



CÂMARA MUNICIPAL DE SANTANA DE PARNAÍBA

CONCURSO PÚBLICO – EDITAL 01/2022

CADERNO DE PROVA OBJETIVA

CARGO DE NÍVEL SUPERIOR CNS204 (TARDE)

OUVIDOR

LEIA ATENTAMENTE AS SEGUINTE INSTRUÇÕES

1. Este caderno de prova contém **50 (cinquenta) questões objetivas**, enumeradas de 01 a 50 e distribuídas da seguinte forma:
 - a) De 01 a 15 – Língua Portuguesa;
 - b) De 16 a 25 – Noções de Informática;
 - c) De 26 a 50 – Conhecimentos Específicos.
2. Confira se a quantidade e a ordem das questões deste caderno de prova estão de acordo com as instruções anteriores. Caso o caderno esteja incompleto, tenha defeito ou apresente qualquer divergência, comunique imediatamente ao fiscal de sala para que ele tome as providências cabíveis.
3. Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas **4 (quatro)** opções de resposta. Apenas **1 (uma)** resposta responde corretamente à questão.
4. O tempo disponível para esta prova é de **4 (quatro) horas**.
5. Reserve tempo suficiente para marcar o sua folha de respostas.
6. Os rascunhos e as marcações assinaladas neste caderno **não** serão considerados na avaliação.
7. O candidato somente poderá se retirar do local da aplicação das provas após **60 (sessenta)** minutos de seu início.
8. Quando terminar, chame o fiscal de sala, entregue este **caderno de prova** e a **folha de respostas**.
9. O candidato somente poderá retirar-se do local da aplicação levando consigo o caderno de provas a partir dos últimos **30 (trinta) minutos** para o término da prova.
10. **Boa prova!**

Língua Portuguesa



Leia atentamente o texto a seguir e responda às questões de 1 a 15.

Parasita da toxoplasmose influencia comportamento de lobos, que viram chefes da matilha

Nada me tira da cabeça que o maior craque do mundo dos parasitas, o Pelé das criaturas que vivem de manipular formas maiores e supostamente mais complexas de vida, é um sujeitinho matreiro chamado *Toxoplasma gondii*.

Formado por uma única célula, o causador da toxoplasmose domina duas estratégias aparentemente contraditórias entre si. De um lado, ele faz de tudo para passar despercebido. Até onde sabemos, esse micro-organismo afeta entre um terço e metade da população humana mundial, para não falar dos membros de diversas outras espécies de sangue quente. No entanto, é muito raro que cause algum problema de saúde mais sério em suas vítimas – riscos reais só aparecem quando ele infecta mulheres grávidas, crianças pequenas ou pessoas com sistema imune (de defesa) enfraquecido por outras razões, como a aids.

No entanto, evidências obtidas principalmente com outros mamíferos indicam que o *T. gondii* é um especialista em lavagem cerebral, instalando-se no sistema nervoso dos hospedeiros. Afinal, que outra coisa poderia explicar o fato de que roedores que o carregam em seu organismo perdem o medo profundo que normalmente sentem ao farejar xixi de gato? Coisas parecidas já foram verificadas em outros animais – o micróbio é capaz de produzir um destemor totalmente antinatural em suas vítimas.

Como é que pode? Bem, acontece que, apesar de conseguir infectar tudo quanto é espécie, o *T. gondii* tem necessidades bem mais específicas quando chega a hora de ele se reproduzir sexualmente (embora também consiga se propagar de forma assexuada). Conforme dizia certo pesquisador que permanecerá anônimo, tudo o que o *Toxoplasma* quer é transar nas tripas de um gato.

Ou de qualquer outro felino, pelo que sabemos. A reprodução sexual no sistema digestivo desses predadores é um passo essencial de seu ciclo de vida. Está explicado, portanto, por que ele faz os roedores perderem seu medo de gato: é para que sejam comidos – e transmitidos para os bichanos.

O capítulo mais recente dessa história é ainda mais bizarro. Pesquisadores nos EUA, liderados por Connor Meyer, da Universidade de Montana, mostraram que nem os lobos do célebre Parque Nacional de Yellowstone escapam das artimanhas de controle mental do *T. gondii*. Nos bandos de lobos do parque, os indivíduos que carregam o parasita em seu organismo são, disparado, os que mais tendem a deixar seu bando natal e os que mais probabilidade têm de se tornar líderes da matilha.

