

CONCURSO PÚBLICO PREFEITURA MUNICIPAL DE TAPURAH-MT

EDITAL N.º 01/2025

OUVIDOR

Duração: 4h (quatro horas)

Leia atentamente as instruções abaixo:

01 Você recebeu do fiscal o seguinte material:

a) Este caderno, com **40 (quarenta)** questões da prova objetiva, sem repetição ou falha, conforme distribuição abaixo:

CONHECIMENTOS BÁSICOS				CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS
LÍNGUA PORTUGUESA	RACIOCÍNIO LÓGICO-MATEMÁTICO	ESTATUTO DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL E PRINCÍPIOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	NOÇÕES DE INFORMÁTICA	
1 a 10	11 a 15	16 a 20	21 a 25	26 a 40

b) Um cartão de respostas destinado à marcação da alternativa correta.

- 02 Verifique se este material está em ordem e se o seu nome, RG, cargo e número de inscrição conferem com os dados que aparecem no cartão de respostas. Caso contrário, notifique imediatamente o fiscal.
- 03 Após a conferência, o candidato deverá assinar no espaço próprio do cartão de respostas, com caneta esferográfica de tinta na cor azul ou preta.
- 04 No cartão de respostas da prova objetiva, a marcação da alternativa correta deve ser feita cobrindo a letra correspondente ao número da questão e preenchendo todo o espaço interno, com caneta esferográfica de tinta na cor azul ou preta, de forma contínua e densa.
- Exemplo: A B C D
- 05 Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas **4 (quatro) alternativas** classificadas com as letras (A, B, C e D), mas só uma responde adequadamente à questão proposta. Você só deve assinalar uma alternativa. A marcação em mais de uma alternativa anula a questão, mesmo que uma das respostas esteja correta.
- 06 O candidato poderá entregar seu cartão de respostas, seu caderno de questões e retirar-se da sala de prova somente depois de decorridas **2 (duas) horas** do início da prova. O candidato que insistir em sair da sala de prova, descumprindo o aqui disposto, deverá assinar o Termo de Ocorrência declarando sua desistência do certame, que será lavrado pelo Coordenador do local.
- 07 Não será permitido ao candidato retirar-se do local de prova a qualquer tempo portando o caderno de questões.
- 08 Será fornecida folha específica para rascunho, na qual o candidato poderá anotar manualmente as alternativas marcadas no respectivo cartão de respostas. Ao terminar a prova de conhecimentos, o candidato entregará, obrigatoriamente, o seu cartão de respostas. **O candidato que se retirar da sala levando o cartão de respostas estará automaticamente eliminado do certame.**
- 09 Reserve os **30 (trinta)** minutos finais para marcar seu cartão de respostas. Os rascunhos e as marcações assinaladas no caderno de questões não serão levados em consideração.
- 10 Os **3 (três)** últimos candidatos permanecerão sentados até que todos concluem a prova ou que termine o seu tempo de duração, devendo assinar a ata de sala e retirar-se juntos.

CONHECIMENTOS BÁSICOS

LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto a seguir:

Países da Otan concordam em investir 5% do PIB em defesa

Medida ocorre diante de ameaça representada pela Rússia

Os países da Organização do Tratado do Atlântico Norte (Otan) concordaram em aumentar para 5% do Produto Interno Bruto (PIB) os gastos em defesa.

A decisão foi divulgada nesta quarta-feira (25) na declaração final da cúpula da aliança militar ocidental em Haia, diante da ameaça representada pela Rússia após a invasão da Ucrânia.

"Os aliados se comprometem a investir 5% do PIB anual em necessidades básicas de defesa e despesas relacionadas à defesa e segurança até 2035, a fim de garantir obrigações individuais e coletivas, de acordo com o Artigo 3 do Tratado de Washington", diz o texto.

A aliança militar explica ainda que seus membros alocarão pelo menos 3,5% do PIB anual, com base na definição acordada, para financiar os requisitos básicos de defesa, enquanto que o outro 1,5% será destinado ao setor de segurança mais geral, incluindo melhorias em estradas, pontes, portos e aeroportos, o que permitirá que as forças armadas sejam mobilizadas com mais eficiência.

