

AVANÇASP



CÂMARA MUNICIPAL DE ITUPEVA

CONCURSO PÚBLICO  
01/2024

# TÉCNICO LEGISLATIVO - OUVIDORIA

## Leia atentamente as instruções abaixo

### 1. PROVA E FOLHA DE RESPOSTAS

- Além deste Caderno de Prova, contendo 40 (quarenta) questões objetivas, você receberá do Fiscal de Sala:
- 01 (uma) Folha de Respostas destinada às respostas das questões objetivas. Confira se seus dados estão corretos.

### 2. TEMPO

- 03 (três) horas é o tempo disponível para realização da prova, já incluído o tempo para marcação da Folha de Respostas da prova objetiva;
- **01 (uma) hora** após o início da prova é possível, retirar-se da sala levando o caderno de prova;

### 3. INFORMAÇÕES GERAIS

- As questões objetivas têm 05 (cinco) alternativas de resposta (A, B, C, D, E) e somente **uma** delas está correta;
- Verifique se seu caderno está completo, sem repetição de questões ou falhas. Caso contrário, informe imediatamente o Fiscal da Sala, para que sejam tomadas as devidas providências;
- Confira seus dados pessoais na Folha de Respostas, especialmente nome, número de inscrição e documento de identidade e leia atentamente as instruções para preenchimento;
- O preenchimento das respostas da prova objetiva é de sua responsabilidade e não será permitida a troca de Folha de Respostas em caso de erro de marcação pelo candidato;

- Marque, na folha de respostas, com caneta de tinta azul ou preta, a letra correspondente à alternativa que você escolheu.

- Reserve tempo suficiente para o preenchimento de suas respostas. Para fins de avaliação, serão levadas em consideração apenas as marcações realizadas na Folha de Respostas da prova objetiva, não sendo permitido anotar informações relativas às respostas em qualquer outro meio que não seja o caderno de prova;

- Ao se retirar, entregue a Folha de Respostas preenchida e assinada ao Fiscal de Sala.

**SERÁ ELIMINADO do presente certame o candidato que:**

a) for surpreendido, durante as provas, em qualquer tipo de comunicação com outro candidato;

b) portar ou usar, qualquer tipo de aparelho eletrônico (calculadoras, bips/pagers, câmeras fotográficas, filmadoras, telefones celulares, smartphones, tablets, relógios, walkmans, MP3 players, fones de ouvido, agendas eletrônicas, notebooks, palmtops ou qualquer outro tipo de computador portátil, receptores ou gravadores) seja na sala de prova, sanitários, pátios ou qualquer outra dependência do local de prova;

c) se ausentar da sala em que se realizam as provas levando consigo o Caderno de Questões e/ou a Folha de Respostas;

d) se recusar a entregar a Folha de Respostas, quando terminar o tempo estabelecido;

e) não assinar a Lista de Presença e/ou a Folha de Respostas.

CADERNO DE QUESTÕES

PROVA OBJETIVA

---

**LÍNGUA PORTUGUESA**

---

**Leia o texto a seguir para responder às questões de 1 a 3.**

As teorias de traços da personalidade são as teorias mais antigas a respeito da liderança. Um traço é uma qualidade ou característica distintiva da personalidade. Segundo essas teorias, o líder é aquele que possui certos traços específicos de personalidade por meio dos quais pode influenciar o comportamento das demais pessoas. Essas teorias foram influenciadas pela teoria do “grande homem”, defendida por Carlyle para explicar que o progresso do mundo foi produto das realizações pessoais de alguns homens que dominaram a história da humanidade.

Cada traço possui suas especificidades. Energia, aparência pessoal, estatura e peso compreendem os traços físicos. Adaptabilidade, agressividade, entusiasmo e autoconfiança são exemplos de traços intelectuais. Alguns exemplos de traços sociais são cooperação, habilidades interpessoais e habilidade administrativa. Realização, persistência e iniciativa são traços relacionados à tarefa.