Os dados, que acabam de sair na revista especializada *Communications Biology*, são resultado de um monitoramento que já dura quase duas décadas. A equipe identificou a presença ou ausência de anticorpos gerados pelo *T. gondii* no organismo de mais de 200 lobos do parque. Tudo indica que os animais estão sendo infectados pelo contato direto ou indireto

com as onças-pardas (*Puma concolor*) que habitam Yellowstone – felinos, portanto, e hospedeiros preferenciais do parasita. De fato, os lobos que ocupam territórios que também são frequentados pelas onças-pardas têm probabilidade maior de carregar o *T. gondii* em seu organismo.

É difícil não se perguntar se um manipulador tão insidioso quanto esse não poderia estar causando efeitos semelhantes em seres humanos. Os indícios a esse respeito ainda são esparsos, embora alguns pesquisadores especulem que certos problemas de saúde mental poderiam estar associados à infecção. Enquanto as respostas não vêm, vale a pena aprender com os lobos: nunca subestime os poderes de um parasita microscópico.

(Reinaldo José Lopes. Jornalista especializado em biologia e arqueologia, autor de "1499: O Brasil Antes de Cabral".
<https://www1.folha.uol.com.br/colunas/reinaldojoselopes/2022/11/parasita-da-toxoplasmose-influencia-comportamento-de-lobos-que-viram-chefes-da-matilha.shtml>)

Questão 1

A respeito da leitura do texto e suas possíveis inferências, analise as afirmativas a seguir:

- I. O novo vírus descoberto tem origem na manipulação de lobos e onças-pardas.
- II. A toxoplasmose constitui-se numa doença que ataca a identidade e a imunidade dos animais, mas tornando-os mais resistentes aos desafios da natureza.
- III. Em sua sede de reprodução, o vírus leva à segregação dos animais de seu bando, tornando-os seres gregários.

Assinale

- (A) se apenas a afirmativa I estiver correta.
- (B) se apenas a afirmativa II estiver correta.
- (C) se apenas a afirmativa III estiver correta.
- (D) se nenhuma afirmativa estiver correta.

Questão 2

Com tom jornalístico, certamente a fim de gerar maior proximidade com o leitor, o texto apresenta tipologia eminentemente

- (A) descritiva.
- (B) narrativa.
- (C) dissertativo-expositiva.
- (D) dissertativo-argumentativa.

Questão 3

Coisas parecidas já foram verificadas em outros animais – o micróbio é capaz de produzir um destemor totalmente antinatural em suas vítimas. (L.22-24)

O segmento sublinhado no período acima, em relação ao imediatamente anterior, introduz uma

- (A) exemplificação.
- (B) explicação.
- (C) enumeração.
- (D) explicitação.

Questão 4

Na linha 8, em *micro-organismo*, optou-se por grafar a palavra dessa forma. Que outra forma seria igualmente correta para a palavra?

- (A) micro organismo
- (B) microrganismo
- (C) microorganismo
- (D) micro-rganismo

Questão 5

É correto afirmar que o vírus se instala em roedores ulteriormente com o objetivo de

- (A) fazê-los perder o medo de gatos.
- (B) se reproduzirem com facilidade em seu intestino.
- (C) promoverem a consequência de serem comidos por gatos.
- (D) fazê-los se separarem de seu bando e criarem uma nova comunidade.

Questão 6

Segundo o texto, um dos problemas identificados pela pesquisa é

- (A) a manipulação genética em comunidades inteiras de roedores e lobos.
- (B) a aquisição de problemas mentais nos humanos, ao se contaminar com o vírus, mesmo sendo ele de baixo risco para a espécie.
- (C) a dizimação de ratos, por se tornarem presa fácil dos felinos.
- (D) o crescimento desordenado de onças-pardas, por ausência de controle dos espécimes, em função da não existência de predador.

Questão 7

Assinale a alternativa em que a palavra indicada exerça, no texto, papel adjetivo.

