
NÃO UTILIZAR COMO RASCUNHO

LÍNGUA PORTUGUESA
(10 questões)

Para as questões 01 a 05 você usará o fragmento do poema de Carlos D. de Andrade, a seguir.

Os Ombros Suportam o Mundo

Chega um tempo em que não se diz mais: meu Deus.

Tempo de absoluta depuração.

Tempo em que não se diz mais: meu amor.

Porque o amor resultou inútil.

E os olhos não choram.

E as mãos tecem apenas o rude trabalho.

E o coração está seco.

Em vão mulheres batem à porta, não abrirás.

Ficaste sozinho, a luz apagou-se,

mas na sombra teus olhos resplandecem enormes.

És todo certeza, já não sabes sofrer.

E nada esperas de teus amigos.

Fonte: <https://www.culturagenial.com/poema-os-ombros-suportam-o-mundo-de-carlos-drummond-de-andrade/> acesso em 14/01/2020

01- Sobre a ideia contida nas duas estrofes é correto afirmar:

- (A) Visto que se trata de um poema escrito em 1930, o tema está completamente ultrapassado.
- (B) O fragmento faz refletir sobre aspectos da vida contemporânea, embora tenha sido escrito em 1930.
- (C) O objetivo do trecho é refletir sobre o tempo.
- (D) É possível verificar no fragmento que o aspecto amor continua tão inútil quanto em 1930.
- (E) O relacionamento amoroso descrito era bem mais intenso do que nos dias atuais.

02- Assinale a alternativa em cujo verso o autor usou o aspecto conotativo da língua:

- (A) E o coração está seco.
- (B) Em vão mulheres batem à porta, não abrirás.
- (C) E as mãos tecem apenas o rude trabalho.
- (D) Chega um tempo em que não se diz mais: meu Deus.
- (E) E nada esperas de teus amigos.

03- “mas na sombra teus olhos resplandecem enormes”. O termo destacado é uma conjunção, que se caracteriza por exprimir:

- (A) Adição de pensamentos.
- (B) Escolha de pensamentos.
- (C) Oposição de ideias.
- (D) Razão ou motivo.
- (E) Causalidade.

04- “Em vão mulheres batem à porta, não abrirás”. O segundo verbo do período está conjugado no:

- (A) Presente do subjuntivo.
- (B) Futuro do subjuntivo.
- (C) Imperativo afirmativo.
- (D) Imperativo negativo.
- (E) Futuro do presente do indicativo.

05- “Em vão mulheres batem à porta.” Sintaticamente, o termo destacado classifica-se como:

- (A) Objeto indireto.
- (B) Objeto direto.
- (C) Complemento nominal.
- (D) Adjunto adverbial.
- (E) Predicativo do objeto.

06- Analise o texto da charge a seguir e assinale a alternativa correta quanto aos aspectos linguísticos:



Fonte: <https://www.google.com.br/search?> Acesso em 23/12/19

- (A) Trata-se de um texto que valoriza apenas o aspecto verbal da língua.
- (B) A imagem procura esclarecer como é importante mostrar simpatia enquanto se usa o telefone ou celular.
- (C) A articulação das palavras, de modo claro e preciso, é o que procura demonstrar a charge.
- (D) A charge mostra que é inútil gesticular enquanto se fala ao telefone ou celular.
- (E) A finalidade é mostrar a tendência atual a um vício de linguagem denominado ‘gerundismo’.

Rascunho

Use a tirinha para responder as questões 07 a 10



Fonte: <https://www.google.com.br/search?> Acesso em 23/12/19

07- Ao colocar em evidência as falas da tirinha, é possível afirmar que 'paradoxo' significa:

- (A) Contradição.
- (B) Argumento que contraria os princípios básicos e gerais que costumam orientar o pensamento humano.
- (C) Posição aparentemente complexa.
- (D) Impossível.
- (E) Inverdade.

08- Analise as afirmativas, considerando aspectos linguísticos e morfológico-sintáticos:

- I. Na primeira fala do primeiro quadrinho, a vírgula foi usada para separar expressões da mesma categoria morfológica.
- II. Na segunda fala do primeiro quadrinho, o ponto de interrogação foi usado para a personagem estabelecer um diálogo.
- III. As expressões usadas no primeiro quadrinho são sinônimas.
- IV. No quadrinho intermediário, a vírgula após 'gente' isola um vocativo.
- V. 'pra' é variante linguística comumente usada na fala.