Em resumo, um líder deve inspirar confiança, ser inteligente, perceptivo e decisivo para ter condições de liderar com sucesso. O líder tem o poder de decidir ou delegar procedimentos. Prefere delegar.

FONTE: Chiavenato, I. Introdução à teoria geral da administração. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

---

**QUESTÃO 01**

---

Analise as asserções abaixo, destaque a que condiz com a perspectiva apresentada pelo autor.

- (A) A evolução da humanidade decorre do papel assumido pelo ser humano.
- (B) A resiliência é considerada um traço social de personalidade.
- (C) Para se tornar um líder, é necessário que o indivíduo possua todos os traços de liderança.
- (D) Um traço é um atributo trivial da personalidade.
- (E) Os resultados alcançados pelo líder dependerão de aspectos de ordem intrínseca e extrínseca.

---

**QUESTÃO 02**

---

Assinale a alternativa em que as trocas dos termos foram responsáveis por alterar o sentido proposto pelo autor do texto.

- (A) Um líder deve inspirar segurança, ser sagaz, cognoscível e essencial para ter condições de liderar com sucesso.
- (B) Um líder deve inspirar convicção, ser astuto, acessível e substancial para ter condições de liderar com sucesso.
- (C) Um líder deve inspirar firmeza, ser capaz, nítido e basilar para ter condições de liderar com sucesso.
- (D) Um líder deve inspirar resolução, ser arguto, evidente e primordial para ter condições de liderar com sucesso.
- (E) Um líder deve inspirar arrepsia, ser perspicaz, inteligível e precípua para ter condições de liderar com sucesso.

---

**QUESTÃO 03**

---

Qual a figura de linguagem que aparece na última frase do texto anterior?

- (A) Elipse
- (B) Aliteração
- (C) Metáfora
- (D) Antítese
- (E) Paradoxo

---

**QUESTÃO 04**

---

Analise as alternativas abaixo, destaque a que traz um erro de pontuação.

- (A) Paula, muito generosa, compartilhou seu lanche.
- (B) Bruna era desorganizada; seu irmão organizado.
- (C) Nas férias, visitamos o Cristo Redentor, no Rio de Janeiro; a Praça da Liberdade, em Belo Horizonte.
- (D) Vamos ao... Que explosão foi essa?
- (E) Essas teorias foram influenciadas pela teoria do “grande homem”.

**QUESTÃO 05**

Assinale a alternativa que não possui erros ortográficos.

- (A) Aninha estava ansiosa, pois o próximo final de semana seria sua formatura.
- (B) No Brasil, não há leis de subsídio fiscal que realmente sejam eficazes.
- (C) Para garantir a preservação ambiental, faz-se necessário que as licenças ambientais sejam retiradas em tempo hábil.
- (D) Depois de um ano de trabalho árduo, mereço descanso.
- (E) Na sala de aula, Pedrinho não parava de encomodar seus colegas.

**QUESTÃO 06**

Não há erro de concordância em qual das alternativas abaixo?

- (A) Há bastantes livros na estante que ainda não foram lidos.
- (B) Tratavam-se de empregados terceirizados.
- (C) É proibida entrada de menores desacompanhados.
- (D) Meu filho só consegue dormir a partir das zero horas da manhã.
- (E) Poderá ainda ocorrer desavenças entre pais e filhos.

**QUESTÃO 07**

Assinale a alternativa que não possui nenhum erro de regência.

- (A) A devoção à Deus é um exercício diário do cristão.
- (B) Estou alheia sobre tudo.
- (C) Não tenho dúvidas a cerca da sua inocência.
- (D) Os alunos estão desgostosos por suas notas.
- (E) Meu filho não tem nenhuma inclinação para o atletismo.

**QUESTÃO 08**

Analise as alternativas abaixo, marque a que possui um erro de colocação pronominal.