- (A) Nada (L.1)
- (B) mais (L.3)
- (C) causador (L.5)
- (D) suas (L.12)

Questão 8

Assinale a alternativa em que as palavras, do texto, caso tenham sua ordem invertida, tenham apresentado alteração semântica.

- (A) única célula (L.5) – célula única
- (B) crianças pequenas (L.13) – pequenas crianças
- (C) outras razões (L.15) – razões outras
- (D) medo profundo (L.21) – profundo medo

Questão 9

Nos bandos de lobos do parque, os indivíduos que carregam o parasita em seu organismo são, disparado, os que mais tendem a deixar seu bando natal e os que mais probabilidade têm de se tornar líderes da matilha. (L.42-46)

O termo sublinhado no período acima exerce função sintática de

- (A) adjunto adnominal.
- (B) adjunto adverbial.
- (C) aposto.
- (D) predicativo do sujeito.

Questão 10

É difícil não se perguntar se um manipulador tão insidioso quanto esse não poderia estar causando efeitos semelhantes em seres humanos. Os indícios a esse respeito ainda são esparsos, embora alguns pesquisadores especulem que certos problemas de saúde mental poderiam estar associados à infecção. (L.58-63)

É correto afirmar que, no segmento acima, há

- (A) dois artigos e quatro preposições.
- (B) dois artigos e três preposições.
- (C) três artigos e duas preposições.
- (D) três artigos e três preposições.

Questão 11

Tudo indica que os animais estão sendo infectados pelo contato direto ou indireto com as onças-pardas (*Puma concolor*) que habitam Yellowstone – felinos, portanto, e hospedeiros preferenciais do parasita. (L.51-55)

As ocorrências do QUE no período acima se classificam, respectivamente, como

- (A) pronome relativo e pronome relativo.
- (B) pronome relativo e conjunção integrante.
- (C) conjunção integrante e pronome relativo.
- (D) conjunção integrante e conjunção integrante.

Questão 12

O capítulo mais **(1)** recente dessa história é ainda mais **(2)** bizarro. Pesquisadores nos EUA, liderados por Connor Meyer, da Universidade de Montana, mostraram que nem os lobos do célebre Parque Nacional de Yellowstone escapam das artimanhas de controle mental do *T. gondii*. Nos bandos de lobos do parque, os indivíduos que carregam o parasita em seu organismo são, disparado, os que mais **(3)** tendem a deixar seu bando natal e os que mais **(4)** probabilidade têm de se tornar líderes da matilha. (L.38-46)

Em qual ocorrência da palavra MAIS no segmento acima ela não desempenha papel adverbial?

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

Questão 13

Enquanto as respostas não vêm, vale a pena aprender com os lobos: nunca subestime os poderes de um parasita microscópico. (L.63-65)

O segmento sublinhado no período acima apresenta natureza

- (A) narrativa.
- (B) injuntiva.
- (C) dissertativa.
- (D) descritiva.

Questão 14

Assinale a alternativa em que a palavra indicada, no texto, não tenha sido formada por composição.

- (A) mamíferos (L.17)
- (B) micróbio (L.23)
- (C) antinatural (L.24)
- (D) onças-pardas (L.53)

Questão 15

Por *insidioso* (L.58), só não se pode entender

- (A) pérfido.
- (B) zorro.
- (C) capadócio.
- (D) embusteiro.

Noções de Informática**Questão 16**

Nas versões do Windows 10/11 BR, o acionamento de um atalho de teclado possibilita o acesso alternado às janelas de aplicativos, executados de forma concorrente no sistema operacional.

Esse atalho de teclado é

- (A) Alt + Del.
- (B) Alt + Tab.
- (C) Ctrl + Del.
- (D) Ctrl + Tab.

Questão 17

Linux representa uma família de sistemas operacionais de código aberto, baseados no Linux kernel, o que inclui Ubuntu, Fedora e Debian. Essas distribuições possibilitam a execução de diversos comandos na modalidade “prompt”, como os caracterizados a seguir:

- I. Permite encontrar o caminho para o diretório atual, em que o usuário está. O comando vai retornar um caminho completo, que começa basicamente com uma barra inclinada (/). Um exemplo de um caminho completo é */home/username*.
- II. Permite visualizar arquivos armazenados em um diretório. Por padrão, esse comando vai mostrar os conteúdos apenas do diretório atual em que o usuário se encontra.

