

CONCURSO PÚBLICO

007. PROVA OBJETIVA

ANALISTA DE OUVIDORIA

- ◆ Você recebeu sua folha de respostas e este caderno contendo 50 questões objetivas.
- ◆ Confira seus dados impressos na capa deste caderno e na folha de respostas.
- ◆ Quando for permitido abrir o caderno, verifique se está completo ou se apresenta imperfeições. Caso haja algum problema, informe ao fiscal da sala para a devida substituição desse caderno.
- ◆ Leia cuidadosamente todas as questões e escolha a resposta que você considera correta.
- ◆ Marque, na folha de respostas, com caneta de tinta preta, a letra correspondente à alternativa que você escolheu.
- ◆ A duração da prova é de 3 horas, já incluído o tempo para o preenchimento da folha de respostas.
- ◆ Só será permitida a saída definitiva da sala e do prédio após transcorridas 2 horas do início da prova.
- ◆ Ao sair, você entregará ao fiscal a folha de respostas e este caderno.
- ◆ Até que você saia do prédio, todas as proibições e orientações continuam válidas.

AGUARDE A ORDEM DO FISCAL PARA ABRIR ESTE CADERNO.

Nome do candidato _____

RG _____

Inscrição _____

Prédio _____

Sala _____

Carteira _____

CONHECIMENTOS GERAIS

LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o excerto a seguir para responder às questões de 01 a 04:

Sobre zona de conforto, meritocracia e Trump

Dia desses, assistindo a uma entrevista, vi um capitalista dizer que, para ganhar mais dinheiro, precisa sair de sua “zona de conforto”. Oh, chavão. Pelo que pude entender, a “zona de conforto” representaria para ele um convite à acomodação e à preguiça improdutiva. Logo, um estado de relaxamento e de calma seria um vício moral; o homem de negócios sem ócios precisa contar com uma dose de aflição, de nervosismo e até de medo, ou não terá disposição para correr riscos, mesmo que calculados. Moral da história: o conforto não é bom para o tilintar das caixas registradoras.

Outro capitalista, esse mais velho, nos tempos em que tinha um banco de investimentos na Avenida Faria Lima, comentava com seus diretos que não gostava de “gato gordo”. Ele não se referia a felinos, óbvio. Ele falava de homens. O “gato gordo”, em seu dicionário, era aquele ex-jovem promissor que rapidamente se refestelava numa posição remediada e se dava por satisfeito com ganhos de adiposidade, não mais de cifras. A partir daí, o “gato gordo”, indolente, comprava uma casa de campo num condomínio fechado com heliporto e não queria mais saber de aventuras perigosas. Segundo os ensinamentos do lendário banqueiro, o “gato gordo” era uma praga. Quando identificava um, demitia correndo.

A expressão “gato gordo” não se popularizou. A outra, “zona de conforto”, esta caiu na boca do povaréu e virou clichê no mundo corporativo. A toda hora, alguém aparece na sua frente para falar mal da “zona de conforto”, um signo universal de morosidade, procrastinação, inoperância e falta de iniciativa (pública ou privada).

A ideologia funciona exatamente assim: as implicâncias idiossincráticas do patrão são alçadas a cânones inabaláveis de virtude para o empregado. De pé, oh, vítimas da fome! Fugam da sua zona de conforto!

Sim, estou sendo irônico. Se for para falar sério, digo que “zona de conforto” é piada de mau gosto. Na vida de um bilionário, que não precisa saber quanto custa a anuidade da escola dos filhos e troca de jatinho todo ano, pode até ser divertido quebrar a rotina de vez em quando e desafiar o sossego, um pouquinho só. Mas, na vida do resto da humanidade, uma pitada de estabilidade tranquila é tudo de bom. Deveria ser festejada, nunca repudiada.

(Eugênio Bucci, “Sobre zona de conforto, meritocracia e Trump”, 02.04.2025. Disponível em: <https://www.estadao.com.br/opiniaio/eugenio-bucci/sobre-zona-de-conforto-meritocracia-e-trump/>. Adaptado)

01. De acordo com as ideias presentes no excerto, é correto afirmar que o autor
- (A) adere à ideia de que as pessoas devem procurar se arriscar em novos empreendimentos, sob pena de serem consideradas acomodadas.
 - (B) aponta a oposição que se estabelece, em certos contextos, entre a disposição para o risco e o desejo de acumulação de capital financeiro.
 - (C) critica o julgamento negativo que homens de negócios fazem de pessoas que já se deram por satisfeitas com as conquistas realizadas.
 - (D) condena o desprezo que certos grupos sociais têm pelos capitalistas que defendem a necessidade de se cultivar a ambição e o arrojo.
 - (E) hesita em discordar da ideia de que no mundo dos negócios não devem permanecer aqueles que buscam estabilidade e previsibilidade.
02. O fato de a expressão “zona de conforto” ser um clichê no mundo corporativo significa que, nesse contexto, seu emprego foi
- (A) banalizado.
 - (B) detalhado.
 - (C) afastado.
 - (D) condenado.
 - (E) hostilizado.
03. Assinale a alternativa em que a reescrita do trecho do 1º parágrafo “... o homem de negócios sem ócios precisa contar com uma dose de aflição, de nervosismo e até de medo, ou não terá disposição para correr riscos...” é fiel ao sentido original.
- (A) A fim de que o homem de negócios sem ócios não conte com uma dose de aflição, de nervosismo e até de medo, não terá disposição para correr riscos.
 - (B) Como o homem de negócios sem ócios não conta com uma dose de aflição, de nervosismo e até de medo, não terá disposição para correr riscos.
 - (C) Ainda que o homem de negócios sem ócios conte com uma dose de aflição, de nervosismo e até de medo, não terá disposição para correr riscos.
 - (D) Caso o homem de negócios sem ócios não conte com uma dose de aflição, de nervosismo e até de medo, não terá disposição para correr riscos.
 - (E) Assim que o homem de negócios sem ócios não conte com uma dose de aflição, de nervosismo e até de medo, não terá disposição para correr riscos.