- (A) Diga-me como foram as festas de final de ano.
- (B) Estava fazendo-se de desentendida para evitar problemas com o marido.
- (C) Me sigam, se quiserem conhecer o mundo.
- (D) Quero encontrar-te mais tarde.
- (E) Suas desculpas não me convenceram.

**QUESTÃO 09**

Assinale a alternativa que a crase foi empregada corretamente.

- (A) Fique à distância de pessoas problemáticas.
- (B) O pescador foi à terra para trocar peixes por redes.
- (C) Isso não se refere às alunas problemáticas.
- (D) Cheguei à casa tarde, pois todos faltaram ao trabalho.
- (E) Fui à São Paulo no último final de semana.

**QUESTÃO 10**

Analise os processos de formação de palavras descritos abaixo e assinale a alternativa que traz um erro em sua elaboração.

- (A) desleal = derivação prefixal
- (B) espaçosa = derivação sufixal
- (C) enrubescer = derivação parassintética
- (D) combate = derivação prefixal
- (E) embora = aglutinação

**MATEMÁTICA E RACIOCÍNIO LÓGICO****QUESTÃO 11**

Três irmãos ganharam uma herança de 6,30 milhões de reais e dividirão em partes diretamente proporcionais a 5, 7 e 9. Qual a diferença dos valores recebidos entre o irmão que mais recebeu e o que menos recebeu?

- (A) R\$ 1,5 milhão.
- (B) R\$ 1,2 milhão.
- (C) R\$ 2,7 milhões.
- (D) R\$ 2,1 milhões.
- (E) R\$ 1,7 milhão.

**QUESTÃO 12**

Um pintor precisa pintar uma parede com área total de 810 metros quadrados e deseja saber quantos litros de tinta deve comprar. Cada 8 litros de tinta rendem o suficiente para cobrir 360 metros quadrados de área. No entanto, durante o trabalho, 10% da tinta comprada é desperdiçada, ou seja, apenas 90% da tinta adquirida é realmente usada na pintura. Com essas condições, quantos litros de tinta o pintor precisa comprar para garantir que o serviço seja concluído?

- (A) 21,3.
- (B) 19,5.
- (C) 18,0.
- (D) 20,0.
- (E) 20,4.

**QUESTÃO 13**

O prédio Burj Khalifa, que fica em Dubai, Emirados Árabes, é atualmente o maior prédio do mundo, com 0,828 km de altura. Suponha que existe uma escada que leva do térreo até o topo do prédio. Cada degrau dessa escada tem altura de 18 cm. Quantos degraus há ao todo?

- (A) 460.
- (B) 4.600.
- (C) 46.000.
- (D) 4.600.000.
- (E) 46.000.000.

**QUESTÃO 14**

Considere verdadeiras as seguintes afirmativas:

- Há músicos que também são pintores;
- Todo escultor também é músico;
- Há pintores que também são escultores.

Com base nas alternativas, podemos afirmar que:

- (A) Todo músico também é escultor.
- (B) Todo músico é escultor e pintor.
- (C) Todos os pintores que são escultores também são músicos.
- (D) Todos os músicos que são escultores também são pintores.
- (E) Todos os pintores que são músicos também são escultores.

**QUESTÃO 15**

Uma cafeteria precisa entregar encomendas de 60 caixas de biscoitos do Tipo A, 40 caixas do Tipo B e 100 caixas do Tipo C usando uma van com capacidade máxima de 10 caixas por viagem. Em todas as viagens, a van deve levar sempre  $x$  caixas do Tipo A,  $y$  caixas do Tipo B e  $z$  caixas do Tipo C. A van dará 20 viagens ao todo. Nesse caso, qual deve ser o valor de  $z$ ?

- (A) 2.
- (B) 3.
- (C) 5.
- (D) 4.
- (E) 6.