Os comandos caracterizados em I e II são, respectivamente,

- (A) sudo e df.
- (B) cat e md.
- (C) pwd e ls.
- (D) kill e rm.

Questão 18

No que se refere aos vírus e pragas virtuais, os códigos maliciosos são programas desenvolvidos para executar ações danosas em equipamentos, como computadores, modems, switches, roteadores e dispositivos móveis.

Entre essas pragas, dois são caracterizados a seguir:

- I. Constitui um programa que torna inacessíveis os dados armazenados em um equipamento, geralmente usando criptografia, e que exige pagamento de resgate para restabelecer o acesso ao usuário.
- II. Constitui um programa capaz de se propagar automaticamente pelas redes, explorando vulnerabilidades nos programas instalados e enviando cópias de si mesmo de equipamento para equipamento.

Os códigos maliciosos descritos em I e II são conhecidos, respectivamente, como

- (A) worm e botnet.
- (B) botnet e zumbi.
- (C) zumbi e ransomware.
- (D) ransomware e worm.

Questão 19

No uso dos recursos do Word 2019 BR, observe os descritores a seguir:

- I. Por meio da guia “Layout” da Faixa de Opções, é possível configurar um documento digitado, a título de “Orientação”, de dois modos.
- II. Paralelamente, um ícone deve ser acionado para aplicar subscrito a uma seleção, enquanto que outro tem por objetivo aumentar o tamanho da fonte empregado na digitação de um texto.

Nessas condições, os modos referenciados em I e os ícones caracterizados em II são, respectivamente,

- (A) retrato e paisagem,  e .
- (B) retrato e paisagem,  e .
- (C) vertical e horizontal,  e .
- (D) vertical e horizontal,  e .

Questão 20

A planilha da figura foi criada no Excel 2019 BR. Nela foram realizados os procedimentos listados a seguir:

	A	B	C	D
1				
2	Câmara Municipal de Santana de Parnaíba			
3	#	DESCRIÇÃO	Qtde	PREÇO TOTAL
4	1	Impressora	2	R\$1.820,00
5	2	Scanner	4	R\$2.750,00
6	3	SSD 240 GB	5	R\$1.500,00
7	4	Pendrive 32 GB	25	R\$600,00
8	SOMA =			R\$6.670,00
9				
10	PROCV ->			?

- I. Em D8 foi inserida uma expressão que adiciona os valores mostrados nas células D4, D5, D6 e D7.
 - II. Em D10 foi inserida a expressão =PROCV(A5;A4:D7;4;1)
- Nessas condições, a expressão inserida em D8 e o valor mostrado em D10 são, respectivamente,
- (A) =SOMA(D4;D7) e R\$600,00.
 - (B) =SOMA(D4;D7) e R\$1.500,00.
 - (C) =SOMA(D4:D7) e R\$1.820,00.
 - (D) =SOMA(D4:D7) e R\$2.750,00.

Questão 21

Um funcionário da Câmara Municipal de Santana de Parnaíba está elaborando uma apresentação de slides no Powerpoint do pacote MS Office 2019 BR e precisa incluir um novo slide à apresentação.

Para isso, ele deve executar um atalho de teclado, que corresponde à opção

- (A) Ctrl + M.
- (B) Ctrl + N.
- (C) Alt + M.
- (D) Alt + N.

Questão 22

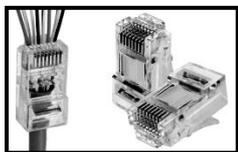
A implementação física de redes cabeadas de computadores é executada com base nas técnicas do cabeamento estruturado, por meio de uma topologia que emprega um concentrador como ponto central, para o qual convergem as conexões das máquinas que compõem a rede. De acordo com essa tecnologia, é utilizado um conector-padrão, conhecido por RJ45, que usa guias específicas e padronizadas para realizar a transmissão e recepção dos sinais de dados.