Está correto o que se afirma em:

- (A) Apenas II e III.
- (B) Apenas I; II e III.
- (C) Apenas I; IV e V.
- (D) Apenas II e IV.
- (E) Apenas III; IV e V.

09- O uso do acento grave, indicativo da crase, em 'às vezes' ocorre porque:

- (A) Sempre é preciso crasear diante de substantivo feminino.
- (B) Se trata de uma locução adverbial feminina.
- (C) No contexto em evidência; trata-se de um caso de regência verbal.
- (D) No contexto em evidência, trata-se de um caso de regência nominal.
- (E) Se trata de um objeto indireto.

10- Considere os aspectos morfológicos da última fala do quadrinho (e o que é "paradoxo?") e acrescente C para a afirmativa correta e E para a afirmativa errada:

- 'e' é conjunção coordenativa.
- 'o' é artigo indefinido.
- 'que' é pronome interrogativo.
- o verbo ser está conjugado no futuro do presente.
- 'paradoxo' é um vocábulo paroxítono composto por quatro sílabas.

Assinale a alternativa correta, considerando o preenchimento de cima para baixo:

- (A) E; C; E; C; E.
- (B) C; E; E; C; C.
- (C) C; E; C; E; C.
- (D) E; E; C; C; E.
- (E) C; E; C; C; C.

MATEMÁTICA
(4 questões)

- 11- Samuel empresário do ramo de vestuário, resolveu ao final do expediente comprar uma pizza de formato circular. A pizza foi cortada em 8 partes iguais, qual o ângulo de cada pedaço de pizza?
- (A) 50°
(B) 55°
(C) 60°
(D) 45°
(E) 40°
- 12- Cristiano, atrasou o pagamento de um boleto no valor de R\$ 1.500,00. Sabendo que a multa pelo atraso no pagamento é de 5 %, qual o valor da multa que Cristiano pagou?
- (A) R\$ 70,00
(B) R\$ 75,00
(C) R\$ 65,00
(D) R\$ 60,00
(E) R\$ 80,00
- 13- Uma biblioteca tem 3 funcionários para atender 1.200 alunos. No próximo período letivo, a biblioteca irá atender 2.800 alunos, quantos funcionários serão necessários para atender essa demanda?
- (A) 7
(B) 6
(C) 5
(D) 8
(E) 9
- 14- Beatriz estava aprendendo a resolver equações de 1° e de 2° grau. A professora lançou o seguinte desafio: encontre a equação sabendo que o quadrado de um número diminuído do seu dobro é igual a 8. Resolva a equação obtida e calcule a diferença das raízes da equação. Qual o valor que Beatriz deverá encontrar após resolver este desafio?
- (A) 4
(B) 5
(C) 7
(D) 6
(E) 8

TEMAS CONTEMPORÂNEOS
(2 questões)

- 15- Outubro rosa, novembro azul, janeiro branco... São várias as campanhas voltadas à prevenção de doenças que se associam a cores para chamar a atenção e conscientizar as pessoas sobre a importância de se cuidar da saúde e priorizar a qualidade de vida. Apesar de ainda não existir um calendário oficial sobre as cores dos meses, as campanhas são cada vez mais conhecidas, divulgadas e abraçadas pelas pessoas ao redor do mundo. A disseminação das campanhas ocorre, sobremaneira, de acordo com o engajamento da mídia, empresas, clínicas, hospitais, indústria farmacêutica, organizações não governamentais, instituições públicas ou privadas e até com a participação de monumentos que são iluminados com a cor do mês. Ou seja, quanto maior for a divulgação, maior é a chance de que a cor escolhida seja fixada na mente das pessoas e associadas imediatamente à sua causa. Sabendo disso, analise a alternativa que faz a correta relação entre a campanha (mês/cor) e sua causa (motivo).
- Campanha (mês/cor)
1. Outubro Rosa
 2. Novembro Azul
 3. Setembro Amarelo
 4. Abril Azul
 5. Junho Vermelho
- Causa (motivo)
- a. É uma campanha de conscientização sobre o ato de doar sangue.
 - b. É uma campanha de conscientização do Autismo.
 - c. Movimento internacional de conscientização para o controle do câncer de mama.
 - d. Campanha de conscientização sobre câncer de próstata e a saúde do homem.
 - e. É uma campanha brasileira de prevenção ao suicídio.
- (A) 1-c, 2-d, 3-e, 4-b, 5-a.
(B) 1-b, 2-e, 3-d, 4-a, 5-c.
(C) 1-c, 2-b, 3-d, 4-a, 5-e.
(D) 1-c, 2-d, 3-a, 4-e, 5-b.
(E) 1-a, 2-b, 3-c, 4-e, 5-d.

