

**AGÊNCIA MUNICIPAL DE  
REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS  
PÚBLICOS DELEGADOS DE  
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM –  
AGERSA**

**CONCURSO PÚBLICO  
EDITAL N° 1/2024**



**AUXILIAR DE OUVIDORIA**

**Tarde**

**Tipo 1 - BRANCA**

Organizadora:



**INSTITUTO  
CONSULPLAN**

**CARGO: AUXILIAR DE OUVIDORIA**

**CONHECIMENTOS BÁSICOS**

**LÍNGUA PORTUGUESA**

**Dona Valentina e sua dor**

Dona Valentina conseguiu cochilar um pouquinho. O relógio marcava quase cinco da manhã quando ela abriu os olhos. Estava ligeiramente feliz. Sonhou com as goiabeiras de sua casa na roça; ela, menina, correndo de pés no chão e brincando com os irmãos que apanhavam goiabas maduras no pé. Goiabas vermelhas, suculentas, sem bichos. O sonho foi tão real que ela acordou com gostinho de goiaba na boca.

Fazia um pouco de frio porque chovera à noite, chuvinha fina, boba. Porém, Dona Valentina era prevenida: levava na sacola a capa e a sombrinha desmilinguida – mas que ainda serviam. A fila crescera durante a madrugada, e o falatório dos que acordaram cedo, como ela, misturava-se com o ronco de dois ou três que ainda dormiam.

Fila de hospital até que era divertida – pensava ela. O povo conversava pra passar o tempo; cada um contava suas doenças; falavam sobre médicos e remédios; a conversa esticava, e aí vinham os assuntos de família, casos de filhos, maridos, noras e genros. Valia a distração. Mas ruim mesmo era aquela dor nos quadris. Bastou Dona Valentina virar-se na almofada que lhe servia de apoio no muro para a fincada voltar. Ui! De novo!

Dona Valentina já estava acostumada. Afinal, ela e sua dor nas cadeiras já tinham ido e voltado e esperado e retornado e remarcado naquela fila há quase um ano. O hospital ficava longe; precisava pegar o primeiro ônibus, descer no centro; andar até o ponto do segundo ônibus; viajar mais meia hora nele; e andar mais quatro quarteirões. Por isso, no último mês passou a dormir na fila, era mais fácil e mais barato. Ela e sua dor. A almofada velha ajudava; aprendera a encaixá-la de um jeito sob a coxa e a esticar a perna. Nesta posição meio torta e esquisita, a dor também dormia, dava um alívio.

O funcionário, sonolento, abriu a porta de vidro; deu um “bom dia” quase inaudível e pediu ordem na calçada:

– Pessoal, respeitem quem chegou primeiro. A fila é deste lado, vamos lá.

Não demorou muito, e a mocinha sorridente, de uniforme branco, passou distribuindo as senhas. Todos gostavam dela. Alegre, animada, até cumprimentava alguns pelo nome, de tanta convivência. Dona Valentina recebeu a ficha três; seria uma das primeiras no atendimento. Quem sabe a coisa resolveria desta vez?

– Senha número três!

Dona Valentina ergueu-se da cadeira com a ajuda de um rapaz e caminhou até a sala. O doutor – jovem, simpático – cumprimentou-a e pediu que ela se sentasse. Em seguida, correu os olhos pela ficha, fez algumas perguntas sobre a evolução da dor e os remédios que ela tomava. Daí, preencheu uma nova receita, carimbou e assinou:

– Olha, Dona Valentina, vamos mudar a medicação, essa aqui é mais forte. Mas seu caso é mesmo cirúrgico. O problema é que o hospital não tem condições de fazer a cirurgia de imediato. A senhora sabe: muitos pacientes, falta verba, equipamento, dinheiro curto...

Ela sentiu um aperto no coração. E um pouco de raiva, raivinha, coisa passageira. Mas o doutor era tão simpático, de olheiras, de uniforme amarrotado, que ela sorriu, decepcionada:

– Posso marcar meu retorno?

– Claro, claro, fala com a moça da portaria.

Dona Valentina e sua dor pegaram os dois ônibus de volta. Pelo menos a chuva havia parado, um sol gostoso aquecia seus ombros através da janela. Fazer o quê? – pensava ela. Esperar mais, claro.

De noite, Dona Valentina se acomodou no velho sofá esburacado para ver a novela – sua distração favorita que a fazia esquecer da dor.

*(Fernando Fabbrini. Em: julho de 2019. Adaptado.)*

**Questão 01**

**“– Olha, Dona Valentina, vamos mudar a medicação, essa aqui é mais forte. Mas seu caso é mesmo cirúrgico.” (10º§). Considerando o sentido da relação determinada pela expressão “mas”, podemos afirmar que somente haverá modificação semântica na substituição pelo termo:**

- A) Porém.
- B) Por isso.
- C) Entretanto.
- D) Apesar disso.

### Questão 02

Um texto se realiza com uma determinada finalidade, isto é, um objetivo, um propósito específico. É possível inferir que o objetivo comunicativo desse texto é:

- A) Criticar, através de uma história, a situação caótica da saúde pública do país.
- B) Expor os aspectos que contribuem para a cura da dor de Dona Valentina.
- C) Reafirmar a importância da mudança de medicamentos em casos de dor crônica.
- D) Ocultar as diversas situações que contribuem para o aumento da dor de Dona Valentina.

