

CONHECIMENTOS BÁSICOS

Texto para as questões de 1 a 8.

1 A qualidade no serviço público envolve a
comparação das expectativas do cidadão com a percepção
do serviço prestado, que deve atender a uma real
4 necessidade do usuário. A manutenção da qualidade desse
serviço confere, ao longo do tempo, confiabilidade à
instituição. Empatia, cordialidade e comunicação eficiente
7 são fatores de extrema importância no atendimento ao
público na medida em que refletem o tratamento atencioso
que a instituição pode oferecer ao público.

10 No que se refere à comunicação, é muito
importante identificar os elementos que podem complicar
ou impedir o perfeito entendimento da mensagem que se
13 pretende transmitir. Uma comunicação adequada requer
que o receptor compreenda com exatidão o que foi
transmitido pelo emissor. Muitas vezes, no entanto, a
16 percepção de quem recebe a mensagem é diferente da
intenção de quem a emitiu. Além disso, existem barreiras de
ordem tecnológica, linguística e psicológica que
19 funcionam como ruídos na comunicação e comprometem
sua eficácia: defeitos ou interferências nos canais físicos de
comunicação, como, por exemplo, telefone com ruído;
22 utilização de gírias; dificuldades na escrita ou na comunicação
oral; aspectos do comportamento humano, tais como
seletividade (quando o emissor só considera o que é de seu
25 interesse), egocentrismo (o emissor ou o receptor não aceita
o ponto de vista do outro), preconceito (percepção indevida
das diferenças socioculturais, raciais, religiosas, hierárquicas
28 etc.) e descaso (indiferença às necessidades do outro).

Enfim, comunicar-se adequadamente é um grande
desafio e um condicionante para o bom atendimento ao
31 usuário dos serviços públicos.

As ouvidorias públicas, por exemplo, têm como
condição de existência o próprio contexto democrático e
34 fundamentam-se na construção de espaços plurais abertos
à afirmação e à negociação das demandas dos cidadãos, os
quais são reconhecidos como interlocutores legítimos e
37 necessários no cenário público nacional.

Esses canais surgem como um mecanismo de
diálogo permanente, de participação e de controle social e,
40 portanto, de exercício democrático. Ao mediar o acesso aos
bens e aos serviços públicos, constituem-se como um
importante instrumento de gestão para a Administração
43 Pública, que tem a oportunidade de elaborar e aperfeiçoar
suas perspectivas e ações para a criação de políticas
públicas.

46 O sucesso na realização de tais funções depende
diretamente da capacidade de acolher e de oferecer
respostas satisfatórias às necessidades do cidadão e de
49 produzir para o Estado informações qualificadas,
elaboradas a partir de demandas da sociedade, de modo a
favorecer uma gestão flexível e garantir a prestação de
52 serviços públicos de qualidade.

Ana Lúcia Lourenço. **A qualidade do atendimento no serviço público e
as ouvidorias.** Internet: <tjpr.jus.br> (com adaptações).

QUESTÃO 1

De acordo com as informações do texto, é correto afirmar que

- (A) a comunicação eficiente exige empatia e cordialidade.
- (B) o serviço público é ineficiente porque, em geral, as necessidades reais de seu usuário são desconsideradas.
- (C) o descaso representa o ruído que mais interfere negativamente no processo comunicativo.
- (D) o preconceito é uma barreira de ordem psicológica que prejudica a comunicação.
- (E) as ouvidorias públicas destinam-se à criação de políticas públicas.

QUESTÃO 2

A confiança que o usuário adquire em relação à instituição que presta serviço público está associada, de acordo com texto, à

- (A) continuidade na prestação de serviço de qualidade.
- (B) frequência de tratamento atencioso ao público.
- (C) comunicação eficiente no atendimento às pessoas.
- (D) expectativa em relação ao serviço prestado.
- (E) real necessidade da sociedade.

QUESTÃO 3

Estaria de acordo com a ortografia oficial e com os sentidos do texto a substituição de “um condicionante” (linha 30) por

- (A) **uma persuasão.**
- (B) **uma condição.**
- (C) **uma hipótese.**
- (D) **um efeito.**
- (E) **um objetivo.**

QUESTÃO 4

Assinale a alternativa que apresenta um sinônimo do vocábulo “demandas” (linha 50).