**NOÇÕES DE INFORMÁTICA****QUESTÃO 16**

A personalização da interface gráfica nos sistemas operacionais permite que o usuário adapte o ambiente de trabalho conforme suas preferências, proporcionando maior conforto e produtividade. No sistema operacional Windows 7, para alterar a aparência da área de trabalho, o usuário deve clicar com o botão direito do mouse em uma região vazia da tela e selecionar a opção:

- (A) Ajustar.
- (B) Configurações de estilos.
- (C) Preferências.
- (D) Personalizar.
- (E) Aparência.

**QUESTÃO 17**

No que diz respeito a interação com programas e aplicativos do Windows 7, o Prompt de Comando no Windows 7 é uma interface de linha de comando que possibilita a execução de diversas operações no sistema, oferecendo maior controle sobre arquivos e diretórios. Para exibir todos os arquivos e pastas contidos em um diretório específico, qual comando deve ser utilizado no programa:

- (A) Dir
- (B) Log
- (C) Conf
- (D) List
- (E) Inf

**QUESTÃO 18**

Antes de realizar a impressão de um documento no Microsoft Word, o usuário tem a possibilidade de visualizar o conteúdo e definir quais páginas serão impressas, ajustando configurações conforme necessário. Considerando os recursos disponíveis na tela de impressão, a imagem apresentada refere-se a:



Fonte: 1 <https://support.microsoft.com/>

- (A) Uma ferramenta para ajustar a orientação da página.
- (B) Um recurso para selecionar o tipo de papel a ser utilizado.
- (C) Um controle deslizante de zoom no documento, permitindo ampliar ou reduzir a visualização para facilitar a leitura de textos pequenos.
- (D) Uma opção para configurar margens personalizadas.
- (E) Um contador para acompanhar a evolução da impressão.

**QUESTÃO 19**

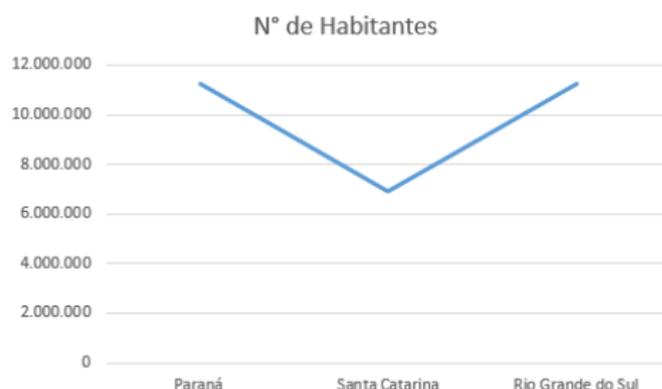
O uso de teclas de atalho no Microsoft Word proporciona maior agilidade na edição e formatação de textos, permitindo que o usuário execute comandos de forma rápida e eficiente. Considerando esse recurso, qual combinação de teclas deve ser utilizada para excluir a palavra localizada à direita do cursor?

- (A) Ctrl + Delete
- (B) Ctrl + Backspace
- (C) Ctrl + Função
- (D) Ctrl + End
- (E) Ctrl + -

**QUESTÃO 20**

Os gráficos são recursos visuais fundamentais no Microsoft Excel para representar e interpretar dados de maneira clara e objetiva. Entre os diversos tipos disponíveis, há um modelo em que as categorias são distribuídas de forma uniforme no eixo horizontal, enquanto os valores são organizados igualmente no eixo vertical. Esse tipo de gráfico é ideal para demonstrar a evolução de informações contínuas ao longo do tempo, facilitando a visualização de tendências em períodos regulares, como meses, trimestres ou anos fiscais.

Com base nessa descrição, e na imagem a seguir, assinale a alternativa que identifica corretamente o tipo de gráfico mencionado:



Fonte: 2 <https://docs.ufpr.br/>

- (A) Gráfico de Pizza.
- (B) Gráfico de Linhas.
- (C) Gráfico de Radar.
- (D) Gráfico de Árvore (Treemap).
- (E) Gráfico de Histograma.