### Questão 03

A estrutura textual apresentada tem por propósito substancial contar fatos reais, atuais e recorrentes. No entanto, é possível reconhecer um ponto de vista explícito do enunciador; assinale-o.

- A) “*Todos gostavam dela.*” (7º§)
- B) “*Dona Valentina e sua dor pegaram os dois ônibus de volta.*” (14º§)
- C) “*O problema é que o hospital não tem condições de fazer a cirurgia de imediato.*” (10º§)
- D) “*Dona Valentina ergueu-se da cadeira com a ajuda de um rapaz e caminhou até a sala.*” (9º§)

### Questão 04

Os termos destacados nas seguintes orações pertencem a mesma classe de palavras, EXCETO:

- A) “*Estava ligeiramente feliz.*” (1º§)
- B) “*O relógio marcava quase cinco da manhã quando ela abriu os olhos.*” (1º§)
- C) “*Por isso, no último mês passou a dormir na fila, era mais fácil e mais barato.*” (4º§)
- D) “*[...] e o falatório dos que acordaram cedo, como ela, misturava-se com o ronco de dois ou três [...]*” (2º§)

### Questão 05

Tendo em vista as particularidades estruturais do texto evidenciado, em “*Quem sabe a coisa resolveria desta vez?*” (7º§), a indagação aplicada tem como finalidade:

- A) Questionar a importância da consulta.
- B) Persuadir o leitor a respeito da temática textual retratada.
- C) Assegurar o direito de Dona Valentina ser curada da sua dor.
- D) Criticar os problemas que afligem uma pequena parcela da população.

### Questão 06

Considerando os dois termos grifados, é correto afirmar que há diferentes classes de palavras na seguinte transcrição literal:

- A) “*A senhora sabe: muitos pacientes, falta verba, equipamento, dinheiro curto...*” (10º§)
- B) “*[...] fez algumas perguntas sobre a evolução da dor e os remédios que ela tomava.*” (9º§)
- C) “*O funcionário, sonolento, abriu a porta de vidro; deu um ‘bom dia’ quase inaudível [...]*” (5º§)
- D) “*Porém, Dona Valentina era prevenida: levava na sacola a capa e a sombrinha desmilinguida – mas que ainda serviam.*” (2º§)

### Questão 07

A forma de tratamento utilizada pelo doutor em “– *Olha, Dona Valentina, vamos mudar a medicação, essa aqui é mais forte.*” (10º§) revela:

- A) Afeição.
- B) Respeito.
- C) Intimidade.
- D) Irmandade.

### Questão 08

Sobre o título do texto, “*Dona Valentina e sua dor*”, depreende-se que:

- A) Combina expressões de sentidos desiguais.
- B) Explica de forma contraditória o enredo textual.
- C) É possível discernir toda a temática desenvolvida no texto.
- D) Emprega a expressão “sua dor” com exagero no contexto literal.

### Questão 09

Sobre a existência de uma relação de sinonímia entre a palavra destacada e o vocábulo indicado, assinale a correspondência INCORRETA.

- A) “Valia a distração.” (3º§) – entretenimento.
- B) “Goiabas vermelhas, suculentas, sem bichos.” (1º§) – saborosas.
- C) “[...] deu um ‘bom dia’ quase inaudível e pediu ordem na calçada.” (5º§) – imperceptível.
- D) “Mas o doutor era tão simpático, de olheiras, de uniforme amarrotado, que ela sorriu, decepcionada.” (11º§) – desapontada.

### Questão 10

A língua escrita não dispõe dos inumeráveis recursos rítmicos e melódicos da língua falada. Para suprir esta carência, ou melhor, para reconstituir aproximadamente o movimento vivo da elocução oral, serve-se da pontuação.

(Celso Cunha & Lindley Cintra, *Nova Gramática do Português Contemporâneo*, p. 625.)

No excerto “*Fila de hospital até que era divertida – pensava ela.*” (3º§), o travessão foi empregado para:

- A) Marcar uma incerteza.
- B) Finalizar frase declarativa.
- C) Introduzir uma explicação.
- D) Intercalar informação acessória.

## RACIOCÍNIO LÓGICO-MATEMÁTICO

### Questão 11

Considere a seguinte estrutura lógica, em que as premissas são verdadeiras:

Premissas:

- Se o ouvidor é eficiente, o atendimento é ágil.
- Se a denúncia tem fundamento, o processo é autuado.
- O atendimento é ágil e o processo não foi autuado.

Conclusões:

- I. O ouvidor é eficiente.
- II. A denúncia não tem fundamento.

Em relação às conclusões anteriores, é correto afirmar que:

- A) Ambas são válidas.
- B) Apenas a I é válida.
- C) Apenas a II é válida.
- D) Ambas são inválidas.

### Questão 12

Durante a semana do servidor, a ouvidoria de determinado órgão recebeu apenas sugestões e elogios. Sabe-se que o número de elogios foi 30% superior ao de sugestões e que, se a ouvidoria tivesse recebido mais 29 sugestões, o número destas passaria a ser 1 unidade a menos do que o de elogios. De acordo com essas informações, quantas sugestões a ouvidoria recebeu durante a semana do servidor?