Nesse contexto, o nome pelo qual é conhecida a topologia física e a figura que identifica esse conector são, respectivamente,

(A) árvore e



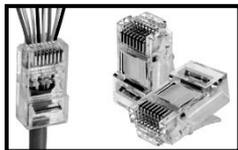
(B) árvore e



(C) estrela e



(D) estrela e

**Questão 23**

No uso dos recursos do *browser Firefox Mozilla* em um microcomputador, um funcionário da Câmara Municipal de Santana de Parnaíba configurou o site do Google como homepage inicial. Em seguida, navegou por diversos outros sites existentes na internet. Para finalizar, executou um atalho de teclado que tem por significado acessar a homepage do site configurado nesse *browser*, como página inicial.

Esse atalho de teclado é

- (A) Alt + F4.
- (B) Ctrl + F4.
- (C) Alt + Home.
- (D) Ctrl + Home.

Questão 24

Quanto ao uso dos recursos do software de correio eletrônico Mozilla Thunderbird,

- I. para receber novas mensagens da conta atual, deve-se pressionar uma determinada tecla de função;
- II. para imprimir um e-mail armazenado na caixa postal de Entrada, deve-se abrir o e-mail e, em seguida, executar um atalho de teclado.

A tecla de função em I e o atalho de teclado em II são, respectivamente,

- (A) F5 e Ctrl + P.
- (B) F7 e Ctrl + P.
- (C) F5 e Ctrl + M.
- (D) F7 e Ctrl + M.

Questão 25

A computação em nuvem é a entrega de recursos de TI sob demanda por meio da internet, com definição de preço de pagamento conforme o uso. Em vez de comprar, ter e manter *datacenters* e servidores físicos, pode-se acessar serviços de tecnologia, como capacidade computacional, armazenamento e banco de dados, conforme a necessidade, usando um provedor de nuvem.

Entre os principais tipos de computação em nuvem, dois são descritos a seguir:

- I. Oferece um produto completo, executado e gerenciado pelo provedor de serviços. Na maioria dos casos, quando as pessoas mencionam este tipo, estão se referindo aos aplicativos de usuários finais, como e-mail baseado na web. Neste caso, o contratante deste serviço não precisa pensar na manutenção do serviço ou no gerenciamento da infraestrutura subjacente, só precisando se preocupar sobre como irá utilizá-lo.
- II. Com este tipo, o contratante não precisa mais gerenciar a infraestrutura subjacente, geralmente hardware e sistemas operacionais, podendo manter o foco na implantação e no gerenciamento de aplicativos. Neste caso, obtém-se maior eficiência, pois não há necessidade de o contratante se preocupar com aquisição de recursos, planejamento de capacidade, manutenção de software, correções ou qualquer outro tipo de trabalho genérico repetitivo, necessário para a execução dos aplicativos.

Os tipos de computação em nuvem descritos em I e II são conhecidos, respectivamente, pelas siglas

- (A) SaaS e IaaS.
- (B) SaaS e PaaS.
- (C) HaaS e IaaS.
- (D) HaaS e PaaS.

Conhecimentos Específicos

Questão 26

Em relação ao Código de Defesa do Consumidor, analise as afirmativas a seguir:

- I. Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.
- II. Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.
- III. Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito, securitária, decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Assinale

- (A) se apenas as afirmativas I e II estiverem corretas.
- (B) se apenas as afirmativas I e III estiverem corretas.
- (C) se apenas as afirmativas II e III estiverem corretas.
- (D) se todas as afirmativas estiverem corretas.

Questão 27

Em relação aos direitos do consumidor, de acordo com a lei, não é correto afirmar que esteja entre o rol

- (A) 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.
- (B) a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas.
- (C) 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.
- (D) a facilitação da defesa de seus direitos, cabendo-lhe o ônus da prova, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências.

Questão 28

O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em

- (A) trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.
- (B) noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis.
- (C) noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.
- (D) cinquenta, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis.

Questão 29

Em relação às sanções administrativas no campo do Direito do Consumidor, assinale a afirmativa incorreta.