- (A) **ofertas**
- (B) **contribuições**
- (C) **solicitações**
- (D) **percepções**
- (E) **problemas**

QUESTÃO 5

No que se refere à pontuação, estariam preservados os sentidos e a correção gramatical do texto caso

- (A) a vírgula empregada após “comunicação” (linha 10) fosse suprimida.
- (B) fosse inserida uma vírgula imediatamente depois do vocábulo “exatidão” (linha 14).
- (C) o sinal de dois-pontos empregado na linha 20 fosse substituído por ponto final, feito o devido ajuste de letras minúsculas e maiúsculas.
- (D) a vírgula empregada após a palavra “Pública” (linha 43) fosse suprimida.
- (E) o segmento “para o Estado” (linha 49) fosse isolado entre vírgulas.

QUESTÃO 6

A expressão “na medida em que” (linha 8) poderia ser substituída, de acordo com a ortografia oficial e sem prejuízo da coerência das ideias do texto, por

- (A) **visto que.**
- (B) **por que.**
- (C) **por quê.**
- (D) **consoante.**
- (E) **entretanto.**

QUESTÃO 7

Em relação ao emprego de pronomes no texto, assinale a alternativa correta.

- (A) A substituição do pronome “que” (linha 3) por **as quais** seria gramaticalmente correta e coerente com os sentidos do texto.
- (B) Seria correto e coerente com as ideias do primeiro parágrafo do texto inserir o pronome **elas** imediatamente antes da forma verbal “refletem” (linha 8) — **elas refletem.**
- (C) Na linha 17, o termo “a”, no trecho “de quem a emitiu”, é um pronome oblíquo que retoma o vocábulo “intenção”.
- (D) O termo “sua” (linha 20) é um pronome possessivo que se refere a “ruídos” (linha 19) — **eficácia dos ruídos.**
- (E) Seria correto e coerente com as ideias desenvolvidas no último parágrafo do texto inserir o pronome oblíquo **o** imediatamente antes de “garantir” (linha 51) — **o garantir.**

QUESTÃO 8

É empregado um verbo auxiliar no trecho

- (A) “é muito importante identificar os elementos” (linhas 10 e 11).
- (B) “mensagem que se pretende transmitir” (linhas 12 e 13).
- (C) “tratamento atencioso que a instituição pode oferecer ao público” (linhas 8 e 9).
- (D) “tem a oportunidade de elaborar e aperfeiçoar suas perspectivas e ações” (linhas 43 e 44).
- (E) “O sucesso na realização de tais funções depende diretamente da capacidade de acolher e de oferecer respostas satisfatórias” (linhas de 46 a 48).

QUESTÃO 9

Assinale a alternativa correta, no que se refere à concordância nominal e verbal.

- (A) Quem trabalha oferecendo serviços devem saber que o atendimento tem papel estratégico. Durante o primeiro contato com o usuário do serviço, é importante demonstrarem interesse e atenção.
- (B) O profissional que ocupa o cargo de recepcionista deve ser flexível para lidar com diferentes tipos de público. Existe pessoas que são mais exigente e acabam requerendo mais agilidade e atenção.
- (C) O bom atendimento depende sempre da avaliação do usuário do serviço, por isso é importante ficarem atento, pois uma falha na comunicação, por exemplo, podem gerar uma má avaliação do serviço prestado.
- (D) Em situações conflitantes, é importante que o recepcionista aja com sabedoria e cautela para demonstrar empatia, comunicar-se bem com o usuário do serviço e tentar acalmá-lo.
- (E) São de extrema importância que a pessoa que ocupe o cargo de recepcionista faça anotações que garanta a organização e a agilidade na execução de uma demanda.

QUESTÃO 10

Assinale a alternativa correta, no que diz respeito ao emprego dos verbos regulares e irregulares e à flexão de substantivos adjetivos.

- (A) A recepcionista entrevistou na discussão para acalmar os ânimos dos cidadãos e evitar tumulto na fila de atendimento.
- (B) Os escrivões requisaram folhas de papel ofício para substituir os papelzinhos que lhes foram entregues para anotações.
- (C) Vários capitões se aglomeraram na recepção da Câmara Municipal enquanto aguardavam audiência com o presidente da casa.
- (D) Os atendentes entreteram os anciões na fila de atendimento enquanto os auxiliares de limpeza recolhiam os grãos derramados no piso da recepção.
- (E) Vários colegas se dispuseram solidariamente a ajudar o atendente no cumprimento da tarefa difícilíssima que a chefia lhe propusera.

QUESTÃO 11

Com base na Lei Complementar Municipal n.º 3.142/2014, assinale a alternativa correta.