04. Assinale a alternativa cuja frase foi redigida em conformidade com a norma-padrão de concordância verbal e de pontuação.
- (A) Sempre houveram, no mundo dos negócios, pessoas que valorizam o arrojo, a coragem e a audácia.
 - (B) Deseja-se, em certos meios pessoas ambiciosas, que se lancem com frequência em projetos arriscados.
 - (C) Tranquilidade e segurança, nem sempre têm sido valorizadas por determinados grupos de pessoas.
 - (D) Existem pessoas que acreditam ser difícil, no mundo contemporâneo, alcançar uma existência tranquila.
 - (E) Uma vida pacata e simples, pode acabar agradando a certos indivíduos, avessos a riscos desnecessários.

Leia o texto a seguir para responder às questões de 05 a 09:

Fobia imobiliária

A vida me poupou de uns tantos pesadelos. É nisso que penso enquanto o camarada à minha frente, com incontida excitação, vai fazendo o pormenorizado relato de sua batalha para alugar apartamento. Já estive em duas dúzias de endereços, contabiliza, e em outros tantos pretende estar, pois em cada um achou defeito. Longe de se lamentar, está feliz. À beira da euforia, parece governado pela convicção de que o bom não é achar, é procurar, prazer que exige dele ver imperfeição onde não tem.

Faria par, este amigo recente, com uma senhora da minha família, que, precisando de empregada, vetou consecutivamente duas alternativas que as filhas lhe arranjaram, uma por lhe faltarem alguns dentes, a outra porque, prognata, tinha “dentes demais”.

Respeitemos o time dos que procuram na esperança de não encontrar – de certa forma aparentados com aqueles que inventam pretexto para estar o tempo todo reformando a casa. São, uns e outros, meus antípodas. A simples ideia de empreender uma reforma já me levaria a buscar um novo pouso – se também essa perspectiva não me trouxesse pânico. E, a esta altura da vida, talvez já não haja divã que dê jeito na fobia imobiliária de quem jamais – jamais – se lançou, como o citado camarada, numa peregrinação em busca de poleiro.

Minto: ciente das minhas dificuldades nesse particular, houve um dia, meio século atrás, em que, com poucos meses de São Paulo, e pendurado ainda na generosidade do casal que me acolheu de mala e cuia, achei que era hora de providenciar cafofo próprio. Encantado com o que me parecia ser uma inédita capacidade de superar limitações, dias depois eu fechava negócio com o dono de um apartamento num predinho até simpático, na esquina de Augusta e Rua Costa. Quem disse que eu não dava conta? – gabei-me. Mas não precisei de uma semana para me dar conta de que ali simplesmente não havia água, nem disposição dos outros moradores para dar sentido à existência das torneiras. E, no entanto, tudo estava claro desde o início, pois na primeira incursão eu pudera ver o espetáculo medieval de cordas içando baldes na soturna área interna do edifício. A rapidez com que consegui anulação do contrato me trouxe a certeza de que não fui ali o otário pioneiro.

(Humberto Werneck, “Fobia Imobiliária”, 02.10.20.
Disponível em: <https://www.estadao.com.br/cultura/humberto-werneck/fobia-imobiliaria>. Adaptado)

05. De acordo com o cronista, existe um tipo de pessoa que
- (A) receia perder tempo em busca de negócios vantajosos.
 - (B) evita realizar os procedimentos burocráticos de um negócio.
 - (C) recorre à ajuda de terceiros para adquirir algum bem.
 - (D) adquire imóveis sobretudo pelo prazer de reformá-los.
 - (E) encontra satisfação na busca frustrada por algo.
06. O cronista inclui o leitor no texto em:
- (A) “Respeitemos o time dos que procuram na esperança de não encontrar...” (3º parágrafo)
 - (B) “... aparentados com aqueles que inventam pretexto para estar o tempo todo reformando a casa.” (3º parágrafo)
 - (C) “Minto: ciente das minhas dificuldades nesse particular, houve um dia, meio século atrás...” (4º parágrafo)
 - (D) “Mas não precisei de uma semana para me dar conta de que ali simplesmente não havia água...” (4º parágrafo)
 - (E) “A rapidez com que consegui anulação do contrato me trouxe a certeza de que não fui ali o otário pioneiro.” (4º parágrafo)

07. Considere as passagens:

- “São, uns e outros, meus **antípodas**.” (3º parágrafo)
- “... cordas içando baldes na **soturna** área interna do edifício.” (4º parágrafo)

Considerando o contexto em que foram empregadas, as palavras destacadas podem ser, correta e respectivamente, substituídas por:

- (A) colegas e terrível.
- (B) opostos e sombria.
- (C) parceiros e estreita
- (D) adversários e pequena.
- (E) mestres e sinistra.

08. No trecho do 1º parágrafo “É nisso que penso enquanto o camarada à minha frente, **com incontida excitação**, vai fazendo o pormenorizado relato de sua batalha para alugar apartamento”, a expressão em destaque apresenta circunstância de modo, assim como a destacada em:

- (A) Já estive **em duas dúzias de endereços**, contabiliza... (1º parágrafo)
- (B) **À beira da euforia**, parece governado pela convicção de que o bom não é achar... (1º parágrafo)
- (C) E, **a esta altura da vida**, talvez já não haja divã que dê jeito na fobia imobiliária... (3º parágrafo)
- (D) ... **na primeira incursão** eu pudera ver o espetáculo medieval de cordas içando baldes... (4º parágrafo)
- (E) ... dias depois eu fechava negócio com o dono de um apartamento **num predinho até simpático**... (4º parágrafo)

09. Assinale a alternativa em que a posição do pronome em relação ao verbo atende à norma-padrão.

- (A) A vida **poupou-me** de uns tantos pesadelos. (adaptado do 1º parágrafo)
- (B) A simples ideia de empreender uma reforma já **levaria-me** a buscar um novo pouso... (adaptado do 3º parágrafo)
- (C) ... se também essa perspectiva não **trouxesse-me** pânico. (adaptado do 3º parágrafo)
- (D) ... generosidade do casal que **acolheu-me** de mala e cuia... (adaptado do 4º parágrafo)
- (E) Encantado com o que **parecia-me** ser uma inédita capacidade de superar limitações... (adaptado do 4º parágrafo)

10. Assinale a alternativa cuja frase foi redigida em conformidade com a norma-padrão de regência verbal.

- (A) Para alguns, procurar imóveis para comprar ou alugar acarreta de um grande aborrecimento.
- (B) Há muitas pessoas que, quando podem escolher, preferem casas que apartamentos.
- (C) Existem profissionais que assistem aqueles que procuram um imóvel para comprar.
- (D) É natural que as pessoas anseiem em adquirir um imóvel bom e agradável para morar.
- (E) Nem todos se sentem à vontade para demandar de ajuda quando estão prestes a fechar um negócio.