---

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

---

**QUESTÃO 21**

---

Você, como ouvidor de uma instituição pública, recebeu uma solicitação de um cidadão que deseja acessar diferentes tipos de informações. É importante que você saiba distinguir entre os tipos de informações para responder adequadamente.

Qual das opções abaixo define corretamente a "**informação sigilosa**"?

(A) Informação submetida permanentemente à restrição de acesso público e privado em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

(B) Informação relacionada a uma pessoa natural identificada ou identificável.

(C) Informação submetida permanentemente à restrição de acesso público em razão de sua pertinência para a segurança da sociedade e do Estado.

(D) Dados processados que não podem ser acessados pelo público.

(E) Informação submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

---

**QUESTÃO 22**

---

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, qual é o prazo para o consumidor reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação em serviços e produtos não duráveis?

(A) Cinquenta dias, a partir da entrega do produto ou término do serviço.

(B) Trinta dias, a partir da entrega do produto ou término do serviço.

(C) Noventa dias, a partir da entrega do produto ou término do serviço.

(D) Sessenta dias, a partir da entrega do produto ou término do serviço.

(E) Um ano, a partir da entrega do produto ou término do serviço.

---

**QUESTÃO 23**

---

Sobre a redação oficial e suas características, qual das alternativas abaixo apresenta uma afirmação **INCORRETA**?

(A) A redação oficial é a maneira pela qual o Poder Público redige comunicações oficiais e atos normativos.

(B) A clareza e a objetividade são fundamentais na redação oficial, pois o objetivo é que o destinatário compreenda facilmente o conteúdo e a intenção do documento.

(C) A linguagem utilizada na redação oficial pode incluir gírias e expressões coloquiais, desde que sejam comuns entre os servidores públicos.

(D) Documentos oficiais devem seguir uma estrutura padronizada, facilitando a leitura e a compreensão por parte dos cidadãos.

(E) A finalidade da redação oficial é comunicar informações de forma clara e precisa, respeitando as normas legais e éticas estabelecidas.

---

**QUESTÃO 24**

---

Em regra, a doutrina do Direito Administrativo aponta a existência dos atributos dos atos administrativos. Esses atributos são fundamentais para garantir a eficácia e validade dos atos praticados pela Administração Pública. Quais são os atributos dos atos administrativos, conforme a doutrina?

(A) Presunção de legitimidade e veracidade, autoexecutoriedade, tipicidade e imperatividade.

(B) Legalidade, autonomia, tipicidade e efetividade.

(C) Imparcialidade, autoexecutoriedade, tipicidade e transparência.

(D) Presunção de legalidade, autoexigibilidade, tipificação e coercibilidade.

(E) Presunção de veracidade, autocomposição, tipicidade e hierarquia.

**QUESTÃO 25**

Considerando a Lei n° 13.460 de 2017. Como são chamadas as reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços?

- (A) Feedbacks
- (B) Opiniões
- (C) Comunicações
- (D) Manifestações
- (E) Críticas

**QUESTÃO 26**

De acordo com a Lei de Acesso à Informação, o que deve ser feito quando não é autorizado o acesso integral à informação por ser parcialmente sigilosa?

- (A) O acesso integral à informação deve ser negado, e o cidadão não tem direito a qualquer parte da informação.
- (B) O cidadão deve ser informado de que há partes sigilosas disponíveis, e a solicitação é considerada encerrada.
- (C) É assegurado o acesso à parte não sigilosa por meio de certidão, extrato ou cópia com ocultação da parte sob sigilo.
- (D) O acesso à informação sigilosa pode ser solicitado novamente após um período de 60 dias.
- (E) O cidadão pode solicitar uma revisão da decisão em um prazo de 90 dias, mas isso não garante acesso à parte não sigilosa.