- (A) Cargo público é aquele que possui denominação própria e atribuições específicas, ainda que seja não remunerado.
- (B) Carreira é o conjunto de classes e de referências de um cargo a que o servidor ascende por meio de progressão necessariamente vertical.
- (C) Qualificação profissional é o preenchimento dos requisitos mínimos exigidos para a ocupação e o desempenho de cargo público.
- (D) Correlação dos cargos representa a transformação de cargos existentes em cargos propostos, considerando-se a área de atuação e as especificidades da função.
- (E) Servidor público é o titular de cargo público efetivo, sob regime estatutário, de qualquer um dos três Poderes municipais.

QUESTÃO 12

De acordo com a Lei Municipal n.º 2.165/2003, assinale a alternativa correta.

- (A) O secretário de administração dá posse aos ocupantes de cargos de chefia da administração.
- (B) Os ocupantes de cargos de chefia dão posse aos servidores do Poder Executivo em geral.
- (C) O secretário de administração dá posse aos servidores em geral do Poder Executivo, exceto nos cargos de chefia.
- (D) O chefe do Poder Legislativo dá posse aos servidores desse Poder.
- (E) O chefe do Poder Executivo dá posse ao chefe do Poder Legislativo.

QUESTÃO 13

Tendo como referência a Lei Municipal n.º 2.165/2003, assinale a alternativa correta.

- (A) O servidor não perderá nenhuma remuneração se, a despeito de atraso superior a sessenta minutos, fizer compensação de horário.
- (B) O servidor perderá a integralidade da remuneração mensal se a penalidade de suspensão aplicada a ele for substituída por multa.
- (C) O servidor perderá a integralidade da remuneração referente aos dias em que estiver afastado em razão de prisão.
- (D) O servidor perderá a metade da remuneração referente aos dias em que estiver afastado em razão de decisão judicial provisória.
- (E) O servidor não perderá nenhuma remuneração por saídas antecipadas que não excederem noventa minutos.

QUESTÃO 14

Com fundamento no Regimento Interno da Câmara Municipal de Goianésia, assinale a alternativa correta.

- (A) Na ausência de membros da mesa diretora, o vereador mais idoso presidirá os trabalhos.
- (B) Um membro da mesa diretora é destituído de suas funções pelo voto da maioria dos integrantes do órgão.
- (C) O número de votos recebidos pelos vereadores é o critério adotado para a composição da mesa diretora.
- (D) A convocação extraordinária de reunião da mesa diretora com os demais vereadores é feita pela maioria absoluta da Câmara Municipal.
- (E) A convocação extraordinária da mesa diretora é feita pelo seu presidente.

QUESTÃO 15

Segundo o Regimento Interno da Câmara Municipal de Goianésia, é dever do vereador

- (A) fazer declaração de bens apenas no ato da diplomação.
- (B) encaminhar, no ato da posse, o nome parlamentar com que deverá figurar.
- (C) exercer seu mandato sempre devidamente trajado com terno e gravata, no caso dos parlamentares homens.
- (D) abster-se de conversar no plenário quando não lhe tiver sido dada a palavra.
- (E) apresentar proposições que bem atendam unicamente à sua base eleitoral.

QUESTÃO 16

A ocupação do território goiano deu-se no século XVIII e o início do povoamento da região esteve ligado diretamente à

- (A) penetração da pecuária.
- (B) chegada dos imigrantes asiáticos.
- (C) extração do ouro.
- (D) vinda em massa de europeus.
- (E) exploração da cassiterita.

QUESTÃO 17

No processo de povoamento de Goiás, a maior parte dos pioneiros que desbravaram a região era formada por

- (A) bandeirantes paulistas.
- (B) emboabas mineiros.
- (C) imigrantes amazonenses.
- (D) padres jesuítas.
- (E) imigrantes sulinos.

QUESTÃO 18

Em relação aos aspectos geográficos de Goiás, é correto afirmar que

- (A) o clima é predominantemente temperado.
- (B) o Cerrado é o bioma predominante.
- (C) a hidrografia não apresenta rios expressivos.
- (D) inexistem serras de grande altitude.
- (E) a umidade do ar é alta nos meses de julho e agosto.

QUESTÃO 19

A rica cultura goiana está muito marcada pela religiosidade e pelas tradições rurais. Entre suas manifestações mais conhecidas e admiradas, estão as Cavalhadas e a Festa do Divino, ambas essencialmente ligadas à cidade histórica de

- (A) Jataí.
- (B) Ceres.
- (C) Anápolis.
- (D) Catalão.
- (E) Pirenópolis.

QUESTÃO 20

Em meados do século XVIII, devido ao desenvolvimento econômico propiciado pelo ouro e à consequente importância política, Goiás ganhou relativa autonomia político-administrativa ao ter sido desmembrado de

- (A) Minas Gerais.
- (B) Mato Grosso.
- (C) Pernambuco.
- (D) São Paulo.
- (E) Mato Grosso do Sul.