- (A) As penas de cassação de alvará de licença, de interdição e de suspensão temporária da atividade, bem como a de intervenção administrativa, serão aplicadas mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando o fornecedor reincidir na prática das infrações de maior gravidade previstas no código e na legislação de consumo.
- (B) A pena de cassação da concessão será aplicada à concessionária de serviço público, quando violar obrigação legal ou contratual.
- (C) A pena de intervenção administrativa será aplicada desde que as circunstâncias de fato desaconselhem a cassação de licença, a interdição ou suspensão da atividade.
- (D) Pendendo ação judicial na qual se discuta a imposição de penalidade administrativa, não haverá reincidência até o trânsito em julgado da sentença.

Questão 30

Em relação à Lei 12.527/11, subordina-se ao seu regime o listado nas alternativas a seguir, à exceção de uma. Assinale-a.

- (A) os órgãos públicos integrantes da administração direta dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário
- (B) a residência oficial dos chefes do Poder Executivo, assim como suas relações familiares nesse espaço
- (C) as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista
- (D) entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios

Questão 31

Para os efeitos da Lei 12.527/11, considera-se

- I. informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;
- II. documento: unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato;
- III. informação sigilosa: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado;
- IV. informação pessoal: aquela relacionada à pessoa natural identificada ou identificável.

Analise os itens acima e assinale

- (A) se apenas os itens I e II estiverem corretos.
- (B) se apenas os itens II, III e IV estiverem corretos.
- (C) se apenas os itens II e IV estiverem corretos.
- (D) se todos os itens estiverem corretos.

Questão 32

Em relação ao pedido de acesso a informações, conforme a Lei 12.527/11, analise as afirmativas a seguir:

- I. Para o acesso a informações de interesse público, a identificação do requerente não pode conter exigências que inviabilizem a solicitação.
- II. Os órgãos e entidades do poder público devem viabilizar alternativa de encaminhamento de pedidos de acesso por meio de seus sítios oficiais na internet.
- III. São elencadas em portaria própria as exigências relativas aos motivos determinantes da solicitação de informações de interesse público.

Assinale

- (A) se apenas as afirmativas I e II estiverem corretas.
- (B) se apenas as afirmativas I e III estiverem corretas.
- (C) se apenas as afirmativas II e III estiverem corretas.
- (D) se todas as afirmativas estiverem corretas.

Questão 33

Os prazos máximos de restrição de acesso à informação, conforme a classificação prevista na lei, vigoram a partir da data de sua produção e são os seguintes:

- I. ultrassecreta: 25 (vinte e cinco) anos;
- II. secreta: 10 (dez) anos; e
- III. reservada: 5 (cinco) anos.

Analise os itens acima e assinale

- (A) se apenas os itens I e II estiverem corretos.
- (B) se apenas os itens I e III estiverem corretos.
- (C) se apenas os itens II e III estiverem corretos.
- (D) se todos os itens estiverem corretos.

Questão 34

Em relação à regulamentação da atividade de ouvidor de órgão público, analise as afirmativas a seguir:

- I. Como ouvidoria ativa, é possível realizar visita à residência do usuário de serviço, para prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços.
- II. A metodologia de trabalho das unidades da ouvidoria poderá incorporar ações de ouvidoria ativa com a finalidade de coletar dados e engajar usuários nos canais de participação e controle social.
- III. Constituem ações de ouvidoria ativa, entre outras: participação em eventos e feiras, para prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas junto aos usuários dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas.

Assinale

- (A) se apenas as afirmativas I e II estiverem corretas.
- (B) se apenas as afirmativas I e III estiverem corretas.
- (C) se apenas as afirmativas II e III estiverem corretas.
- (D) se todas as afirmativas estiverem corretas.

Questão 35

Em relação às boas práticas de ouvidoria, analise as afirmativas a seguir:

- I. A melhor prática que a Ouvidoria pode realizar é manter um diálogo acolhedor, profissional, isento e imparcial com o público com o qual interage, traduzindo as sugestões em melhorias de serviços e produtos.
- II. No diálogo com o público, é estimulado que o ouvidor estabeleça um tratamento diferenciado, personalizado, de forma a permitir a ele realizar as melhores avaliações e juízos de valor do caso concreto.
- III. Sendo a Ouvidoria um canal de transformação, ela deve atuar na busca de soluções, recomendando mudanças em processos, influenciando e apoiando os gestores e sensibilizando os dirigentes, para que a entidade tome a decisão mais correta, maximizando a confiança e fortalecendo as relações institucionais.