**QUESTÃO 27**

De acordo com a Lei n° 13.460 de 2017, o usuário de serviços públicos possui direitos básicos e os agentes públicos devem seguir diretrizes específicas para garantir a adequada prestação desses serviços. Identifique e classifique os **direitos básicos do usuário** e as **diretrizes** que devem ser observadas, associando cada item à sua categoria correspondente. Em seguida, assinale a alternativa correta que representa essa associação.

1 - **Direitos básicos do usuário**

2 – **Diretrizes**

- A) manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;
- B) obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;
- C) atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;
- D) utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;
- E) vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

- (A) A-2, B-1, C -1, D-2, E-2
- (B) A-2, B-2, C-1, D-1, E-1
- (C) A-2, B-1, C-2, D-1, E-1
- (D) A-1, B-2, C-1, D-2, E-2
- (E) A-1, B-1, C -1, D-2, E-2

**QUESTÃO 28**

Qual das alternativas abaixo descreve a forma correta de atender um cliente por telefone?

- (A) Atender rapidamente, sem cumprimentar o cliente, e interromper para esclarecer dúvidas assim que ele começar a falar.
- (B) Sempre cumprimentar o cliente, ouvir atentamente suas necessidades, falar de maneira clara e pausada, confirmar informações importantes e encerrar a conversa agradecendo.
- (C) Cumprimentar o cliente com um “bom dia”, falar rapidamente para não perder tempo, evitar confirmações de informações e encerrar a ligação assim que possível.
- (D) Falar usando jargões técnicos e gírias para parecer mais profissional, interromper o cliente se necessário e não registrar informações da conversa.
- (E) Atender de forma apressada, evitando perguntas sobre as necessidades do cliente e encerrando a chamada sem agradecimentos.

**QUESTÃO 29**

Sobre os direitos do consumidor em relação a cadastros e dados pessoais, assinale a alternativa correta:

- (A) O consumidor não tem acesso às informações arquivadas sobre ele em cadastros e registros.
- (B) As informações nos cadastros devem ser confusas e complexas para evitar mal-entendidos.
- (C) O consumidor pode acessar as informações em cadastros, que devem ser claras e verdadeiras, e em linguagem de fácil compreensão, podendo conter informações negativas referentes a períodos superior a cinco anos.
- (D) A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele.
- (E) Os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter privado.

**QUESTÃO 30**

De acordo com a Lei nº 12.527/2011, qual é o prazo máximo para que os órgãos e entidades públicas realizem a reavaliação das informações classificadas como ultrassecretas e secretas?

- (A) 1 (um) ano, a contar da data de classificação.
- (B) 2 (dois) anos, a contar da data de classificação.
- (C) 3 (três) anos, a contar da data de classificação.
- (D) 4 (quatro) anos, a contar da data de classificação.
- (E) Não há prazo definido para reavaliação dessas informações.

**QUESTÃO 31**

A Ouvidoria desempenha um papel fundamental na melhoria contínua dos serviços prestados pela instituição, e deve ser norteadada por valores que garantam sua eficácia. Considerando as boas práticas para o funcionamento da Ouvidoria, é correto afirmar que:

- (A) A Ouvidoria deve atuar com transparência, acolhendo o cidadão com respeito e atenção, e garantir que suas manifestações sejam transformadas em melhorias nos serviços prestados.
- (B) A Ouvidoria deve se concentrar apenas em responder às manifestações dos cidadãos, sem a necessidade de identificar oportunidades de melhorias ou recomendar mudanças nos processos de trabalho.
- (C) A Ouvidoria deve ser um canal exclusivo para reclamações, sem necessidade de promover transparência ou considerar as sugestões e elogios dos cidadãos.
- (D) A Ouvidoria pode atuar sem seguir princípios éticos, desde que busque resultados rápidos, independentemente do impacto nas melhorias da organização.
- (E) A Ouvidoria deve acolher o cidadão de maneira impessoal, priorizando a formalidade do processo ao invés de garantir um atendimento respeitoso e transparente.