Leia o texto a seguir para responder às questões de 11 a 15:

The United Nations Environment Programme (UNEP) reports that once water is contaminated, it is difficult, costly, and often impossible to remove the pollutants. Currently, 80% of global wastewater goes untreated, and is contaminated by a wide range of substances, from human waste to highly toxic industrial discharges. The type and amount of pollutants in freshwater determines its suitability for human uses such as drinking, bathing, and agriculture.

Pollution of freshwater ecosystems can also impact the habitat and quality of life of fish and other wildlife. This can include pathogens (largely from human and animal waste), organic matter (including nutrients from agricultural run-off such as nitrogen or phosphorus), chemical pollution (from irrigation, domestic wastewater and runoff of mines into rivers) and salinity. Plastics, and chemicals of emerging concern, such as certain pharmaceutical products, are issues for which their extent and impacts on freshwater are largely unknown. A preliminary assessment of water quality in rivers in Latin America, Africa and Asia, “A Snapshot of the World’s Water Quality” (Ringler, et al., 2016), estimated that severe pathogenic pollution affects around one third of all rivers, severe organic pollution around one seventh of all rivers, and severe and moderate salinity pollution around one-tenth of all rivers in these regions.

(UNDRR, “Pollution”. Disponível em: www.undrr.org/understanding-disaster-risk/terminology/hips/t10028#:~:text=Pollution%20is%20defined%20as%20the,UN%20data%2C%20no%20date. Adaptado)

11. The text is mainly about

- (A) ways of preventing pollution since it is impossible to remove it.
- (B) freshwater scarcity due to climate change events.
- (C) industrial pollution by chemical substances as the sole threat to water.
- (D) freshwater contamination by various sources of pollution.
- (E) water quality in river ecosystems, especially in Latin America.

12. No trecho do primeiro parágrafo “human uses **such as** drinking, bathing, and agriculture”, a expressão destacada em negrito, no contexto, introduz

- (A) uma hierarquização.
- (B) uma exemplificação.
- (C) uma decorrência.
- (D) uma condição.
- (E) uma explicação.

13. No trecho do segundo parágrafo “**This** can include pathogens”, o termo destacado em negrito se refere a
- (A) “Pollution of freshwater ecosystems”.
 - (B) “the habitat”.
 - (C) “quality of life”.
 - (D) “fish and other wildlife”.
 - (E) “pathogens (largely from human and animal waste)”.
14. De acordo com o segundo parágrafo, um dos poluentes cujo impacto sobre a água doce ainda é em grande parte desconhecido é:
- (A) patógenos oriundos da pecuária.
 - (B) nutrientes orgânicos.
 - (C) esgoto doméstico.
 - (D) rejeitos de mineração.
 - (E) certos produtos farmacêuticos.
15. The water quality assessment mentioned in the second paragraph estimates that the pollutant that affects more rivers in Latin America, Africa and Asia is:
- (A) nitrogen and phosphorus.
 - (B) organic matter.
 - (C) pathogens.
 - (D) salinity.
 - (E) plastic materials.

16. Cinco municípios pertencentes a uma mesma região pretendem constituir um consórcio público para gerir, de forma integrada, o serviço de iluminação pública. A ideia de utilizar esse instrumento baseia-se em uma constatação técnica: caso os entes concedam o serviço à iniciativa privada de forma conjunta, o projeto ganhará escala financeira e terá maior capacidade de atrair boas empresas. Como os secretários municipais não têm experiência no assunto, é convocada uma reunião técnica com o objetivo de esclarecer dúvidas práticas sobre a constituição e o funcionamento do consórcio. Com base na situação hipotética e no disposto na Lei nº 11.107/2005, o servidor público presente na reunião poderá afirmar corretamente que

- (A) como o consórcio precisa ter personalidade jurídica de direito público, os agentes públicos a ele vinculados devem ser servidores estatutários.
- (B) para constituir o consórcio, os municípios precisam subscrever um protocolo de intenções e ratificá-lo em suas Câmaras Municipais, salvo se o assunto estiver disciplina em lei antes da subscrição.
- (C) o consórcio não pode ser constituído com o propósito declarado, pois ele não tem autorização para celebrar contratos de concessão relacionados a serviços de titularidade dos municípios.
- (D) o contrato de consórcio deve especificar as contribuições financeiras que serão prestadas por cada município em favor do consórcio nos três primeiros anos de seu funcionamento.
- (E) a transferência da gestão do serviço pode ser e o consórcio ser dotado de personalidade jurídica de direito privado, hipótese em que integrará a administração direta dos entes.

17. De acordo com o Decreto nº 6.017/2007, o instrumento pelo qual devem ser constituídas e reguladas as obrigações que um ente da Federação, inclusive sua administração indireta, tenha para com outro ente da Federação, ou para com consórcio público, no âmbito da prestação de serviços públicos, por meio de cooperação federativa, é denominado de

- (A) contrato de programa.
- (B) contrato de gestão.
- (C) protocolo de intenções.
- (D) contrato de rateio.
- (E) contrato de consórcio.

18. O município X possui uma empresa pública responsável pela prestação do serviço de saneamento básico e deseja extingui-la, tendo em vista os prejuízos financeiros acumulados ao longo dos últimos exercícios. No entanto, além da eventual alienação da empresa, os gestores precisam decidir sobre a continuidade da prestação do serviço, caso a extinção de fato ocorra, uma vez que é necessário garantir a manutenção desse serviço essencial.

Considerando que a cidade possui uma extensa área urbana, cujos limites se confundem com os de municípios vizinhos, cogita-se, ainda, a adoção de uma solução conjunta para a gestão do saneamento.