Assinale

- (A) se apenas as afirmativas I e II estiverem corretas.
- (B) se apenas as afirmativas I e III estiverem corretas.
- (C) se apenas as afirmativas II e III estiverem corretas.
- (D) se todas as afirmativas estiverem corretas.

Questão 36

Nas alternativas a seguir estão listadas corretamente competências de ouvidorias práticas e consistentes, à exceção de uma. Assinale-a.

- (A) conhecer a instituição em que atua
- (B) estar adequada às exigências legais
- (C) acompanhar as manifestações de forma estratégica
- (D) formular documentos escritos assinados pelo público para efeito de veracidade

Questão 37

Para a adequada composição de um relatório de Ouvidoria, alguns aspectos têm que ser observados, como o listado nas alternativas a seguir, à exceção de uma. Assinale-a.

- (A) quantidade e tipo das manifestações
- (B) situação das manifestações
- (C) ações individuais tomadas pelo público acerca do problema
- (D) lista de setores contatados para resolução

Questão 38

Não representa um indicador de desempenho operacional para a Ouvidoria

- (A) prazo do primeiro atendimento ao cliente.
- (B) prazo de resposta da ouvidoria para o cliente.
- (C) número de atendimentos.
- (D) número de reclamação por área da organização.

Questão 39

De acordo com a atuação desejada para o ouvidor, analise as afirmativas a seguir:

- I. Como gerente do canal de Ouvidoria, o ouvidor deve estar apto a assumir as responsabilidades de decisão e controle do serviço, colocando-se a par de tudo o que acontece no nível operacional e buscando a melhoria contínua do canal.
- II. A política pessoal de trabalho do ouvidor deve ser difundida entre seus subordinados e na administração dos meios de comunicação.
- III. O ouvidor precisa ter pleno conhecimento e capacidade de acesso aos meios de comunicação empregados: a) no relacionamento com o cliente, construindo o canal em si; b) na comunicação entre os orgânicos participantes da Ouvidoria; e c) nos fluxos de comunicação organizacional onde os departamentos se contatam, onde as diretrizes da alta administração são dispostas e onde são trocadas informações valiosas para todas as áreas.

Assinale

- (A) se apenas as afirmativas I e II estiverem corretas.
- (B) se apenas as afirmativas I e III estiverem corretas.
- (C) se apenas as afirmativas II e III estiverem corretas.
- (D) se todas as afirmativas estiverem corretas.

Questão 40

Assinale a alternativa em que não esteja indicada corretamente uma fase da mediação de conflitos.

- (A) Pré-Mediação
- (B) Investigação
- (C) Compreensão do caso
- (D) Resolução

Questão 41

Acerca da mediação no setor público, é correto afirmar que

- (A) é de livre escolha da instituição pública a sua implementação.
- (B) a Lei 13.140 efetivou definitivamente a possibilidade de utilização da mediação no âmbito do setor público.
- (C) a Lei 13.140 autoriza que a Administração Pública empregue os mecanismos da autocomposição na solução de conflitos.
- (D) o emprego da mediação desburocratiza a resolução de conflitos.

Questão 42

A mediação deve ser realizada observando-se os princípios listados nas alternativas a seguir, à exceção de uma. Assinale-a.

- (A) busca pelo consenso
- (B) arbitragem de soluções
- (C) isonomia entre as partes
- (D) empoderamento

Questão 43

Em relação às diferenças entre mediação e conciliação, analise as afirmativas a seguir:

- I. A mediação é uma forma de solução de conflitos na qual uma terceira pessoa, neutra e imparcial, promove o diálogo entre as partes, para que elas construam, com autonomia, a melhor solução para o problema.
- II. A conciliação é mais utilizada em conflitos multidimensionais ou complexos.
- III. A mediação é um método utilizado em conflitos mais simples ou restritos, nos quais o terceiro facilitador pode adotar uma posição mais ativa para a resolução do problema.