QUESTÃO 21

A respeito da população goiana, assinale a alternativa correta.

- (A) Goiás tem a menor população do Centro-Oeste.
- (B) A densidade demográfica de Goiás é inferior a dez habitantes por quilômetro quadrado.
- (C) A maior parte da população de Goiás é formada por descendentes de imigrantes brasileiros.
- (D) Hoje, a curva de crescimento da população goiana está decrescente.
- (E) A expansão urbana é responsável pela redução demográfica de Goiás.

QUESTÃO 22

Ao longo do século XX, Pedro Ludovico foi um dos mais importantes homens públicos de Goiás. Tanto como interventor quanto como governador, seu nome está ligado a importantes obras no estado, sendo o principal símbolo da sua atuação no estado a

- (A) construção de Goiânia.
- (B) decisão de combater o governo ditatorial de Vargas.
- (C) posição de apoio a São Paulo na Revolução Constitucionalista.
- (D) invasão das tropas goianas ao Mato Grosso do Sul.
- (E) abertura e a conclusão das obras da rodovia Belém-Brasília.

QUESTÃO 23

A inauguração de Brasília, em 1960, teve impacto em Goiás, porque

- (A) trouxe vigorosa retração econômica a esse estado.
- (B) contribuiu para o crescimento populacional nesse estado.
- (C) estimulou a atividade mineradora (extração de ouro) nesse estado.
- (D) promoveu êxodo urbano em direção às áreas rurais.
- (E) incentivou a chegada em massa de imigrantes acreanos a esse estado.

QUESTÃO 24

No que se refere ao território de Goiás, a Constituição Federal de 1988, quando da sua promulgação, determinou a

- (A) anexação de parte do território mato-grossense ao estado de Goiás.
- (B) cessão de áreas do território goiano para a Bahia.
- (C) solução do antigo problema de limites entre Goiás e Distrito Federal.
- (D) criação de um novo estado da Federação, o Tocantins.
- (E) adoção de novos limites entre Goiás e São Paulo.

QUESTÃO 25

Sabendo-se que, no Brasil, a Primeira República (“República Velha”), entre 1889 e 1930, apresentou determinadas características que também estiveram presentes em Goiás, é correto afirmar que esse período da história brasileira foi marcado

- (A) pela extinção plena do analfabetismo.
- (B) por eleições isentas de fraude.
- (C) pelo voto universal e secreto.
- (D) pela economia altamente industrializada.
- (E) pelo amplo domínio de oligarquias.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**QUESTÃO 26**

A compatibilização entre estratégia, estrutura organizacional e processos administrativos é chamada de

- (A) arquitetura organizacional.
- (B) planejamento estratégico.
- (C) plano de desenvolvimento empresarial.
- (D) arquitetura estratégica administrativa.
- (E) arquitetura de desenvolvimento estratégico.

QUESTÃO 27

A respeito de estrutura organizacional, assinale a alternativa correta.

- (A) Os modelos tradicionais de estrutura organizacional são os mais adequados a qualquer tipo de empresa.
- (B) É fundamental que a estrutura organizacional se baseie somente na missão da organização, para garantir o atingimento da visão da empresa.
- (C) Não há modelo ideal para o desenho de estrutura organizacional, porém é fundamental que ela funcione de maneira eficiente, cumprindo a missão da empresa.
- (D) A tendência atual das organizações é adotar estruturas verticalizadas que respeitem a hierarquia como base.
- (E) A estratégia é moldada conforme a estrutura organizacional.

QUESTÃO 28

Assinale a alternativa que apresenta a estrutura que se organiza segundo os tipos de recursos técnicos utilizados, cujos objetivos são de longo prazo e cuja necessidade básica é a especialização.

- (A) estrutura linear
- (B) estrutura linear *staff*
- (C) estrutura por projetos
- (D) estrutura com colegiados
- (E) estrutura funcional

QUESTÃO 29

Uma vantagem da estrutura matricial, em comparação aos outros tipos de estrutura organizacional, é o(a)

- (A) desenvolvimento do espírito crítico construtivo.
- (B) maior grau de especialização e de orientação para resultados.
- (C) maior ponderação nos processos decisórios.
- (D) redução dos conflitos decorrentes de tomadas de decisão.
- (E) possibilidade de concentração de problemas específicos.

QUESTÃO 30

Guardar e organizar os documentos acumulados pela instituição, de forma a facilitar a localização desses documentos, quando necessário, é função do(a)

- (A) protocolo.
- (B) almoxarifado.
- (C) biblioteca.
- (D) arquivo.
- (E) acervo.