Com base na situação hipotética apresentada e no disposto na Lei nº 11.445/2007, é correto afirmar que

- (A) o serviço foi prestado pela empresa estatal de maneira irregular, pois a competência para fornecer o saneamento básico pertence aos Estados.
- (B) os municípios podem constituir um consórcio público, desde que façam parte de uma região metropolitana.
- (C) os municípios podem prestar o serviço por meio de gestão associada, ficando dispensada, em caso de convênio de cooperação, a necessidade de autorização legislativa.
- (D) os municípios podem formalizar um consórcio para prestar o serviço de forma conjunta, desde que o Estado também o integre.
- (E) o município não pode extinguir a empresa pública, pois o serviço de saneamento básico deve ser executado, necessariamente, por entidade integrante da Administração Indireta.

19. De acordo com a Lei nº 12.305/2010, é forma proibida de destinação ou disposição final de resíduos sólidos ou rejeitos:

- (A) lançamento em corpo hídrico, desde que o curso de água passe por área urbana.
- (B) lançamento *in natura* a céu aberto, inclusive os resíduos de mineração.
- (C) qualquer forma de queima a céu aberto.
- (D) lançamento em praia ou no mar.
- (E) lançamento em área pública aberta, desde que nela haja a fixação de habitação temporária ou permanente.

20. A respeito do regramento da logística reversa, na forma do Decreto nº 10.936/2022, assinale a alternativa correta.

- (A) O Programa Nacional de Logística Reversa será coordenado pela Agência Nacional de Águas (ANA) e será formado em colaboração com Estados, Distrito-Federal e municípios.
- (B) Na implementação e na operacionalização do sistema de logística reversa, poderão ser adotados procedimentos de compra de produtos ou de embalagens usadas.
- (C) Os sistemas de logística reversa estabelecidos por termo de compromisso serão precedidos de consulta pública e serão utilizados nas hipóteses em que não houver, na mesma área de abrangência, o acordo setorial.
- (D) Os sistemas de logística reversa não poderão utilizar, na sua implantação, cooperativas ou outras formas de associação de catadores de materiais, cujos colaboradores não possuam vínculos formais de emprego.
- (E) Os importadores e os distribuidores não integrarão a cadeia de logística reversa, nas hipóteses em que os municípios disponham de sistema estruturado de coleta seletiva.

21. Considere que foi celebrado pelo ente federativo X contrato de parceria público-privada para a prestação do serviço de gestão de resíduos sólidos e saneamento básico. Com base nessa informação e nas Leis nº 8.987/1995 e nº 11.079/2004 é correto afirmar que

- (A) o serviço será remunerado exclusivamente por tarifa.
- (B) a celebração do contrato deve ser precedida de autorização legislativa específica.
- (C) terá o prazo mínimo de 10 anos.
- (D) deve ser enquadrado como uma concessão administrativa.
- (E) pode ter as obrigações pecuniárias da Administração Pública garantida pela vinculação de receitas, observados os limites constitucionais.

22. O Sítio “Sacramentinho”, situado na zona rural de Jundiá/SP, desenvolve uma atividade agropecuária de pequeno porte, com foco no cultivo de uvas, hortaliças e produção de queijo de cabra. Com a expansão da produção, o proprietário, Sr. Ivan, optou por implementar um sistema de irrigação mecanizado, mediante a retirada de água de um córrego que atravessa a propriedade. Em paralelo, passou também a captar água de um poço artesiano recentemente perfurado, com o objetivo de abastecer um pequeno rebanho de ovelhas rebanho e atender às necessidades domésticas de trabalhadores que residem no local. Todas as extrações são feitas sem autorização estatal.

Alguns meses após a instalação do poço e da captação da água do córrego, moradores de propriedades vizinhas perceberam uma redução expressiva no volume do curso d’água, o que prejudicou suas plantações e motivou a apresentação de reclamação perante o órgão competente. Com base na situação hipotética e o disposto na Lei nº 9.433/1997, é correto afirmar que

- (A) a reclamação dos vizinhos está incorreta, pois a retirada de água do poço e do córrego se dá na propriedade de Ivan.
- (B) a reclamação está parcialmente incorreta, pois a outorga estatal não é necessária para retirada de recursos hídricos para satisfazer as necessidades hídricas da pequena comunidade rural.
- (C) a reclamação está parcialmente incorreta, pois a outorga só é exigida quando esteja relacionada a propriedade rural de grande porte.
- (D) a reclamação está correta, pois a água constitui bem público e somente pode ser utilizada, em qualquer hipótese, mediante autorização estatal.
- (E) a reclamação está parcialmente incorreta, pois a extração de água subterrânea para consumo final ou uso em processo produtivo de médio porte independe de outorga.

23. A respeito das ligações temporárias, com base na Resolução ARES-PCJ nº 50/2014, é correto afirmar que

- (A) dispensa a instalação de hidrômetro, pois o pagamento é realizado com volume do consumo projetado no momento da apresentação do pedido.
- (B) terão o prazo de duração máxima de 06 (seis) meses, vedada a prorrogação.
- (C) o prestador de serviços poderá exigir, a título de garantia, o pagamento antecipado do abastecimento de água e do esgotamento sanitário de até 03 (três) ciclos completos de faturamento relativos aos consumos declarados no ato da contratação.
- (D) a realização da instalação não pode ser condicionada à quitação antecipada pelo usuário do serviço.
- (E) a sua instalação somente pode abarcar feiras, circos, parques de diversão e outros estabelecimentos temporários que contem com autorização de funcionamento, cabendo ao prestador de serviço preparar a instalação para a disponibilização do serviço.

24. De acordo com a Resolução ARES-PCJ nº 50/2014, quando verificado através de inspeção que, em razão de artifício ou de qualquer outro meio irregular ou ainda da prática de violação nos equipamentos e instalações de medição, tenham sido faturados volumes inferiores aos reais ou, na hipótese de não ter havido qualquer faturamento, o prestador de serviços deve, dentre outras, adotar a seguinte providência:

- (A) lavrar “Termo de Ocorrência de Irregularidade” em formulário próprio do prestador de serviço.
- (B) identificar a prática da infração e buscar a assinatura do responsável da unidade usuária, vedada a sua substituição por ciência de terceiro.
- (C) efetuar registro de ocorrência junto à polícia civil, para que promova a prisão em flagrante do envolvido, bem como requerer os serviços de perícia técnica do órgão responsável.
- (D) proceder à revisão do faturamento com base na diferença entre os valores efetivamente faturados e a faixa máxima de consumo, prevista para a região.
- (E) retirar o hidrômetro, desde que haja prévia autorização judicial ou da autoridade policial.