Rascunho

Rascunho

16- Um país da Oceania vive um dos piores incêndios florestais dos últimos anos, com focos que começaram em setembro de 2019. O fenômeno é causado pela combinação de temperaturas superiores a 40° C, pouca chuva e fortes ventos. As queimadas já haviam atingido, até início de janeiro de 2020, mais de 6,3 milhões de hectares de terras pelo país, uma área do tamanho da Áustria. Foram destruídos milhares de prédios e cidades ficaram sem eletricidade e sinal de telefonia móvel. Qual é o país relatado no texto?

- (A) Nova Zelândia.
- (B) Ilhas Marshall.
- (C) Papua Nova Guiné.
- (D) Fiji.
- (E) Austrália.

LEGISLAÇÃO MUNICIPAL
(2 questões)

17- A Lei Complementar nº 154/2014 dispõe sobre o Regime Jurídico dos Servidores Públicos do Município de Jaraguá do Sul. Assinale a alternativa correta, considerando o artigo 5º dessa Lei, que versa sobre os requisitos mínimos para investidura em cargo público municipal:

- (A) Idade máxima de 68 anos.
- (B) Aptidão física e mental.
- (C) Nacionalidade brasileira ou estrangeira conforme designa a Lei.
- (D) Escolaridade mínima, compreendida até o nono ano.
- (E) Ter votado nas últimas eleições municipais.

18- Complete corretamente o espaço, considerando o que estabelece o artigo 24 da Lei Complementar nº 154/2014: “Ao _____, o servidor nomeado para cargo de provimento efetivo ficará sujeito a estágio probatório por período de 03 (três) anos, contados da data de sua entrada em exercício, durante o qual a sua aptidão para as atribuições do cargo, bem como a sua aptidão física e mental, serão obrigatoriamente objeto de avaliação para o desempenho do cargo, de maneira estabelecida em regulamento específico na esfera de cada Poder.”

- (A) Tomar posse.
- (B) Ser investido no cargo.
- (C) Ser integrado.
- (D) Entrar em exercício.
- (E) Colocar-se disponível.

Rascunho

Rascunho

NOÇÕES DE INFORMÁTICA
 (2 questões)

19- No Microsoft Excel 2013, em sua configuração padrão e em português, foi desenvolvida a planilha a seguir:

	A	B	C	D	E
1					
2		5	10		
3		15	20		
4					
5					
6					
7					

Na célula D4 será inserida a fórmula =SOMA(B2:C3). Qual será o resultado que irá aparecer na célula D4?

- (A) 25
 (B) 15
 (C) 50
 (D) -15
 (E) 40
- 20- Um dispositivo de armazenamento pode guardar informação, processar informação ou ambos. Um dispositivo que somente guarda informação é chamado mídia ou meio de armazenamento. Em um computador, o meio de armazenamento mais comum é o HD, que pode ser do tipo convencional (disco rígido onde os dados ficam armazenados em uma parte composta de material magnético) ou do tipo _____, que utiliza memórias Flash para fazer o armazenamento dos dados. Assinale a alternativa que apresenta a sigla que preenche corretamente a lacuna:
- (A) HDMI
 (B) USB
 (C) SATA
 (D) PCIe
 (E) SSD

Rascunho

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS
 (20 questões)

21- Sobre a Lei Federal nº 12.527/2011, Lei de Acesso à informação (LAI), é correto afirmar, EXCETO:

- (A) Órgãos e entidades públicas deverão utilizar a internet como canal único e obrigatório para a divulgação das iniciativas de Transparência Ativa.
 (B) Dentre os princípios estabelecidos, define que o acesso à informação é a regra, e o sigilo, a exceção.
 (C) É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão.
 (D) Qualquer pessoa, física ou jurídica, poderá solicitar acesso às informações públicas, aquelas não classificadas como sigilosas, conforme procedimento que observará as regras, prazos, instrumentos de controle e recursos previstos.
 (E) Essa Lei deve ser observada por todos os órgãos e entidades da administração direta e indireta, inclusive as entidades privadas sem fins lucrativos que recebam recursos públicos para a realização de ações de interesse público diretamente do orçamento ou mediante subvenções sociais, contrato de gestão, termo de parceria, convênio, acordo, ajustes ou outros instrumentos congêneres.