- A) 75.
- B) 100.
- C) 125.
- D) 130.

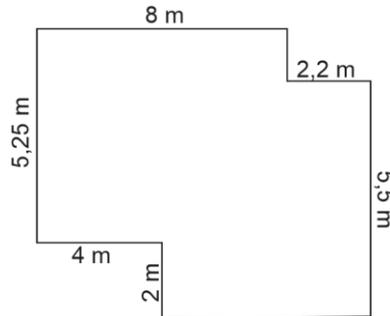
### Questão 13

O auxiliar de ouvidoria registrou o número de atendimentos que realizou nos meses de janeiro a junho e constatou que o número de atendimentos mensais formava uma progressão aritmética de razão 25. Além disso, ele verificou que realizou um total de 270 atendimentos nos meses de abril e junho, valor correspondente ao dobro do número de atendimentos realizados em maio. De acordo com essas informações, o total de atendimentos realizados pelo auxiliar de ouvidoria nos meses de janeiro a junho pertence ao intervalo de:

- A) 400 a 450 atendimentos.
- B) 451 a 500 atendimentos.
- C) 501 a 550 atendimentos.
- D) 551 a 600 atendimentos.

#### Questão 14

Certo órgão deseja implementar uma nova sala de atendimento ao usuário por via telefônica. Para dar a devida qualidade ao serviço, ficou estipulado que cada atendente precisa de uma cabine devidamente isolada, o que irá ocupar um espaço de  $0,90 \text{ m}^2$  por funcionário. A figura a seguir, em que todos os ângulos internos são retos, representa as medidas da sala de atendimento a ser utilizada nesse serviço:



Considerando as informações fornecidas, o número máximo de funcionários que poderão ser alocados nessa sala de atendimento ao usuário por via telefônica está compreendido entre:

- A) 65 e 70.
- B) 71 e 75.
- C) 76 e 80.
- D) 81 e 85.

#### Questão 15

Durante o mês de dezembro, a ouvidoria de uma empresa acordou com seus funcionários que os salários seriam pagos com base no número de atendimentos realizados. Assim, o acordo fechado estipulou que os salários seriam compostos por uma parcela fixa de R\$ 1.200,00 mais R\$ 1,50 por atendimento. De acordo com essa situação, quantos atendimentos o funcionário que deseja receber a remuneração de R\$ 2.100,00 precisa realizar no referido mês?

- A) 450 atendimentos.
- B) 500 atendimentos.
- C) 600 atendimentos.
- D) 900 atendimentos.

### INFORMÁTICA

#### Questão 16

Considere elaborar uma planilha com a folha de pagamento de funcionários de uma grande empresa, contendo dados pessoais sensíveis que requerem confidencialidade. Ao perceber a aproximação de uma pessoa não autorizada, imediatamente foram usadas as teclas de atalho do *Windows* para minimizar todas as janelas abertas, protegendo, assim, as informações confidenciais do documento. Qual combinação de teclas é responsável por minimizar todas as janelas abertas no *Windows 11 Pro 23H2* (Configuração Padrão – Idioma Português-Brasil)?

- A) Tecla de atalho do *Windows* + A.
- B) Tecla de atalho do *Windows* + R.
- C) Tecla de atalho do *Windows* + M.
- D) Tecla de atalho do *Windows*, somente.

#### Questão 17

Ao iniciar o MS-DOS, determinado usuário observa que o sistema é iniciado na unidade A:\. Então muda para a unidade C:\ e lista todo o conteúdo dessa unidade. Ele vê uma pasta chamada Trabalho e entra nesse diretório. Desejando fazer um *backup* do conteúdo da pasta Trabalho, o usuário cria uma nova pasta, dentro dela, chamada Backup. Em seguida, copia todo o conteúdo da pasta Trabalho para a pasta Backup. Com base nas ações do usuário, assinale, a seguir, a sequência de comandos realizada.

- A) `cd C:\, dir, cd Trabalho, dir Backup, copy *.* Backup`
- B) `cd C:\, dir, cd Trabalho, move Backup, copy *.* Backup`
- C) `cd C:\, dir, cd Trabalho, mkdir Backup, copy *.* Backup`
- D) `cd C:\, dir, cd Trabalho, create Backup, copy *.* Backup`

### Questão 18

A memória RAM é um componente essencial não apenas nos PCs, mas em qualquer tipo de computador. Por mais que exista espaço de armazenamento disponível, na forma de um HD ou memória *flash*, é sempre necessária uma certa quantidade de memória RAM e, naturalmente, quanto mais melhor. A sigla “RAM” vem de “*Random Access Memory*”, ou “Memória de Acesso Aleatório”, indicando a principal característica da memória RAM, que é o fato de permitir o acesso direto a qualquer um dos endereços disponíveis e de forma bastante rápida.

(Disponível em: <https://www.hardware.com.br/livros/hardware/capitulo-memorias.html>. Acesso em: maio de 2024.)