**QUESTÃO 32**

Em relação as normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública. Quais princípios devem ser observados na realização dos serviços públicos e no atendimento ao usuário?

- (A) Eficácia, eficiência, impessoalidade, moralidade, publicidade, economia e flexibilidade.
- (B) Regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.
- (C) Ética, agilidade, inovação e simplicidade, sustentabilidade, competitividade, personalização e acessibilidade.
- (D) Sustentabilidade, segurança, transparência, competitividade, personalização, cortesia e acessibilidade.
- (E) Legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

**QUESTÃO 33**

Acerca dos Atos administrativos, analise os itens abaixo e assinale a alternativa correta.

I - A Administração deve revogar seus próprios atos, quando eivados de vício de legalidade.

II - O direito da Administração de revogar os atos administrativos de que decorram efeitos favoráveis para os destinatários decai em cinco anos, contados da data em que foram praticados, salvo comprovada má-fé.

- (A) A asserção I é uma proposição falsa, e a II é uma proposição verdadeira.
- (B) As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é um complemento da I.
- (C) A asserção I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
- (D) As asserções I e II são proposições falsas.
- (E) As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é um complemento da I.

**QUESTÃO 34**

No exercício de suas atividades, os Ouvidores devem pautar suas ações por princípios éticos e legais, assegurando um atendimento de qualidade ao cidadão. Qual das alternativas abaixo representa uma prática recomendada para garantir a qualidade no atendimento em Ouvidoria?

- (A) Os Ouvidores devem evitar o contato direto com os cidadãos, utilizando apenas canais eletrônicos e automatizados para minimizar o tempo de atendimento, mesmo que isso resulte em respostas impessoais e sem consideração pelas necessidades individuais.
- (B) Os Ouvidores devem garantir que todas as manifestações sejam tratadas com seriedade, ouvindo atentamente cada cidadão e buscando entender suas necessidades antes de oferecer soluções.
- (C) Os Ouvidores devem priorizar o atendimento a casos que envolvem reclamações financeiras, desconsiderando outras manifestações que não tenham impacto econômico imediato.
- (D) Os Ouvidores devem agir de forma reativa, respondendo apenas às reclamações que são formalmente registradas e ignorando sugestões informais ou feedbacks.
- (E) Os Ouvidores devem se concentrar em resolver problemas rapidamente, mesmo que isso signifique não seguir os procedimentos estabelecidos para garantir a qualidade do atendimento.

**QUESTÃO 35**

Qual é o prazo máximo de restrição de acesso à informação classificada como "secreta" de acordo com a Lei nº 12.527 de 2011?

- (A) 10 anos
- (B) 15 anos
- (C) 20 anos
- (D) 25 anos
- (E) 30 anos

**QUESTÃO 36**

A Lei de Licitações e Contratos Administrativos, estabelece normas gerais de licitação e contratação para as Administrações Públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

Com base na Lei de Licitações e Contratos Administrativos, julgue os itens que se seguem.

I - Considera-se leilão: modalidade de licitação para alienação de bens imóveis ou de bens móveis inservíveis ou legalmente apreendidos a quem oferecer o maior lance;

II - Considera-se pregão: modalidade de licitação obrigatória para aquisição de bens e serviços comuns, cujo critério de julgamento poderá ser o de menor preço ou o de maior desconto;

III - Considera-se concorrência: modalidade de licitação para escolha de trabalho técnico, científico ou artístico, cujo critério de julgamento será o de melhor técnica ou conteúdo artístico, e para concessão de prêmio ou remuneração ao vencedor;

Está(ão) correto(s) o(s) item(ns):

- (A) Apenas I e II estão corretos.
- (B) Apenas III está correto.
- (C) Apenas I e III estão corretos.
- (D) Todos os itens estão corretos.
- (E) Apenas II está correto.

**QUESTÃO 37**

Considerando os atributos da redação oficial, é correto afirmar que:

(A) A redação oficial deve caracterizar-se pela clareza e precisão, garantindo a objetividade e a coerência, além de adotar a impessoalidade, a formalidade e a padronização, com o uso da norma padrão da língua portuguesa.