25. De acordo com as definições empregadas na Resolução ARES-PCJ nº 50/2014, a unidade composta de conjunto de equipamentos, acessórios e tubulações para tratar os efluentes antes de lançá-los aos corpos hídricos, conforme legislação vigente, deve ser conceituada como

- (A) Coletor tronco.
- (B) Sistema condominial de esgoto.
- (C) Estação Elevatória de Esgotos.
- (D) Rede pública de esgotamento sanitário.
- (E) Estação de Tratamento de Esgotos.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

26. De acordo com a Resolução ARES-PCJ nº 49/2014, as denúncias não solucionadas pelo prestador dos serviços de saneamento básico dentro dos prazos estabelecidos serão

- (A) arquivadas, sem mais procedimentos, por ter sido exaurida a competência da ouvidoria para recepção e encaminhamento de informações e reclamações dos usuários.
- (B) encaminhadas para a secretaria municipal competente do domicílio do denunciante, para que ali se adotem providências e, se for o caso, apliquem-se as sanções contratualmente previstas contra o prestador dos serviços de saneamento básico.
- (C) encaminhadas à diretoria executiva da ARES-PCJ para providências necessárias, incluindo a possibilidade de abertura de ações de fiscalização para aprofundamento das apurações.
- (D) devolvidas ao usuário para que ele busque solução por outros meios, judiciais ou extrajudiciais.
- (E) enviadas à presidência ou ao órgão estatutário superior do prestador de serviço para revisão dos atos, com advertência da possibilidade de imposição de sanções contratuais em caso de não resolução em 10 (dez) dias úteis.

27. Um cidadão de um município consorciado à ARES-PCJ apresenta uma denúncia anônima sobre irregularidades no fornecimento de água. A ouvidoria da ARES-PCJ identifica que há a possibilidade de apuração dos fatos a partir do extenso e detalhado relato trazido e fortes indícios de que a irregularidade narrada seja verossímil, pois é apoiada em imagens fotográficas comprobatórias anexadas.

De acordo com a Resolução ARES-PCJ nº 49/2014, a ouvidoria deve

- (A) ignorar e arquivar a denúncia, por ser anônima.
- (B) tramitar a denúncia conforme o rito da Resolução, com proposta de imediato cumprimento da norma aplicável para solucioná-la a partir das evidências de que a alegação é incontroversa.
- (C) exigir que o denunciante se identifique antes de prosseguir, uma vez que o anonimato impede eventuais diligências necessárias e a complementação de informações a cargo do denunciante.
- (D) notificar o prestador de serviço, que terá o prazo de 10 (dez) dias úteis para normalizar e regularizar a situação que originou a reclamação.
- (E) aceitar e registrar a denúncia, determinando a correção da irregularidade e de seus efeitos, inclusive penais, se o fato denunciado consistir em crime praticado por agentes da prestadora de serviços.

28. De acordo com a Norma de Referência ANA nº 4/2024, no que se refere às atribuições e características da ouvidoria nas Entidades Reguladoras Infranacionais (ERI), assinale a alternativa correta.

- (A) A ouvidoria da ERI atua como instância consultiva e, por isso, não lhe cabe realizar pesquisa de satisfação dos usuários.
- (B) Compete à ouvidoria atuar como instância recursal intermediária nas decisões da ERI, antes do recurso à diretoria executiva.
- (C) É atribuição da ouvidoria receber manifestações da sociedade, devendo acompanhá-las internamente.
- (D) O ouvidor é ocupante de cargo em comissão, de livre nomeação e exoneração da autoridade nomeante.
- (E) Cabe à ouvidoria efetuar o controle interno da ERI, monitoramento, avaliação e melhoria da eficácia dos processos de gerenciamento de riscos, dos controles e da governança.

29. Suponha que a Entidade Reguladora Infranacional (ERI) do município de Aquaville, responsável pela regulação dos serviços de saneamento básico, implementou, recentemente, uma nova regra que aumenta significativamente as tarifas de água e esgoto para usuários residenciais. Essa decisão foi tomada em reunião fechada da diretoria, sem estudos técnicos prévios e sem consulta pública. Após intensos protestos dos consumidores, o diretor-presidente da ERI declarou em entrevista: "Precisávamos tomar uma decisão rápida para garantir o equilíbrio financeiro das concessionárias. Não havia tempo para estudos ou consultas".

Considerando o caso hipotético e a disciplina do planejamento, práticas e instrumentos regulatórios estabelecidos na Norma de Referência ANA nº 4/2024, a ação da ERI

- (A) viola a norma, por não motivar adequadamente a decisão regulatória e por não se basear em tomada de decisão por evidências.
- (B) está em conformidade com a norma, pois a diretoria colegiada da ERI tem autonomia para tomar decisões emergenciais, sem indicação dos pressupostos de fato e de direito, quando se trata de garantir o equilíbrio financeiro das concessionárias.
- (C) poderá estar em conformidade com a norma, pois a ERI, depois da decisão, poderia modificar a decisão regulatória em razão da pressão popular, mesmo sem estudos ou análises técnicas que justifiquem as alterações.
- (D) se tomada a partir de manual de fiscalização que detalhe os procedimentos relativos à sua atuação, seria irregular, haja vista a vedação de tal regulamentação pela Norma de Referência.
- (E) será válida se estiver prevista na agenda regulatória, que não precisa integrar o plano de gestão anual, em razão da diversidade de seus objetivos e alcance.

30. Uma usuária que alega estar em situação de vulnerabilidade social, casada e com único filho, abriu procedimento na ouvidoria questionando o indeferimento do seu pedido de inclusão na Tarifa Social de Água e Esgoto pela concessionária de serviço público de saneamento básico. No atendimento, ela informou que possui renda familiar mensal de dois salários mínimos, é inscrita no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (CadÚnico), mas não recebe o Benefício de Prestação Continuada (BPC).