**NÃO** representa um tipo de tecnologia de memória RAM:

- A) SSD.
- B) DDR.
- C) SDRAM.
- D) EDO RAM.

### Questão 19

A compactação de arquivos é um processo que reduz o tamanho de um ou mais arquivos para que consumam menos espaço de armazenamento e possam ser transmitidos mais rapidamente pelas redes. Esse processo é alcançado usando vários algoritmos e técnicas para identificar e eliminar dados redundantes dentro dos arquivos.

(Disponível em: <https://phoenixnap.pt/gloss%C3%A1rio/compress%C3%A3o-de-arquivo>. Acesso em: maio de 2024.)

Sobre as extensões que representam arquivos compactados, marque V para as verdadeiras e F para as falsas.

- ( ) .zip
- ( ) .mp3
- ( ) .cab
- ( ) .gif

A sequência está correta em

- A) V, F, F, F.
- B) F, F, F, V.
- C) V, F, V, F.
- D) V, V, V, V.

### Questão 20

Após concluir a planilha de folha de pagamento dos funcionários de uma grande empresa, torna-se necessário transferi-la para um dispositivo de armazenamento removível. Pretende-se usar a planilha em uma apresentação para o presidente da empresa em uma de suas filiais. Consciente da sensibilidade dos dados contidos no documento, incluindo dados pessoais e sensíveis, deve-se adicionar uma camada extra de segurança. Para proteger a confidencialidade dos dados em caso de perda do dispositivo de armazenamento removível, optou-se por adicionar uma senha com um nível adequado de complexidade, criptografando o arquivo. Essa medida visava evitar acessos não autorizados em potenciais incidentes. A planilha foi produzida no *Microsoft Excel 2019 MSO 64 bits (Idioma Português-Brasil)*; a senha foi aplicada a nível de arquivo, que se refere à capacidade de bloquear o arquivo do *Excel* para que os usuários não possam abrir ou modificá-lo, impedindo, assim, que outras pessoas o abram. Qual foi o caminho utilizado para criptografar a planilha?

- A) Guia Arquivo > Opções. Selecionar a caixa “Proteger Pasta de Trabalho” e escolher Criptografar com senha.
- B) Guia Inserir > Proteção. Selecionar a caixa “Proteger Pasta de Trabalho” e escolher Criptografar com senha.
- C) Guia Arquivo > Informações. Selecionar a caixa “Proteger Pasta de Trabalho” e escolher Criptografar com senha.
- D) Guia *Layout* da Página > Segurança. Selecionar a caixa “Proteger Pasta de Trabalho” e escolher Criptografar com senha.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

### CONHECIMENTOS DE DIREITO ADMINISTRATIVO E CONSTITUCIONAL

#### Questão 21

Ao examinar a Constituição Federal do Brasil de 1988, nota-se que o artigo 6º consagra uma série de direitos sociais fundamentais que são garantidos a todos os cidadãos brasileiros. Nesse sentido, assinale a alternativa que NÃO indica um direito social previsto taxativamente no dispositivo constitucional supramencionado.

- A) Previdência social.
- B) Erradicação da pobreza.
- C) Assistência aos desamparados.
- D) Proteção à maternidade e à infância.

### Questão 22

A Lei nº 13.709/2018, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), representa um marco legislativo fundamental ao estabelecer as diretrizes e os princípios para garantir a segurança dos dados pessoais dos cidadãos, tanto em atividades conduzidas por entidades públicas quanto privadas. De acordo com as disposições dessa Lei, assinale a afirmativa INCORRETA.

- A) Tem como objetivo a proteção dos direitos fundamentais de liberdade e privacidade, bem como o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.
- B) Não se aplica ao tratamento de dados pessoais realizados exclusivamente para fins de segurança pública e para atividades de investigação e repressão de infrações penais.
- C) As atividades de tratamento de dados pessoais devem ser conduzidas de acordo com o princípio da não discriminação, que visa à impossibilidade de realização do tratamento para fins discriminatórios ilícitos ou abusivos.
- D) Aplica-se a qualquer a operação de tratamento realizada por pessoa natural ou jurídica, seja de direito público ou privado, independentemente do meio, do país de sua sede ou do país onde estejam localizados os dados, contanto, apenas, que os dados pessoais objeto do tratamento tenham sido coletados no território nacional.

### Questão 23

A Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) é responsável por garantir o direito dos cidadãos de acessar informações públicas, promover transparência e fortalecer a democracia. Essa legislação representa um avanço crucial para a democracia, incentiva a participação cidadã e a fiscalização das atividades públicas. Nesse sentido, assinale a afirmativa INCORRETA.

- A) A Lei estabelece que o serviço de busca e de fornecimento de informação seja gratuito.
- B) Para os efeitos dessa Lei, a integridade refere-se à qualidade da informação não modificada, inclusive quanto à origem, trânsito e destino.
- C) Conforme estabelecido pela Lei, a informação armazenada em formato digital será fornecida nesse formato, independente da anuência do requerente.
- D) O acesso à informação de que trata a Lei compreende, dentre outros, os direitos de obter informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com seus órgãos ou entidades, mesmo que esse vínculo já tenha cessado.