(B) A redação oficial pode ser informal, utilizando um estilo subjetivo e coloquial, sem a necessidade de garantir coerência ou padronização, e não precisa seguir a norma padrão da língua portuguesa.

(C) A impessoalidade e a formalidade podem ser ignoradas se o objetivo for facilitar a compreensão do público, priorizando um estilo mais emocional e criativo.

(D) A redação oficial deve ter clareza e precisão, mas pode ser escrita de maneira subjetiva, sem a necessidade de coerência ou objetividade, e não precisa seguir um padrão formal.

(E) Na redação oficial, a coerência e a objetividade são importantes, mas a impessoalidade e a formalidade podem ser deixadas de lado, dependendo da natureza do documento.

**QUESTÃO 38**

De acordo com a Lei nº 12.527/2011, qual é o prazo para o interessado interpor recurso em caso de indeferimento de acesso a informações?

- (A) 5 (cinco) dias, a contar da ciência da negativa.
- (B) 10 (dez) dias, a contar da ciência da negativa.
- (C) 15 (quinze) dias, a contar da ciência da negativa.
- (D) 30 (trinta) dias, a contar da ciência da negativa.
- (E) O interessado pode recorrer da decisão apenas se houver uma mudança nas circunstâncias que justifiquem o acesso à informação.

**QUESTÃO 39**

Qual das alternativas abaixo descreve corretamente a relação entre imagem profissional e sigilo profissional no contexto do ambiente de trabalho?

- (A) A imagem profissional é irrelevante para a construção de uma carreira, pois o que realmente importa é a capacidade técnica do indivíduo, independentemente de manter sigilo sobre informações sensíveis.
- (B) O sigilo profissional deve ser respeitado em todas as circunstâncias, mas a imagem profissional pode ser construída através da exposição de informações confidenciais que demonstrem a competência do trabalhador.
- (C) A imagem profissional é construída através da apresentação pessoal e do comportamento ético, enquanto o sigilo profissional é fundamental para manter a confiança e a credibilidade no ambiente de trabalho.
- (D) O sigilo profissional e a construção da imagem profissional dependem exclusivamente da aparência física do indivíduo, não havendo relação com o cumprimento das normas de sigilo profissional.
- (E) O sigilo profissional pode ser ignorado se o colaborador acredita que compartilhar informações confidenciais pode melhorar sua imagem profissional entre os colegas.

**QUESTÃO 40**

A tramitação de documentos é um processo fundamental para o cumprimento dos objetivos administrativos de uma instituição. Quando um documento está em uso e circulando por diversas áreas até ser resolvido, esse processo é chamado de tramitação. O processo de protocolo tem como objetivo organizar e controlar essa movimentação, garantindo o acompanhamento adequado dos documentos em trâmite. A atividade de protocolo é realizada principalmente em documentos correntes, ou seja, aqueles que ainda estão sendo resolvidos.

Considerando as etapas do processo de protocolo, é correto afirmar que:

- (A) O processo de protocolo envolve várias etapas, incluindo o recebimento, registro, autuação, classificação, distribuição, expedição e controle.
- (B) O protocolo envolve etapas como recebimento, expedição, autuação e controle, porém a classificação e a distribuição são dispensáveis, independentemente de o documento estar arquivado ou em trâmite.
- (C) O processo de protocolo exige apenas a etapa de recebimento e controle, não sendo necessária a autuação, classificação ou correção, especialmente em casos de documentos físicos.
- (D) Em um processo de protocolo, as etapas de expedição, controle e autuação podem ser dispensadas, já que o foco está apenas no recebimento do documento e sua distribuição sem formalidades.
- (E) O controle no processo de protocolo é realizado somente quando o documento já foi arquivado, não sendo necessário nas etapas iniciais de recebimento e registro.