Assinale

- (A) se apenas a afirmativa I estiver correta.
- (B) se apenas a afirmativa II estiver correta.
- (C) se apenas a afirmativa III estiver correta.
- (D) se nenhuma afirmativa estiver correta.

Questão 44

Em relação às técnicas de mediação de conflitos, essa técnica aumenta a disposição para o diálogo, uma vez que a parte percebe o interesse na exposição e se sente mais à vontade para relatar os acontecimentos.

Trata-se de

- (A) *rapport*.
- (B) *caucus*.
- (C) escuta ativa.
- (D) parafraseamento.

Questão 45

A mediação se pauta por um vínculo de confiança entre os mediadores e partes, ao ponto de elas ficarem à vontade para expor pontos de vista, necessidades, interesses e propostas para solucionar o conflito. Consequentemente, o responsável pelo procedimento age com o objetivo de dar segurança e suporte aos envolvidos, principalmente por meio de demonstrações de empatia.

Essa a técnica é conhecida como

- (A) *brainstorming*.
- (B) *rapport*.
- (C) *caucus*.
- (D) resumo.

Questão 46

Essa técnica também pode ser chamada de recontextualização, uma vez que o conteúdo é retirado de circunstâncias negativas e recolocado em uma linguagem positiva e prospectiva.

Trata-se de

- (A) *rapport*.
- (B) *caucus*.
- (C) parafraseamento.
- (D) escuta ativa.

Questão 47

Em relação à atividade pública de mediação, analise as afirmativas a seguir:

- I. No que se refere a atividade técnica, o Mediador será sempre uma pessoa capacitada, ou seja, que possui formação específica relativa ao procedimento e suas técnicas e regras, devidamente habilitado.
- II. A premissa da mediação é que o terceiro atue como um facilitador, para que as partes possam dialogar e tomar a melhor decisão sobre a questão apresentada.
- III. A mediação consiste em um meio consensual, voluntário e informal de prevenção, condução e pacificação de conflitos conduzido por um mediador.

Assinale

- (A) se apenas as afirmativas I e II estiverem corretas.
- (B) se apenas as afirmativas I e III estiverem corretas.
- (C) se apenas as afirmativas II e III estiverem corretas.
- (D) se todas as afirmativas estiverem corretas.

Questão 48

Acerca da higiene do trabalho, analise as afirmativas a seguir:

- I. A higiene do trabalho constitui uma ciência do ramo da segurança e medicina do trabalho, que busca o reconhecimento, a avaliação e o controle dos riscos provenientes do ambiente de trabalho que possam ocasionar prejuízo à saúde dos trabalhadores.
- II. A higiene do trabalho constitui o conjunto de procedimentos adotados na prevenção dos acidentes de trabalho pelo reconhecimento, pela avaliação e pelo controle dos riscos ambientais presentes no ambiente de trabalho.
- III. A higiene do trabalho tem como objetivo a preservação da integridade física e mental dos trabalhadores expostos aos riscos ambientais presentes no trabalho.

Assinale

- (A) se apenas as afirmativas I e II estiverem corretas.
- (B) se apenas as afirmativas I e III estiverem corretas.
- (C) se apenas as afirmativas II e III estiverem corretas.
- (D) se todas as afirmativas estiverem corretas.

Questão 49

Em relação aos acidentes típicos de trabalho, por ausência de política de higiene e segurança do trabalho, analise as afirmativas a seguir:

- I. A dorsalgia é decorrente de posturas inadequadas.
- II. A dorsalgia integra as DORTs, ou Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho.
- III. Quando não tratada adequadamente, muito embora dolorosa, não leva à invalidez permanente do funcionário.

Assinale

- (A) se apenas as afirmativas I e II estiverem corretas.
- (B) se apenas as afirmativas I e III estiverem corretas.
- (C) se apenas as afirmativas II e III estiverem corretas.
- (D) se todas as afirmativas estiverem corretas.

Questão 50

Procedimentos que ajudam a evitar, no âmbito da ginástica laboral, doenças ocupacionais estão listados nas alternativas a seguir, **à exceção de uma**. Assinale-a.

- (A) técnicas de alongamento
- (B) controle e percepção corporal
- (C) musculação com aparelhos
- (D) reeducação postural

Instituto
ACCESS