### Questão 24

Os direitos e garantias fundamentais constituem os princípios jurídicos que asseguram a proteção essencial à dignidade humana e à liberdade individual. Com base nesses conceitos, assinale a afirmativa correta.

- A) Os estrangeiros residentes no país fazem jus aos direitos e garantias fundamentais.
- B) O direito de propriedade é garantido independentemente de a propriedade cumprir sua função social.
- C) O rol de direitos fundamentais previsto na Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 é taxativo.
- D) É assegurado a todos o acesso à informação e facultado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional.

### Questão 25

A Lei da Improbidade Administrativa (Lei nº 8.429/1992) garante a integridade e a ética na Administração Pública e desempenha um papel essencial na promoção da transparência governamental, na responsabilização dos gestores e na proteção dos interesses coletivos. Segundo o que estabelece essa Lei, juntamente com suas modificações mais recentes, assinale a afirmativa INCORRETA.

- A) É possível afirmar que as entidades privadas não são isentas às sanções da Lei nº 8.429/1992.
- B) Os princípios constitucionais do direito administrativo sancionador não são aplicáveis ao sistema de improbidade administrativa regulado pela Lei nº 8.429/1992.
- C) A responsabilidade por ato de improbidade administrativa é afastada pelo mero exercício da função ou desempenho de competências públicas, sem comprovação de ato doloso com fim ilícito.
- D) A ação ou omissão decorrente de divergência interpretativa da lei, baseada em jurisprudência, ainda que não pacificada, mesmo que não venha a ser posteriormente prevalecente nas decisões dos órgãos de controle ou dos tribunais do Poder Judiciário, não configura improbidade.

## **LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA**

### **Questão 26**

Considere que Jota, candidato a certo cargo na Agência Municipal de Regulação dos Serviços Públicos Delegados de Cachoeiro de Itapemirim – AGERSA, enquanto estudava a Lei Orgânica Municipal, deparou-se com as seguintes informações:

- I. Suplementar a legislação federal e estadual, no que couber.
- II. Proporcionar os meios de acesso à educação, à cultura e à ciência.
- III. Promover a adaptação social das pessoas portadoras de deficiência física.
- IV. Cassar licença para o exercício de qualquer atividade prejudicial à saúde, ao sossego, à segurança e aos bons costumes, inclusive determinar o fechamento de estabelecimentos de qualquer natureza, que contrariarem as normas das posturas municipais.

Tendo em vista a Lei Orgânica do Município de Cachoeiro de Itapemirim, trata-se de competência privativa do município o que se afirma apenas em

- A) I.
- B) IV.
- C) II e III.
- D) I, II e IV.

### **Questão 27**

A Agência Municipal de Regulação dos Serviços Públicos Delegados de Cachoeiro de Itapemirim (AGERSA) é uma entidade multissetorial, com personalidade jurídica de direito público interno, integrante da Administração Pública Indireta. É submetida a regime autárquico especial e vinculada ao gabinete do Prefeito, com a função de entidade reguladora, normatizadora, de controle e fiscalização dos serviços públicos delegados do Município de Cachoeiro de Itapemirim, nos termos das políticas estabelecidas pelos Poderes Executivo e Legislativo de organizar a exploração dos serviços prestados em regime privado, nos termos do Art. 30, V e VII da Constituição Federal. Em observância à Lei Municipal nº 7.863, de 30 de dezembro de 2020, são consideradas competências da AGERSA, EXCETO:

- A) Cumprir e fazer cumprir os regramentos correspondentes aos serviços regulados.
- B) Promover a estabilidade nas relações entre o poder concedente, entidades reguladas e usuários.
- C) Acompanhar e opinar nas decisões do poder concedente relacionadas com alterações dos termos dos instrumentos de concessão, com a sua rescisão antecipada, com as rescisões por término do prazo de concessão ou com as prorrogações desses instrumentos.
- D) Acompanhar e auditar o desempenho econômico-financeiro da execução dos serviços, procedendo à análise e aprovação de revisões e de reajustes visando assegurar a manutenção do equilíbrio e da capacidade financeira dos regulados, como garantia da prestação futura dos serviços.

### **Questão 28**

Considere que os seguintes personagens fazem parte do quadro de pessoal efetivo da AGERSA: Teresa é Gerente de Contabilidade Regulatória; Antônia é Coordenadora de Controle Interno; Berenice é Coordenadora Jurídica; e Joana é Gerente de Regulação de Espaço e Iluminação Pública. Com base exclusivamente na Lei Municipal nº 7.863, de 30 de dezembro de 2020, tais cargos são:

- A) Vitalícios e serão nomeados pelo Vice-Prefeito.
- B) Funções de confiança e serão nomeados pelo Prefeito.
- C) De provimento em comissão e serão nomeados pelo Diretor-Presidente.
- D) De provimento efetivo e serão nomeados pelo Presidente da Câmara dos Vereadores.