22- A Lei Federal nº 12.527/2011 regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal. Analise as diretrizes a seguir, considerando o artigo 3º da LAI, cujos procedimentos destinam-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação e devem ser executados em conformidade com os princípios básicos da administração pública:

- I. Observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção.
 II. Divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações.
 III. Utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação.
 IV. Fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública.
 V. Desenvolvimento do controle social da administração pública.

Está correto o que se afirma em:

- (A) Apenas I; II e III.
 (B) Apenas I; III; IV e V.
 (C) Apenas II; IV e V.
 (D) Apenas III; IV e V.
 (E) Todas as afirmativas.

- 23-** Estabelece o artigo 10 da Lei de Acesso à informação (LAI), que qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos públicos integrantes da administração direta dos Poderes Executivo, Legislativo, incluindo as Cortes de Contas, e Judiciário e do Ministério Público; bem como as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, por qualquer meio legítimo. Assinale a alternativa correta quanto ao que deve constar no pedido:
- (A) Especificação da informação requerida e proteção da identidade do requerente.
 (B) Identificação do requerente e a especificação da informação requerida.
 (C) Identificação do requerente e do requerido, mais proteção da informação requerida.
 (D) Proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade.
 (E) Abertura de sindicância para apurar o desaparecimento de documentação do requerente.
- 24-** Prevê o artigo 24 da LAI que a informação em poder dos órgãos e entidades públicas, observado o seu teor e em razão de sua imprescindibilidade à segurança da sociedade ou do Estado, poderá ser classificada como:
- (A) Secretíssima, muito secreta, secreta.
 (B) Supersecreta; muito secreta, reservada.
 (C) Secretíssima; secreta; pouco sigilosa.
 (D) Ultrassecreta, secreta ou reservada.
 (E) Supersecreta; secreta; pouco sigilosa.
- 25-** Segundo o Código de Ética da Associação Brasileira de Ouidores/Ombudsman - ABO, “no exercício de suas atividades, os Ouidores, devem defender uma cultura de respeito aos direitos humanos, balizando suas ações por princípios éticos, morais e legais”. Assinale a alternativa cujo princípio NÃO condiz com esse código:
- (A) Preservar e respeitar os princípios da “Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição Federal e das Constituições Estaduais” e o “Código de Defesa do Consumidor”.
 (B) Respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua dignidade e identidade.
 (C) Exercer suas atividades com dependência e autonomia.
 (D) Ouvir o cidadão, consumidor e usuários de produtos e serviços com respeito, paciência, compreensão, ausência de pré-julgamento e de todo e qualquer preconceito.
 (E) Buscar a correção dos procedimentos errados, evitando a sua repetição e estimulando, persistentemente, a melhoria da qualidade na administração em que estiver atuando.
- 26-** Associe a segunda coluna à primeira, considerando o artigo 4º da Lei Federal nº 12.527/2011, popularmente conhecida por LAI.
1. Informação
 2. Tratamento da informação
 3. Disponibilidade
 4. Autenticidade
 5. Primariedade
 6. Integridade
- Qualidade da informação que pode ser conhecida e utilizada por indivíduos, equipamentos ou sistemas autorizados.
 — Qualidade da informação coletada na fonte, com o máximo de detalhamento possível, sem modificações.
 — Dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.
 — Qualidade da informação não modificada, inclusive quanto à origem, trânsito e destino.
 — Qualidade da informação que tenha sido produzida, expedida, recebida ou modificada por determinado indivíduo, equipamento ou sistema.
 — Conjunto de ações referentes à produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transporte, transmissão, distribuição, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, destinação ou controle da informação.
- Assinale a alternativa correta, considerando o preenchimento de cima para baixo:
- (A) 4; 6; 1; 2; 3; 5.
 (B) 3; 5; 1; 6; 4; 2.
 (C) 5; 1; 2; 6; 4; 3.
 (D) 2; 3; 4; 1; 6; 5.
 (E) 2; 1; 3; 5; 6; 4.
- 27-** A Lei Federal nº 8.078/1990 inscreve no artigo 1º que “o presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias”. Diante do exposto, assinale a alternativa correta, considerando o artigo 3º e parágrafos desse Código: “toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final, ou a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo” denomina-se:
- (A) Fornecedor.
 (B) Produto.
 (C) Consumidor.
 (D) Serviço.
 (E) Mercado de consumo.