Com base na Lei nº 14.898/2024, o ouvidor deve informar que o indeferimento foi

- (A) incorreto, pois todos os usuários inscritos no CadÚnico têm direito à Tarifa Social, bastando apresentação de declaração de pobreza firmada de próprio punho.
- (B) correto, pois a usuária não é beneficiária do BPC, requisito obrigatório para acesso à Tarifa Social.
- (C) incorreto, pois a usuária tem inscrição no CadÚnico e possui renda familiar mensal suficiente para fazer jus à Tarifa Social.
- (D) correto, pois a renda familiar mensal de dois salários mínimos ultrapassa o limite estabelecido pela Lei para concessão da Tarifa Social.
- (E) incorreto, pois a Lei estabelece que a Tarifa Social deve ser concedida a todos os usuários que declarem situação de vulnerabilidade social, independentemente de cadastros ou de renda.

31. Segundo a Lei nº 14.898/2024, em relação ao desconto e ao financiamento da Tarifa Social de Água e Esgoto, é correto afirmar que

- (A) o desconto será progressivo por faixa de consumo das residências, tendo a Lei delegado à ANA a competência para fixação de percentuais de descontos e faixas de consumo.
- (B) o desconto será aplicado a partir dos 10m³ por residência classificada no benefício, sendo isenta a cobrança pelo consumo até esta faixa.
- (C) a Tarifa Social será financiada exclusivamente pelo governo federal, por meio da Conta de Universalização do Acesso à Água, por se tratar de benefício instituído por lei federal e que não pode ser suportado por outros usuários ou pelo Poder Concedente.
- (D) a Tarifa Social será financiada e suportada pelos prestadores de serviço, em razão do interesse público inerente à atividade delegada, cumprindo a função social do contrato e sem possibilidade de reequilíbrio econômico-financeiro.
- (E) o desconto será de 50% sobre a tarifa aplicável à primeira faixa de consumo, correspondente aos primeiros 15 m³ por residência classificada.

32. De acordo com o disposto na Constituição Federal de 1988, a instituição de (1) regiões metropolitanas e de (2) microrregiões urbanas, ambas situadas dentro de um único estado da federação é atribuição

- (A) dos Estados, mediante lei complementar.
- (B) da União, mediante lei federal.
- (C) respectivamente dos estados, mediante lei complementar estadual, e dos municípios, mediante lei ordinária municipal.
- (D) respectivamente dos estados, mediante lei ordinária estadual, e dos municípios, mediante lei ordinária municipal.
- (E) dos Estados, mediante lei ordinária estadual.

33. Certo município do estado de São Paulo recebeu notificação do Tribunal de Contas da União relacionada à atividade fiscalizatória do Tribunal.

Nesta hipótese e diante da previsão da Constituição Federal de 1988, é correto afirmar que

- (A) o Tribunal de Contas da União possui amplos poderes de fiscalização sobre todas as contas municipais.
- (B) o Tribunal de Contas da União exerce função fiscalizatória apenas sobre os órgãos federais, competindo apenas ao Tribunal de Contas Municipal a atribuição de fiscalização do município.
- (C) o Tribunal de Contas da União exerce função fiscalizatória apenas sobre os órgãos federais, competindo apenas ao Tribunal de Contas Estadual a atribuição de fiscalização do município.
- (D) compete ao Tribunal de Contas da União fiscalizar a aplicação de recurso repassado pela União ao município por meio de convênio.
- (E) a atribuição do Tribunal de Contas da União de fiscalização sobre os municípios é ampla, mas condicionada à existência de dano ao erário público municipal.

34. Assinale a alternativa correta a respeito da competência para legislar sobre proteção do meio ambiente e controle de poluição, de acordo com a previsão da Constituição Federal de 1988.

- (A) É hipótese de competência privativa da União, cabendo aos Estados suplementar a legislação federal no que couber.
- (B) Uma vez preponderante o interesse local, trata-se de competência exclusiva dos municípios, com exclusão da competência dos demais entes.
- (C) Trata-se de competência concorrente da União, dos estados e do Distrito Federal.
- (D) Trata-se de competência privativa dos estados membros e dos Distrito Federal, mas possuem os municípios competência suplementar caso presente interesse local.
- (E) Compete aos estados membros a edição de normas gerais e aos municípios o exercício da competência plena caso não editadas as normas gerais.

35. Assinale a alternativa correta a respeito do Ministério Público junto ao Tribunal de Contas da União, de acordo com o disposto na Constituição de 1988.

- (A) Um sexto de seus membros será escolhido pelo Presidente da República, após indicação da Ordem dos Advogados do Brasil.
- (B) Trata-se de instituição integrante do Ministério Público Federal, hierarquicamente subordinada ao Procurador Geral da República.
- (C) É competência exclusiva do Congresso Nacional a escolha de dois terços de seus membros.
- (D) Sua atuação está restrita ao âmbito do Tribunal de Contas da União na elaboração de pareceres, representações e demais manifestações.
- (E) O ingresso na carreira far-se-á exclusivamente por meio de concurso público de provas e títulos.

36. Uma autarquia estadual responsável pela gestão de recursos hídricos decidiu formar um consórcio público com três municípios para implementar um programa de despoluição de um importante rio da região. Após a ratificação do protocolo de intenções pelas respectivas casas legislativas, o consórcio foi constituído como associação pública.

Sobre a situação apresentada, assinale a alternativa correta.

- (A) O consórcio público formado não tem personalidade jurídica própria, sendo apenas um acordo de cooperação entre os entes.
- (B) Constituído sob a forma de associação pública, o consórcio público formado é pessoa jurídica de direito público. Portanto, deverá haver a criação e o provimento de cargos públicos, em regime estatutário, em sua estrutura.
- (C) O consórcio público formado integra a administração indireta de todos os entes da Federação consorciados.
- (D) Os consórcios públicos não poderão outorgar concessão, permissão ou autorização de obras ou serviços públicos, pois esta competência é indelegável pelos entes federativos.
- (E) É nula a cláusula do contrato de consórcio que preveja a doação ou a transferência de bens imóveis de ente da Federação ao consórcio público.

37. O diretor de uma agência reguladora federal elaborou um ato administrativo determinando a suspensão das atividades de uma empresa concessionária de serviço público, sob a justificativa de que ela estava descumprindo cláusulas contratuais. Posteriormente, descobriu-se que o real motivo da decisão foi a pressão política de um grupo econômico rival da concessionária, aliado político do diretor.