### **Questão 29**

A empresa Xis, prestadora de serviços regulada pela AGERSA, veio a incorrer infração grave por não cumprir adequadamente as resoluções da Agência. Considerando a situação apresentada e tendo como base a Lei Municipal nº 7.863/2020, a AGERSA adotará, observado o devido processo legal, bem como o contraditório e ampla defesa, dentre outras, a seguinte penalidade:

- A) Sugerir ao poder concedente que a empresa Xis seja impedida permanentemente de participar de licitação.
- B) Indicar ao poder concedente a caducidade ou extinção da concessão para a prestação de serviços da empresa Xis.
- C) Emitir ordem de interdição extrajudicial permanente como forma de reparação aos danos causados, ainda que tal ato não esteja previsto em lei.
- D) Rescindir o contrato de prestação de serviços de ofício, ainda que tal ação não esteja prevista em edital de contratação, tendo em vista a soberania de decisão da AGERSA.

**Questão 30**

Solange, servidora da AGERSA, solicitou ao seu chefe imediato licença para tratamento de saúde. A servidora precisará ausentar-se de suas funções por cento e vinte dias para tratar uma enfermidade. Para a licença solicitada por Solange, a inspeção médica será feita por:

- A) Médico Perito do INSS.
- B) Junta Oficial do Município.
- C) Médico da Prefeitura Municipal.
- D) Junta Médica Oficial da AGERSA.

**CONHECIMENTOS DO CARGO**

**Questão 31**

A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, trata da participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da Administração Pública. A referida Lei especifica diversas atribuições precípua das ouvidorias. Com base nessas atribuições, assinale a afirmativa INCORRETA.

- A) Propor aperfeiçoamentos na prestação de serviços.
- B) Acompanhar a prestação de serviços, visando garantir a sua efetividade.
- C) Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.
- D) Receber, analisar e decidir unilateralmente para concluir de forma eficaz as manifestações dos usuários perante o órgão ou entidade a que se vincula.

**Questão 32**

Para garantir um atendimento eficiente e a resolução adequada das demandas dos cidadãos, a comunicação desempenha um papel crucial no processo de ouvidoria. Diversos materiais apresentam obrigações e dicas sobre como prestar um bom atendimento. Considerando essas dicas e obrigações, assinale a afirmativa correta.

- A) O atendimento deve discutir apenas assuntos profissionais e transmitir informações de maneira rápida e correta.
- B) No “formulário de atendimento” devem ser registrados somente os dados iniciais necessários (data, horário, nome e telefone para contato).
- C) O cidadão deve ser tratado pelo nome, precedido dos pronomes “senhor” ou “senhora” apenas para as pessoas com mais de sessenta e cinco anos, ou pelo título com o qual se identificou.
- D) A exigência da certificação da identidade do usuário deve ser feita em todas as manifestações, independentemente de a resposta implicar acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

**Questão 33**

Maria, uma servidora pública dedicada e experiente, foi recentemente designada para atuar como auxiliar de ouvidoria em um órgão público municipal. Sua função principal será mediar as comunicações entre os cidadãos e a administração do órgão, garantindo que as reclamações, sugestões e elogios sejam tratados de forma eficaz e eficiente. Para desempenhar sua função de maneira satisfatória, Maria precisa ter uma compreensão clara dos processos de ouvidoria. Com isso em mente, assinale a afirmativa que corretamente apresenta uma ação relacionada ao processo de gestão do conhecimento em ouvidorias.

- A) Organizar, interpretar, consolidar e guardar as informações oriundas das demandas.
- B) Promover a capacitação dos servidores em temas relacionados com as atividades de ouvidoria.
- C) Mediar administrativamente as relações entre o órgão/entidade e demandantes, quando necessário.
- D) Propor normas e procedimentos para as atividades de ouvidoria no âmbito do órgão ou entidade pública.

**Questão 34**

A Ouvidoria Geral da União (OGU) desenvolveu um sistema classificatório para as manifestações dos cidadãos, com base nas sugestões de ouvidores e outros profissionais de ouvidorias públicas de diferentes portes (Enap, 2017). Tendo em vista esse sistema classificatório, assinale a alternativa que representa a comunicação em que um cidadão faz uma manifestação voluntária com o objetivo de propor inovações nos serviços, processos ou políticas oferecidas pelo governo ou pela Administração Pública.

- A) Elogio.
- B) Sugestão.
- C) Solicitação.
- D) Simplificação.

### Questão 35

O fluxo de atendimento nas ouvidorias públicas segue uma sequência de etapas bem definidas para garantir que as manifestações dos cidadãos sejam recebidas, analisadas e respondidas de maneira eficiente e transparente. Com base nas características, prazos e etapas do fluxo de atendimento nas ouvidorias, marque V para as afirmativas verdadeiras e F para as falsas.

- ( ) Conforme apresentado na Lei nº 13.460/2017, as ouvidorias deverão responder às manifestações de forma conclusiva em até quinze dias contados a partir do seu recebimento, podendo ser o prazo prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.
- ( ) A resposta conclusiva é a decisão administrativa final na qual o órgão ou a entidade pública manifesta-se acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade.
- ( ) O papel da auditoria é realizar a análise preliminar da denúncia e proceder com a apuração dos fatos, que serão encaminhados ao órgão ou entidade pública para manifestação acerca da procedência ou improcedência desses fatos.
- ( ) No elogio, entende-se que é conclusiva a resposta que informa ao usuário sobre o encaminhamento de sua manifestação aos órgãos apuratórios competentes; os procedimentos a serem adotados ou seu arquivamento, caso não haja elementos mínimos indispensáveis à apuração.