QUESTÃO 31

Arquivos especiais são aqueles em que são guardados documentos que possuem formas físicas diferenciadas e, portanto, necessitam de medidas especiais no que se refere ao seu armazenamento e à sua conservação. Considerando isso, assinale a alternativa que apresenta exemplos de arquivos especiais.

- (A) arquivos de engenharia e arquivos médicos
- (B) arquivos de imprensa
- (C) arquivos de microfilmes, arquivos de CDs e arquivos de disquetes
- (D) arquivos de arquitetura e urbanismo
- (E) arquivos de enfermagem e farmácia

QUESTÃO 32

Com base nos aspectos relativos ao suporte e à forma como as informações são registradas, determina-se o gênero de um documento. Os documentos do gênero iconográfico são aqueles

- (A) que apresentam, de forma reduzida, imagens que representam áreas maiores.
- (B) que apresentam como informação imagens estáticas, como fotografias.
- (C) resultantes do processo de microfilmagem.
- (D) registrados em suporte eletrônico.
- (E) cuja informação se apresenta em formato de texto (documentos escritos), como os ofícios.

QUESTÃO 33

Quanto ao estágio de evolução dos documentos, os arquivos são classificados em

- (A) confidenciais, reservados e sigilosos.
- (B) correntes, intermediários e permanentes.
- (C) primários, secundários e terciários.
- (D) recentes, moderados e duráveis.
- (E) superficiais, profundos e complexos.

QUESTÃO 34

De acordo com a Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão, assinale a alternativa correta.

- (A) Os homens não nascem livres e iguais em direitos, por isso cabe ao Estado a promoção da igualdade.
- (B) A liberdade consiste em poder fazer tudo, logo o exercício dos direitos naturais do homem não tem limites.
- (C) Todo homem é tido como culpado até o momento em que seja declarado inocente.
- (D) Os direitos naturais e imprescritíveis do homem são a educação e a saúde.
- (E) Ninguém pode ser constrangido a fazer o que a lei não ordenar.

QUESTÃO 35

Com relação a noções de cidadania, julgue os itens a seguir.

- I Cidadania abrange o direito de ter uma ideia e poder expressá-la, nos limites da lei.
- II Cidadania abrange o direito de votar em quem quiser, sem constrangimento.
- III Cidadania inclui o direito de processar um médico que age com negligência.
- IV Cidadania inclui o direito de praticar uma religião sem ser perseguido.

Assinale a alternativa correta.

- (A) Apenas o item I está certo.
- (B) Apenas o item III está certo.
- (C) Apenas os itens I, II e IV estão certos.
- (D) Apenas os itens II, III e IV estão certos.
- (E) Todos os itens estão certos.

QUESTÃO 36

O elemento de uma correspondência oficial utilizado para arrematar a comunicação e, ao mesmo tempo, saudar o destinatário é denominado

- (A) assunto.
- (B) timbre.
- (C) vocativo.
- (D) fecho.
- (E) assinatura.

QUESTÃO 37

Procuração é um instrumento pelo qual uma pessoa recebe de outra poderes para, em nome desta, praticar atos ou administrar bens. No que se refere a esse assunto, assinale a alternativa correta.

- (A) A procuração pública é aquela redigida a próprio punho pela pessoa que a fornece.
- (B) A procuração particular é aquela lavrada em cartório.
- (C) Outorgado é a pessoa que passa a procuração.
- (D) Constituinte é o receptor da procuração.
- (E) Substabelecer é transferir para outra pessoa a procuração recebida de alguém.

QUESTÃO 38

Assinale a alternativa que apresenta o nome dado aos grupos sociais que são orientados para a realização de objetivos ou finalidades, que podem ser classificados em duas categorias principais: produtos e serviços.

- (A) *stakeholder*
- (B) organizações
- (C) equipes
- (D) *staff*
- (E) times

QUESTÃO 39

Os três níveis hierárquicos dentro de uma organização são

- (A) o gerencial, o tático e o técnico.
- (B) o tático, o mediador e o técnico.
- (C) o estratégico, o institucional e o tático.
- (D) o estratégico, o tático e o operacional.
- (E) o institucional, o estratégico e o operacional.

QUESTÃO 40

Os papéis interpessoais dos administradores representam as relações e as habilidades humanas que eles estabelecem com outras pessoas, incluídos seus subordinados. Nesse sentido, um dos papéis interpessoais do administrador é o de

- (A) disseminador.
- (B) porta-voz.
- (C) solucionador de distúrbios.
- (D) alocador de recursos.
- (E) líder.