Sobre a situação apresentada, assinale a alternativa correta.

- (A) O ato administrativo é válido, pois a relevância do motivo declarado – descumprimento contratual – é suficiente para justificar a medida, independentemente da real intenção do agente.
- (B) Trata-se de caso de abuso de poder na modalidade excesso de poder, pois o diretor extrapolou sua competência legal.
- (C) O ato é nulo por vício no elemento competência, uma vez que as agências reguladoras não possuem atribuições executivas.
- (D) Configura-se hipótese de desvio de finalidade, vício que torna o ato administrativo anulável, podendo ser convalidado pela autoridade superior.
- (E) Há desvio de finalidade, que constitui vício insanável no elemento finalidade do ato administrativo, tornando-o nulo.

38. Uma autarquia federal instaurou processo administrativo para apurar possíveis irregularidades na execução de um contrato de prestação de serviços. Durante o procedimento, o gestor do órgão decidiu não notificar a empresa contratada sobre a instauração do processo, alegando que isso poderia prejudicar a eficiência da investigação. Concluiu o processo administrativo, aplicando e executando a sanção à empresa exclusivamente com base nas provas coletadas de ofício, sem a oitiva da contratada nas fases anteriores.

Sobre a situação apresentada, considerando os princípios do processo administrativo, assinale a alternativa correta.

- (A) A decisão do gestor está correta, pois o princípio da oficialidade permite que a administração dê impulso oficial e conduza o processo da forma que julgar mais eficiente, sem necessidade de comunicação prévia ao interessado.
- (B) A sanção aplicada é válida, pois a autoexecutoriedade e a imperatividade do ato administrativo dispensam a notificação formal da empresa, bastando a publicação do ato sancionador no Diário Oficial.
- (C) A conduta do gestor violou os princípios da ampla defesa e do contraditório, que asseguram aos litigantes em processo administrativo o direito de serem cientificados da instauração do processo e de se manifestarem sobre as provas produzidas.
- (D) O procedimento adotado é ilegal, pois violou o princípio da atipicidade, que não permite que a Administração estabeleça ritos procedimentais específicos conforme a complexidade e relevância da matéria investigada.
- (E) A aplicação da sanção sem prévia notificação é inválida, pois, embora seja possível a supressão de fases procedimentais quando houver provas suficientes da infração, a dispensa de notificação seria válida apenas se os fatos apurados fossem notórios e de conhecimento público geral.

39. Sobre as diretrizes nacionais para a prestação de serviços públicos de saneamento básico, relativamente à interrupção dos serviços e seus princípios fundamentais, assinale a alternativa correta.

- (A) A interrupção do fornecimento de água a estabelecimentos de saúde e instituições educacionais por inadimplência pode ser realizada imediatamente após a notificação formal, sem necessidade de observar critérios específicos.
- (B) O princípio da universalização do acesso aos serviços de saneamento básico impede a interrupção do fornecimento de água, mesmo em casos de inadimplência prolongada.
- (C) A suspensão dos serviços de abastecimento de água por inadimplência deve ser precedida de aviso prévio ao usuário, exceto no caso de usuários residenciais de baixa renda beneficiários de tarifa social, cuja suspensão é proibida.
- (D) A interrupção do fornecimento por inadimplência deve ser interpretada à luz do princípio da redução e controle das perdas de água, que exige que o prestador demonstre previamente ter implementado medidas efetivas de controle de perdas físicas para recorrer ao corte por inadimplência, em razão do caráter social do serviço.
- (E) A lei prevê a possibilidade de interrupção dos serviços em situações específicas, como emergências e inadimplência, mas estabelece critérios diferenciados para certos tipos de estabelecimentos e usuários, buscando equilibrar a sustentabilidade econômica do serviço com a proteção à saúde pública.

40. Uma empresa pública municipal responsável pelo serviço de abastecimento de água implementou um sistema de monitoramento do consumo que coleta dados pessoais dos usuários, incluindo padrões de consumo, horários de maior utilização e informações cadastrais. Após denúncia de um usuário, constatou-se que a empresa compartilhava esses dados com empresas privadas de marketing sem o consentimento dos titulares.

Considerando a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD – Lei nº 13.709/2018) e sua aplicação aos serviços públicos, assinale a alternativa correta.

- (A) A empresa pública não está sujeita à LGPD, pois presta serviço público essencial, estando amparada pela supremacia do interesse público.
- (B) A empresa pública violou a LGPD ao compartilhar dados pessoais com finalidade diversa da prestação do serviço público, sem obter o consentimento específico dos titulares ou sem amparo em outra base legal prevista na Lei.
- (C) O compartilhamento dos dados é ilegal, a não ser que a empresa pública tenha previsto a possibilidade de cessão das informações a terceiros no termo de uso do serviço, integrante do contrato de adesão firmado com o usuário.
- (D) O compartilhamento é ilícito, pois dados relacionados ao consumo de serviços públicos são considerados dados pessoais sensíveis para fins de aplicação da LGPD.
- (E) A empresa pública pode compartilhar os dados dos usuários com terceiros sem consentimento, uma vez que se considera que os dados são de interesse público e inerentes à medição do fornecimento de água, obtidos, assim, no exercício de competência da Administração Pública.

41. Ouvidoria de agência reguladora federal recebeu reclamação de usuário do serviço público apontando falhas na prestação do serviço e requerendo regularização.

De acordo com o disposto na Lei Federal nº 13.460/2017, assinale a alternativa correta.

- (A) Há obrigação de recebimento e análise da reclamação pela ouvidoria, com resposta da decisão final administrativa ao usuário no prazo máximo e improrrogável de 30 dias.
- (B) A ouvidoria poderá solicitar informações diretamente a agente público da entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo máximo de 30 dias, prorrogável, de forma justificada, por mais 30 dias.
- (C) Há obrigação de recebimento e análise da reclamação pela ouvidoria, com resposta da decisão final administrativa ao usuário no prazo de 30 dias, prorrogável, de forma justificada, uma única vez por igual período.
- (D) A ouvidoria poderá solicitar informações diretamente a agente público da entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo máximo de 15 dias prorrogável de forma justificada por mais 15 dias.
- (E) Há obrigação de recebimento e análise da reclamação pela ouvidoria, com resposta da decisão final administrativa ao usuário no prazo máximo e improrrogável de 40 dias.