A sequência está correta em

- A) F, V, F, F.
- B) F, F, V, V.
- C) V, V, F, V.
- D) V, F, V, F.

### Questão 36

A comunicação é um elemento central para a melhoria da qualidade no atendimento aos cidadãos. No seu contato com a Administração Pública, o usuário deve contar com informação consistente, rápida e adaptada às suas necessidades.

(CGU, 2019.)

Para tal, o uso adequado da linguagem permitirá a compreensão da mensagem transmitida e promover a efetiva comunicação entre o Estado e o usuário. “A linguagem \_\_\_\_\_ é simples, clara, concisa e objetiva; considera o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento das suas necessidades.”

Assinale a alternativa que completa corretamente a afirmativa anterior.

- A) cidadã
- B) indutora
- C) inclusiva
- D) transformadora

### Questão 37

Maria é uma servidora pública que trabalha na ouvidoria de determinado órgão público municipal. Sua função é receber, analisar e responder às reclamações, sugestões e elogios dos cidadãos. Recentemente, ela participou de um treinamento sobre a importância de uma boa resposta na ouvidoria e agora precisa aplicar os conhecimentos adquiridos no seu dia a dia. Considerando as características desejáveis para uma resposta de qualidade na ouvidoria, analise as afirmativas a seguir.

- I. A escaneabilidade se relaciona com a facilidade de leitura do texto e procura deixá-lo mais confortável para os olhos do leitor.
- II. A competência se relaciona com o que foi percebido pelo usuário durante a experiência, comparado com as expectativas de atendimento que tinha quando procurou a ouvidoria.
- III. O tom formal em uma resposta de ouvidoria é marcado pelo vocabulário culto e escrita em terceira pessoa, que guarda certa distância do leitor.
- IV. A tempestividade refere-se ao fato de que a resposta, sempre que possível, deve cobrir todos os questionamentos e as solicitações apresentadas pelo usuário.

Está correto o que se afirma apenas em

- A) II.
- B) I e III.
- C) I e IV.
- D) II, III e IV.

**Questão 38**

A ouvidoria ativa é responsável por gerenciar processos de relacionamento com os cidadãos, especialmente os usuários dos serviços e atividades do órgão ou entidade a que pertence. Ela promove uma maior participação e controle da comunidade na avaliação do desempenho institucional e na proposição de diretrizes para a sua atuação.

(SALGADO, V. A. B.; ANTERO, S. A. *Guia de orientação para a gestão de ouvidorias. Brasil. 2013.*)

**Com base nas competências típicas das ouvidorias ativas, assinale a afirmativa INCORRETA.**

- A) Promover a capacitação dos servidores do órgão em temas relacionados com as atividades da ouvidoria.
- B) Diagnosticar as tensões e os conflitos sociais e apoiar o órgão ou entidade na articulação junto a órgãos e agentes externos com vistas à sua resolução, na defesa do interesse público.
- C) Realizar e promover estudos e pesquisas sobre temas relacionados às áreas de atuação da ouvidoria, principalmente para levantamento dos requisitos e nível de satisfação dos cidadãos em relação ao serviço prestado.
- D) Propor alterações na estrutura de controle do órgão ou entidade, com o objetivo de conceder maior liberdade e autonomia ao processo de ouvidoria, garantindo um atendimento de maior qualidade e o aumento da satisfação dos usuários.

**Questão 39**

**O Código de Defesa do Consumidor, os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais, e as entidades privadas de defesa do consumidor integram o denominado:**

- A) Órgão Colegiado de Defesa do Consumidor.
- B) Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.
- C) Instituto Nacional das Relações Consumeristas.
- D) Ministério da Defesa das Relações de Consumo.

**Questão 40**

**A Constituição Federal de 1988, pela primeira vez, inscreveu a defesa do consumidor entre os direitos fundamentais. Até então, o Brasil não contava com uma proteção jurídica sistematizada para o consumidor em razão de sua condição de sujeito vulnerável do mercado. De acordo com a Lei nº 8.078/1990, bem como o entendimento das Cortes Superiores, analise as afirmativas a seguir.**

- I. É válida a comunicação remetida por *e-mail* para fins de notificação do consumidor acerca da inscrição de seu nome em cadastro de inadimplentes, desde que comprovados o envio e a entrega da comunicação ao servidor de destino.
- II. Não incide o Código de Defesa do Consumidor no caso de concessionária de serviços públicos pertencente a grande grupo econômico, que pressupõe elevado nível de organização e planejamento para participação de processos licitatórios e sujeição a agências de regulação setorial.
- III. Não se aplica o Código de Defesa do Consumidor aos contratos de empréstimo tomados por sociedade empresária para implementar ou incrementar suas atividades negociais.

**Está correto o que se afirma em**

- A) I, II e III.
- B) I, apenas.
- C) II, apenas.
- D) I e III, apenas.

