pronome “alguém”.
- E) deslocamento anafórico de referência a “o cidadão”.

8. Assinale a pontuação correta:

- A) Quando se mede apenas o tempo médio de atendimento os servidores encurtam a conversa não a solução.
- B) Quando se mede, apenas o tempo médio de atendimento, os servidores encurtam a conversa, não a solução.
- C) Quando se mede apenas o tempo médio de atendimento, os servidores encurtam a conversa, não a solução.
- D) Quando se mede apenas, o tempo médio de atendimento os servidores, encurtam a conversa; não a solução.
- E) Quando se mede apenas o tempo médio de atendimento os servidores, encurtam a conversa não, a solução.