28- O artigo 66 do Código de Defesa do Consumidor prevê infração penal para quem “Fizer afirmação falsa ou enganosa, ou omitir informação relevante sobre a natureza, característica, qualidade, quantidade, segurança, desempenho, durabilidade, preço ou garantia de produtos ou serviços”. Assinale a alternativa correta com relação a essa infração:

- (A) Detenção de seis meses a dois anos e multa.
- (B) Detenção de um a seis meses ou multa, se o crime não for culposo.
- (C) Detenção de seis meses a três anos e multa, se o crime for culposo.
- (D) Detenção de três meses a um ano e multa, se o crime não for culposo.
- (E) Detenção de três anos ou multa, se o crime for culposo.

29- Analise as afirmativas relacionadas a como deve ser feito o tratamento das informações pessoais previstas no artigo 31 da LAI:

- I. De forma transparente.
- II. Com respeito à intimidade e à vida privada.
- III. Com respeito à honra e imagem das pessoas.
- IV. Com respeito às liberdades e garantias individuais.
- V. Obediente ao cumprimento de ordem judicial.

Está correto o que se afirma em:

- (A) Apenas I; III; IV e V.
- (B) Todas as afirmativas.
- (C) Apenas I; II; IV e V.
- (D) Apenas II; III e IV.
- (E) Apenas I; II; III e IV.

30- Perante o artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor, são direitos básicos do consumidor, EXCETO:

- (A) A educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações.
- (B) A instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público.
- (C) A informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.
- (D) A proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços.
- (E) O acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados.

31- Estabelece o artigo 30 do Código de Defesa do Consumidor que “Toda informação ou publicidade, _____, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.” Assinale a alternativa que completa corretamente o espaço acima:

- (A) Objetiva e clara.
- (B) Necessária e objetiva.
- (C) Objetiva o suficiente.
- (D) Suficientemente clara e objetiva.
- (E) Suficientemente precisa.

32- Sobre os bancos de dados e cadastros de consumidores, previstos no artigo 43 e parágrafos do Código de Defesa do Consumidor, analise as afirmativas:

- I. Os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, não podendo conter informações negativas referentes a período superior a três anos.
- II. O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de quinze dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.
- III. Os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público.
- IV. Consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos do consumidor, não serão fornecidas, pelos respectivos Sistemas de Proteção ao Crédito, quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores.

Está correto o que se afirma em:

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

33- Entre as orientações práticas apresentadas no Manual de Atendimento de Ouvidoria (2017), verificam-se “a capacidade de colocar-se no lugar do cidadão, bem como o grau de cuidado e cortesia dispensados”. O Manual identifica essa prática como:

- (A) Empatia.
- (B) Gentileza.
- (C) Calma e tranquilidade.
- (D) Educação.
- (E) Diligência.

34- Sobre os canais de atendimento, de acordo com o Manual de Boas Práticas Ouvidorias Brasil, analise as afirmativas:

- I. São canais de atendimento, de primeira instância, que as organizações disponibilizam para o seu público: atendimento presencial, Fale Conosco em canais digitais e Central de Atendimento Multicanal (SAC).
- II. O objetivo desses canais é orientar, tirar dúvidas, responder as solicitações e reclamações do seu público de relacionamento.
- III. Cada canal de atendimento tem valor e importância próprios, bem como a responsabilidade para agilizar a resolução de problemas e dirimir dúvidas, dos milhares de usuários dos serviços de atendimento.

Está correto o que se afirma em:

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

35- Sobre Ouvidoria, de acordo com o Manual de Boas Práticas Ouvidorias Brasil, acrescente C para as afirmativas corretas e E para as erradas:

- A Ouvidoria é a segunda instância para a solução administrativa dos conflitos.
- O principal objetivo da Ouvidoria é atuar de forma isenta e independente, com caráter mediador, pedagógico e estratégico.
- A autonomia é um dos principais pilares da Ouvidoria, pois possibilita a circulação dentro da organização com mobilidade e rapidez na busca de resolução junto aos dirigentes.
- A Ouvidoria mantém seu foco no individual, sem desprezar o coletivo.
- A Ouvidoria assegura o direito à livre expressão, estimula o diálogo e zela pelo cumprimento dos direitos dos cidadãos, consumidores e usuários de serviços e produtos.

Assinale a alternativa correta, considerando o preenchimento de cima para baixo:

- (A) E; C; C; E; C.
- (B) C; C; C; E; C.
- (C) C; E; C; C; C.
- (D) C; C; E; C; C.
- (E) E; C; E; C; C.