**ATENÇÃO**



**NÃO É PERMITIDA a anotação das respostas da prova em NENHUM MEIO. O candidato flagrado nesta conduta poderá ser ELIMINADO do processo.**

## INSTRUÇÕES

1. Somente será permitida a utilização de caneta esferográfica de corpo transparente e de tinta azul ou preta.
2. É proibida, durante a realização das provas, a comunicação entre os candidatos e a utilização de máquinas calculadoras e/ou similares, livros, anotações, impressos ou qualquer outro material de consulta, protetor auricular, lápis, borracha ou corretivo. Especificamente, não será permitido ao candidato ingressar na sala de provas sem o devido recolhimento, com respectiva identificação, dos seguintes equipamentos: *bip*, telefone celular, *walkman*, agenda eletrônica, *notebook*, *palmtop*, *ipod*, *ipad*, *tablet*, *smartphone*, mp3, mp4, receptor, gravador, máquina de calcular, máquina fotográfica, controle de alarme de veículo, relógio de qualquer modelo, pulseiras magnéticas e similares etc., o que não acarreta em qualquer responsabilidade do Instituto Consulplan sobre tais equipamentos.
3. Com vistas à garantia da segurança e da integridade do certame, no dia da realização das provas escritas, os candidatos serão submetidos ao sistema de detecção de metais na entrada e na saída dos sanitários. Excepcionalmente, poderão ser realizados, a qualquer tempo durante a realização das provas, outros procedimentos de vistoria além do descrito.
4. O caderno de provas consta de 40 (quarenta) questões de múltiplas escolhas para o cargo de nível médio e 45 (quarenta e cinco) questões para os cargos de nível superior; 1 (uma) questão discursiva para os cargos superiores: Engenheiro Civil e Especialista em Regulação de Transporte.
5. Ao receber o material de realização das provas, o candidato deverá conferir atentamente se o caderno de provas contém o número de questões previsto, se corresponde ao cargo a que está concorrendo, bem como se os dados constantes no Cartão de Respostas (Gabarito) e na Folha de Textos Definitivos (Prova Discursiva) estão corretos. Caso os dados estejam incorretos, ou o material esteja incompleto ou, ainda, detenha qualquer imperfeição, o candidato deverá informar tal ocorrência ao Fiscal de Aplicação, não cabendo reclamações posteriores neste sentido.
6. A prova terá duração de 3 (três) horas para o cargo de Auxiliar de Ouvidoria; e 4 (quatro) horas para os cargos de Engenheiro Civil e Especialista em Regulação de Transporte. Esse período abrange a assinatura, assim como a transcrição das respostas para o Cartão de Respostas (Gabarito) e a Folha de Textos Definitivos (Prova Discursiva).
7. As questões das provas objetivas são do tipo múltipla escolha, com 4 (quatro) opções (A a D) e uma única resposta correta. Ao terminar a prova, o candidato, obrigatoriamente, deverá devolver ao Fiscal de Aplicação o Cartão de Respostas (Gabarito) e a Folha de Textos Definitivos (Prova Discursiva) devidamente assinados em local indicado.
8. Os Fiscais de Aplicação não estão autorizados a emitir opinião nem prestar esclarecimentos sobre o conteúdo das provas. Cabe única e exclusivamente ao candidato interpretar e decidir.
9. Não é permitida a anotação de informações relativas às suas respostas (cópia de gabarito) no comprovante de inscrição ou em nenhum outro meio.
10. O candidato somente poderá se retirar do local de realização das provas escritas levando o caderno de provas no decurso dos últimos 30 (trinta) minutos anteriores ao horário previsto para o seu término. O candidato poderá se retirar do local de realização das provas somente a partir dos 90 (noventa) minutos após o início de sua realização; contudo, não poderá levar o seu caderno de provas.
11. Os 3 (três) últimos candidatos de cada sala só poderão sair juntos. Caso algum candidato insista em sair do local de aplicação antes de autorizado pelo Fiscal de Aplicação, será lavrado Termo de Ocorrência, assinado pelo candidato e testemunhado pelos 2 (dois) outros candidatos, pelo Fiscal de Aplicação da sala e pelo Coordenador da Unidade de Provas, para posterior análise pela Comissão de Acompanhamento do Concurso.

## RESULTADOS E RECURSOS

- Os gabaritos oficiais preliminares das provas objetivas serão divulgados na *Internet*, no endereço eletrônico [www.institutoconsulplan.org.br](http://www.institutoconsulplan.org.br), a partir das 16h00min da segunda-feira subsequente à realização das provas escritas objetivas de múltipla escolha.
- O candidato que desejar interpor recursos contra os gabaritos oficiais preliminares das provas objetivas disporá de 2 (dois) dias úteis, a partir do dia subsequente ao da divulgação (terça-feira), em requerimento próprio disponibilizado no *link* correlato ao Concurso Público no endereço eletrônico [www.institutoconsulplan.org.br](http://www.institutoconsulplan.org.br).
- A interposição de recursos poderá ser feita via *Internet*, através do Sistema Eletrônico de Interposição de Recursos, com acesso pelo candidato ao fornecer dados referentes à sua inscrição apenas no prazo recursal, ao Instituto Consulplan, conforme disposições contidas no endereço eletrônico [www.institutoconsulplan.org.br](http://www.institutoconsulplan.org.br), no *link* correspondente ao Concurso Público.