42. Determinado supermercado veiculou oferta de desconto na compra de azeite importado pela empresa Y com conteúdo líquido de 0,5 (meio) litro por unidade do produto. Ocorre que foi constatado, por órgão de defesa do consumidor, que os produtos estavam com conteúdo inferior e que diversos consumidores adquiriram-nos nestas condições.

Diante do ocorrido e do disposto no Código do Consumidor, é correto afirmar que

- (A) os consumidores lesados deverão aceitar o fornecimento, pelo supermercado, de produto equivalente de outra marca sem o vício mencionado.
- (B) os consumidores lesados devem buscar reparação de danos exclusivamente em face da empresa Y.
- (C) o supermercado tem o prazo máximo de 15 (quinze) dias para sanar o vício mencionado.
- (D) os consumidores lesados poderão exigir do supermercado o abatimento proporcional do preço.
- (E) os consumidores lesados deverão aceitar a restituição imediata, pelo supermercado, da quantia paga, monetariamente atualizada.

43. Clarisse, com o intuito de melhorar os lucros de seu negócio caseiro de produção de trufas, decide enviar, sem solicitação prévia, um conjunto com 5 trufas de chocolate a todos os moradores de seu condomínio, juntamente com um bilhete com indicação de pagamento via PIX. Clarisse recebeu o pagamento de alguns moradores, mas agora está cobrando a devolução das trufas ou o pagamento daqueles moradores que não enviaram o PIX.

A respeito da situação narrada, de acordo com o disposto no Código de Defesa do Consumidor, é correto afirmar que

- (A) Clarisse não é considerada fornecedora por se tratar de pessoa física, a ela não se aplicando o Código do Consumidor.
- (B) a atitude de Clarisse não é considerada prática abusiva.
- (C) a atitude de Clarisse é abusiva, mas há a obrigação de pagamento pelas pessoas que ficaram com as trufas, pois não pode haver enriquecimento ilícito.
- (D) a atitude de Clarisse é considerada crime pelo Código de Defesa do Consumidor.
- (E) a atitude de Clarisse é considerada prática abusiva, e as trufas enviadas são equiparadas às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

44. Camila adquiriu na loja X um produto não perecível, fabricado na China e importado para o Brasil. Referido produto estava defeituoso e provocou danos a Camila.

Diante da situação mencionada, é correto afirmar, à luz do disposto no Código de Defesa do Consumidor, que

- (A) o comerciante não será responsabilizado, se identificados claramente no produto o fabricante ou o importador.
- (B) a loja X é responsável objetivamente pelos danos provocados, ainda que identificado o fabricante do produto.
- (C) o fabricante será responsabilizado de forma objetiva, com a exclusão de sua responsabilidade apenas se demonstrar que o defeito inexistente.
- (D) são responsáveis solidariamente e de forma objetiva a loja X, o fabricante e o importador identificados no produto.
- (E) será responsável o fabricante, isentando-se somente se demonstrar a culpa exclusiva do consumidor.

45. Joaquim, empregado da empresa privada X, contratada pela agência reguladora federal Y, teve acesso a informação sigilosa do poder público e a submeteu a tratamento indevido, ocasionando danos a empresa Z.

Diante do exposto e de acordo com a previsão da Lei Federal nº 12.527/2011, assinale a alternativa correta.

- (A) A Lei mencionada não é aplicável às agências reguladoras.
- (B) A empresa privada X responde diretamente pelos danos provocados, sem prejuízo de posterior direito de regresso em face de Joaquim.
- (C) Joaquim é o único responsável pelo ato praticado, não cabendo a responsabilização da empresa privada X.
- (D) Há a responsabilidade direta da agência reguladora Y, não cabendo a responsabilização da empresa privada X.
- (E) Somente a União pode vir a ser responsabilizada de forma objetiva, não cabendo a responsabilização da agência reguladora ou da empresa privada.

CONHECIMENTOS EM ADMINISTRAÇÃO

46. Determinada concessionária de serviço público descumpriu, por motivo a ela imputável, o cronograma constante em contrato celebrado com o Poder Executivo. Caso penalize essa concessionária, assegurados o contraditório e a ampla defesa, o Poder Executivo exercerá o seu poder
- (A) regulamentar.
 - (B) disciplinar.
 - (C) de polícia.
 - (D) de representação.
 - (E) hierárquico.
47. Sobre o orçamento público brasileiro, é correto afirmar que
- (A) as contas municipais devem ficar, ininterruptamente e a qualquer tempo, à disposição de qualquer cidadão para exame e apreciação, ainda que não possa questionar diretamente a legitimidade delas.
 - (B) pertencem ao exercício financeiro, que, no Brasil, coincide com o ano civil, as receitas nele recolhidas e as despesas nele legalmente pagas.
 - (C) regime de adiantamento é aplicável a fim de realizar despesas que não possam subordinar-se ao processo normal de aplicação.
 - (D) restos a pagar são as despesas liquidadas, mas não empenhadas, até o dia 31 de dezembro, distinguindo-se em processados e não processados.
 - (E) o plano plurianual (PPA), no qual as receitas são previstas e as despesas são fixadas, representa a materialização do orçamento público brasileiro.
48. Em situações nas quais os requisitos de um projeto podem ser definidos, coletados e analisados em seu início, a abordagem preditiva é recomendada, sendo também conhecida como abordagem
- (A) em cascata.
 - (B) ágil.
 - (C) canvas.
 - (D) scrum.
 - (E) kanban.
49. Uma ouvidoria pública criou um indicador com o objetivo de acompanhar a conformidade a critérios e padrões de transparência pré-estabelecidos. Dada essa característica, esse indicador está inserido na dimensão de desempenho da
- (A) efetividade.
 - (B) eficiência.
 - (C) economicidade.
 - (D) excelência.
 - (E) eficácia.
50. Cada poder e esfera da administração pública brasileira deve publicar quadro geral dos serviços públicos prestados, especificando os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a que estão subordinados ou vinculados, com periodicidade mínima
- (A) mensal.
 - (B) trimestral.
 - (C) quadrimestral.
 - (D) semestral.
 - (E) anual.