36- Sobre ouvidoria pública, analise as afirmativas, considerando o que estabelece o Guia de Orientação para a Gestão de Ouvidorias (2013):

- I. Atende, fundamentalmente, ao comando constitucional do art. 37, parágrafo 3º da Constituição, que determina ao Poder Executivo, observadas as disposições legais, instituir e manter

serviços de atendimento às reclamações e sugestões dos cidadãos, especialmente os usuários dos serviços públicos e garantir espaços, mecanismos e instrumentos de participação e controle social sobre sua atuação e serviços ofertados à população.

- II. Possibilita ao cidadão o direito de participar na administração pública direta e indireta, estabelecido no § 3º do art.37 da Constituição, especialmente no que se refere ao acesso a registros administrativos e Informações sobre atos de governo; apresentação de reclamações relativas à prestação dos serviços Públicos em geral ou de denúncias do exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função pública.
- III. É instituída com a finalidade de viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito do órgão ou entidade a que pertencem.
- IV. O papel da ouvidoria pública é o de se contrapor ao órgão/entidade, na defesa do cidadão, garantindo que o cidadão tenha sua demanda efetivamente considerada e tratada à luz dos seus direitos constitucionais e legais.

Está correto o que se afirma em:

- (A) Apenas II e III.
- (B) Apenas I; II e IV.
- (C) Todas as afirmativas.
- (D) Apenas I; III e IV.
- (E) Apenas I; II e III.

37- Acrescente C para a afirmativa correta e E para a afirmativa errada, considerando o que explicita o Guia de Orientação para a Gestão de Ouvidorias (2013) quanto ao público-alvo:

- As ouvidorias públicas podem atender ao público externo e ao público interno.
- Público externo são os cidadãos e entidades civis, usuárias ou não das atividades e serviços prestados pelo órgão ou entidade.
- Público interno são as autoridades e os servidores do órgão/entidade.
- Qualquer pessoa pode apresentar uma sugestão ou uma queixa à ouvidoria, de preferência diretamente ao Ouvidor, sem o pagamento de uma taxa ou sem passar por alguma instância de intermediação.

Assinale a alternativa correta, considerando o preenchimento de cima para baixo:

- (A) C; E; C; E.
- (B) E; C; C; E.
- (C) C; C; C; C.
- (D) C; E; C; C.
- (E) E; C; E; C.

38- De acordo com o Manual de Atendimento de Ouvidoria (2017), não há uma formação específica para ser um ouvidor, entretanto as pessoas que atuam nas ouvidorias devem ter ou desenvolver competências fundamentais. Entre essas competências é correto afirmar, EXCETO:

- (A) Ter concentração.
- (B) Interromper o interlocutor quando necessário.
- (C) Prestar atenção aos detalhes.
- (D) Ter domínio da língua portuguesa escrita e falada, bem como a adequação da linguagem ao público que está sendo atendido.
- (E) Utilizar a linguagem corporal para sinalizar com gestos, expressões faciais e falas baseadas na função fática da língua portuguesa, indicando atenção.

39- Ainda de acordo com o Manual de Atendimento de Ouvidoria (2017), deve ser atitude do ouvidor EXCETO:

- (A) Elaborar relatórios gerenciais sobre as manifestações recebidas, apresentando recomendações de melhoria nos serviços.
- (B) Respeitar a diversidade de raça, gênero e credo.
- (C) Ausência de julgamentos sobre os casos apresentados.
- (D) Responsividade em relação à busca de respostas às demandas do cidadão (velocidade + disposição de servir).
- (E) Zelar pela boa aparência.

40- Associe a segunda coluna à primeira, considerando, conforme o Manual de Atendimento de Ouvidoria (2017), as posturas que devem ser evitadas:

1. Apatia
2. Má vontade
3. Frieza
4. Desdém
5. Automatismo

- O cidadão é tratado de forma distante.
- O servidor público não demonstra que se importa com o usuário.
- O servidor público se dirige ao usuário de cima para baixo, desconsiderando-lhe o conhecimento.
- O servidor público tenta livrar-se do usuário, sem atender a demanda apresentada ou desprezando sua necessidade.
- O servidor público repete sempre a mesma coisa, com os mesmos movimentos, transmitindo distanciamento da situação.

Assinale a alternativa correta, considerando o preenchimento de cima para baixo:

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

Rascunho