Além disso, será permitido usar verbas para implementar ações que tenham o objetivo de combater ataques cibernéticos e híbridos, na tentativa de preparar as sociedades para conflitos futuros.

Os países "concordaram em apresentar planos anuais que mostrem um caminho confiável e gradual para atingir esse objetivo", acrescenta o comunicado, prevendo uma revisão em 2029.

Ainda de acordo com a Otan, os membros se declaram "unidos diante de profundas ameaças e desafios à segurança, em particular a ameaça de longo prazo representada pela Rússia à segurança euro-atlântica e a persistente ameaça do terrorismo".

Como previsto devido à oposição dos Estados Unidos, a nota não fornece uma definição clara da invasão russa no território ucraniano como uma "guerra de agressão".

Por fim, os países-membros reiteraram seu "compromisso soberano de fornecer apoio à Ucrânia".

No entanto o documento, como amplamente esperado, exclui qualquer menção a uma futura entrada de Kiev na aliança, ao contrário do que ocorreu em Washington no ano passado, onde havia sido estabelecido o princípio do "caminho irreversível".

Além disso, não há referências a compromissos financeiros para Kiev - no ano passado, eram 40 bilhões de euros por ano.

Após o fim da reunião, a TV estatal turca TRT informou que a próxima cúpula da Otan, agendada para 2026, será realizada na Turquia.

O presidente Recep Tayyip Erdogan anunciou ontem sua intenção de sediar a reunião do próximo ano, destacando a contribuição militar de Ancara para a aliança, onde o Exército turco é o segundo maior, depois dos Estados Unidos.

Fonte: <https://www.jb.com.br/mundo/2025/06/1055977-paises-da-otan-concordam-em-investir-5-do-pib-em-defesa.html>. Acesso em 11/07/2025. Excerto

1. De acordo com o texto, a Otan considera a Rússia:

- A) um país inofensivo, ou seja, uma nação que não apresenta ameaça significativa
- B) apenas uma ameaça temporária e de baixa relevância para a segurança euro-atlântica
- C) como a vítima de uma "guerra de agressão", muito alinhada ao posicionamento dos Estados Unidos
- D) como uma ameaça de longo prazo à segurança euro-atlântica, mas evita classificações categóricas devido à oposição dos EUA

2. Considerando as informações do texto, é possível inferir uma implicação estratégica do investimento em infraestrutura civil (estradas, portos, aeroportos) para a defesa dos países-membros da Otan. Essa inferência é a de que:

- A) a infraestrutura civil será utilizada exclusivamente para fins humanitários, não havendo menção a aspectos militares, uma vez que a Organização do Tratado do Atlântico Norte não lida com essas questões
- B) ao destinar parte dos recursos para infraestrutura civil, a Otan busca garantir maior agilidade e eficiência na mobilização de tropas e equipamentos em situações de conflito
- C) o investimento em infraestrutura civil visa apenas ao desenvolvimento econômico dos países-membros, sem relação direta com a mobilização militar
- D) o financiamento de infraestrutura civil não está previsto no acordo divulgado pela Otan, sendo responsabilidade exclusiva de cada país

3. O texto anterior é jornalístico. Seu objetivo é informar o público de acontecimentos recentes, relevantes e de interesse coletivo. Levando essas características em consideração, conclui-se que esse texto é um exemplo de:

- A) notícia
- B) editorial
- C) reportagem
- D) artigo de opinião

4. "A decisão foi divulgada nesta quarta-feira (25) na declaração final da **cúpula** da aliança militar ocidental em Haia, diante da ameaça representada pela Rússia **após** a invasão da Ucrânia" (2º parágrafo). As palavras em destaque podem ser classificadas respectivamente como:

- A) substantivo e preposição
- B) substantivo e conjunção
- C) adjetivo e preposição
- D) adjetivo e conjunção

5. "Os aliados se comprometem a investir 5% do PIB anual em necessidades básicas de defesa e despesas relacionadas à defesa e segurança até 2035, **a fim de** garantir obrigações individuais e coletivas" (3º parágrafo). O termo em destaque poderia ser substituído, sem alteração de sentido, por:

- A) devido a
- B) ao lado de
- C) em face de
- D) com o intuito de

6. "A aliança militar explica ainda que seus membros alocarão pelo menos 3,5% do PIB anual, com base na definição acordada, para financiar os requisitos básicos de defesa" (4º parágrafo). No texto, os elementos em destaque podem ser classificados como:

- A) advérbio "ainda" + conjunção "que"
- B) conjunção coordenativa adversativa
- C) advérbio "ainda" + pronome relativo "que"
- D) conjunção subordinativa adverbial concessiva

7. "[...] o outro 1,5% será destinado ao setor de segurança mais geral, incluindo melhorias em estradas, pontes, portos e aeroportos, o que permitirá que as forças armadas sejam mobilizadas com mais eficiência" (4º parágrafo). A forma verbal em destaque está flexionada no:

- A) futuro do subjuntivo
- B) presente do indicativo
- C) presente do subjuntivo
- D) futuro do presente do indicativo

8. "Além disso, será permitido usar verbos para implementar ações que tenham o objetivo de combater ataques cibernéticos e híbridos, na tentativa de preparar as sociedades para conflitos futuros" (5º parágrafo). O trecho em destaque poderia ser substituído, à luz da norma-padrão, sem alteração de sentido, por:

- A) usa-as
- B) usá-las
- C) usa-las
- D) usar-las

9. "Os países 'concordaram em apresentar planos anuais que mostrem um caminho confiável e gradual para atingir esse objetivo', acrescenta o comunicado, prevendo uma revisão em 2029" (6º parágrafo). A palavra em destaque cumpre o papel sintático de:

- A) aposto
- B) vocativo
- C) adjunto adnominal
- D) agente da passiva

10. "Além disso, não há referências a compromissos financeiros para Kiev" (11º parágrafo). Essa frase faz referência a um documento produzido pela Otan. Uma reescrita adequada dessa frase, à luz da norma-padrão, seria:

- A) "Além disso, não tem referências a compromissos financeiros para Kiev"
- B) "Além disso, não têm referências a compromissos financeiros para Kiev"
- C) "Além disso, não existe referências a compromissos financeiros para Kiev"
- D) "Além disso, não existem referências a compromissos financeiros para Kiev"

RACIOCÍNIO LÓGICO-MATEMÁTICO

11. Um reservatório é abastecido por duas bombas. A bomba "A" enche o reservatório em 6 horas e a bomba "B" em 4 horas. Se ambas forem ligadas juntas, o reservatório estará cheio no tempo exato de:

- A) 3 horas e 12 minutos
- B) 3 horas
- C) 2 horas e 30 minutos
- D) 2 horas e 24 minutos

12. Aline tinha um pacote cheio de biscoito. Ela deu 30% dos biscoitos para seu marido Carlos. Depois, deu 60% do que havia sobrado para seu filho Micael. Finalmente, ela deu 50% dos biscoitos restantes para seu irmão Marcos. A porcentagem dos biscoitos iniciais que restaram para Aline é igual a:

- A) 14
- B) 28
- C) 36
- D) 0

13. Uma empresa possui 12 funcionários, sendo 5 homens e 7 mulheres. Será formado um comitê com 6 pessoas, mas é exigido que tal comitê tenha ao menos 2 homens e ao menos 2 mulheres. O número de formações diferentes do comitê é igual a:

- A) 924
- B) 882
- C) 805
- D) 752

14. Em uma olimpíada estudantil, o **time A**, composto por 8 alunos, tem média de 70 pontos. Já o **time B**, composto por 12 alunos, tem média de 80 pontos. A média geral dos dois times é igual a:

- A) 77
- B) 76
- C) 75
- D) 74

15. Considere a afirmação:

"A aprovação no concurso exige que o candidato tenha feito mais de 60 pontos na prova objetiva."

Nesse sentido, é correto afirmar que ter feito mais de 60 pontos:

- A) é condição suficiente para aprovação
- B) é condição necessária para aprovação
- C) é necessário e suficiente para aprovação
- D) garante a aprovação, mas não é condição necessária

ESTATUTO DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL E PRINCÍPIOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

16. Foi incluído por meio da Emenda Constitucional n.º 19/1998 e não integrava inicialmente o texto original promulgado em 1988, com alteração do art. 37. Trata-se do princípio da:

- A) moralidade
- B) publicidade
- C) impessoalidade
- D) eficiência

17. O artigo 5º, XXIV da CRFB/1988, estabelece a possibilidade de desapropriação mediante justa e prévia indenização em dinheiro. Esse dispositivo reflete a materialização do princípio da:

- A) eficiência
- B) supremacia do interesse público sobre o privado
- C) proporcionalidade
- D) finalidade

18. O prefeito da cidade de Tapurah resolveu realizar a construção de um estádio de futebol com previsão de 65 (sessenta e cinco) mil lugares. Nessa situação, em tese, o judiciário pode ser acionado para intervir e, de acordo com a análise das normas constitucionais e administrativas e sem violar a discricionariedade do administrador, estar-se-ia violando o princípio da:

- A) supremacia do interesse público sobre o privado
- B) impessoalidade
- C) proporcionalidade
- D) isonomia

19. O retorno do servidor aposentado à atividade ocorre mediante a reversão. Conforme previsto no Estatuto dos Servidores Públicos da Administração Direta, Autárquica e Fundacional do município de Tapurah, é determinado que nessa forma de provimento do cargo público:

- A) a aposentadoria a ser revertida tenha sido concedida em caráter compulsório
- B) a solicitação de reversão por iniciativa do servidor aposentado é desnecessária
- C) o aposentado com idade igual ou superior a 70 (setenta) anos está impedido de realizar a reversão
- D) o retorno à atividade tem de ser feito para o mesmo cargo ou para cargo de grau imediatamente superior ao ocupado pelo servidor

20. O pagamento que é devido pela Administração ao servidor, em virtude da relação de trabalho, tem diferentes denominações de acordo com sua natureza. A retribuição pecuniária pelo exercício do cargo público a que tem direito o servidor, acrescida das vantagens estabelecidas em lei, é chamada de:

- A) subsídio
- B) provento
- C) vencimento
- D) remuneração

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

21. Um usuário de um computador com *MS Windows*, acessando o *MS Word 2010*, precisa inserir, em um texto que está sendo digitado, efeitos de texto adicionais que não estão disponíveis na galeria dos efeitos de texto. Para acessar a funcionalidade que permite configurar e incluir novos efeitos de texto, ele deve clicar no:

- A) item "Inserir", escolher o grupo "Caixa de Texto", abrir a caixa de diálogo e acessar o botão de "Efeitos de Texto"
- B) ícone iniciador da caixa de diálogo no grupo "Fonte", e, ao abrir a caixa de diálogo, acessar o botão "Efeitos de Texto"
- C) "Painel de Navegação", ir em "Localização Integrada" para acessar a caixa de diálogo de "Efeitos" e clicar no item "Efeitos de Texto"
- D) ícone de *WordArt*, abrir a caixa de diálogo resultante, ir para a caixa de diálogo "Fonte" e acessar o botão "Efeitos de Texto"

22. Um usuário de um computador com *MS Windows* está utilizando o *MS Excel 2010* em uma planilha. No momento, ele está em uma célula de uma linha dessa planilha e precisa usar teclas de atalho para mover para a primeira coluna dessa linha. A(s) tecla(s) de atalho para essa ação é(são):

- A) Seta Direita
- B) Seta Superior
- C) Ctrl + Seta Direita
- D) Ctrl + Seta Superior

23. Um usuário, em um computador com *MS Windows*, acessou a internet por meio de um navegador qualquer. Ao acessar uma determinada URL, ele recebeu um código de erro, sendo que esse código indica que o acesso foi negado devido a credenciais de autenticação inválidas ou ausentes. O número devolvido, que representa o código desse erro, é:

- A) 401
- B) 402
- C) 404
- D) 500

24. Um usuário de um computador com *MS Windows*, utilizando o aplicativo de apresentação *MS PowerPoint 2010*, deseja gravar sua apresentação, de modo que ela seja iniciada de forma automática, sem que haja necessidade de iniciar o programa principal do *MS PowerPoint* e depois selecionar o modo de exibição, ou seja, a apresentação vai ser iniciada automaticamente. Para isso, ele precisa gravar a apresentação no formato:

- A) pdf
- B) pps
- C) odp
- D) wmf

25. Um usuário de um computador com *MS Windows* está utilizando um aplicativo padrão de correio eletrônico e precisa configurar o serviço de IMAP, de modo que ele possa trabalhar no preparo, envio e recepção de mensagens. Nesse caso, esse serviço vai auxiliar esse aplicativo a:

- A) permitir o envio de mensagens por meio do servidor correspondente, sendo que isso pode ser realizado de qualquer dispositivo
- B) permitir o envio de mensagens por meio do servidor correspondente, sendo que isso só pode ser realizado a partir deste computador
- C) receber os e-mails neste computador, mas removendo as mensagens do servidor cadastrado, de modo que nenhum outro dispositivo possa vê-las ou acessá-las
- D) receber os e-mails neste computador, mantendo as mensagens no servidor cadastrado, de modo que outros dispositivos também possam vê-las ou acessá-las

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

26. De acordo com os princípios e as diretrizes do Código de ética da ABO, a conduta de busca da facilitação e agilidade do acesso à comunicação com a ouvidoria, simplificando seus procedimentos, de forma aberta, honesta e objetiva, pode ser enquadrada no seguinte aspecto:

- A) sigilo profissional
- B) respeito à diversidade
- C) independência e autonomia
- D) transparência e integridade

27. As sanções impostas pelas Seções Estaduais da ABO poderão ser objeto de recurso ao Conselho Deliberativo da ABO no prazo de:

- A) 20 dias
- B) 15 dias
- C) 10 dias
- D) 5 dias

28. Para um ouvidor, reconhecer e valorizar a individualidade e os direitos de todos os indivíduos, sem discriminação, enseja:

- A) respeito à dignidade humana
- B) busca pela melhoria contínua
- C) cortesia e respeito
- D) imparcialidade

29. Analisar as informações com imparcialidade, para um ouvidor, implica:

- A) atender o representado com empatia e compreensão, buscando entender suas necessidades e preocupações
- B) atuar como mediador para encontrar soluções justas e equilibradas para os problemas apresentados
- C) avaliar os casos com base em critérios objetivos e justos, sem preconceitos
- D) fornecer respostas claras, concisas e relevantes às reclamações

30. Ouvidorias públicas e a Lei de Acesso à Informação (LAI) estão interligadas, uma vez que garantem ao cidadão a transparência e o exercício da cidadania por meio do acesso a informações. A respeito da LAI, o modelo de transparência, que consiste na divulgação, por iniciativa própria do órgão, de informações sob sua responsabilidade, é chamado de transparência:

- A) ativa
- B) passiva
- C) facultativa
- D) consensual

31. A qualidade no atendimento ao cidadão, por uma ouvidoria, é percebida pelo próprio cidadão. Quando há clareza nas instruções de utilização dos serviços, tal aspecto indica qualidade relativa à:

- A) competência
- B) comunicação
- C) confiabilidade
- D) facilidade de acesso

32. É importante termos um processo de comunicação claro e consistente para o melhor atendimento ao cliente. Nesse sentido, existem algumas barreiras psicológicas devido a diferenças individuais que podem ter origem no comportamento humano. No que se refere à indiferença às necessidades do outro, representa uma característica de:

- A) egocentrismo
- B) preconceito
- C) seletividade
- D) descaso

33. Quando em um atendimento de ouvidoria utilizam-se os termos "por favor..."; "pois não..."; "um momento..."; "às suas ordens..."; "obrigado..."; "me desculpe..."; estamos usando características definidas como:

- A) cortesia
- B) empatia
- C) suficiência
- D) tempestividade

34. Ao se receber uma demanda, devemos classificá-la de acordo com suas características originárias. No momento em que há apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e de serviços públicos prestados pela administração pública, temos uma manifestação de:

- A) solicitação de providências
- B) solicitação de simplificação
- C) reclamação
- D) sugestão

35. Representa um exemplo de comunicação não verbal:

- A) cartas
- B) gestos
- C) debates
- D) discussões

36. Uma equipe que trabalha em ouvidorias públicas deve se capacitar para agir observando algumas competências. Um exemplo de competência de ouvir e compreender consiste em:

- A) decodificar a expectativa do cidadão em uma solicitação clara e objetiva
- B) consolidar e analisar as informações obtidas por meio do atendimento ao cidadão
- C) identificar a relação entre o problema apresentado pelo cidadão e suas condições de vida
- D) informar aos cidadãos quais são os órgãos que devem ser acionados, quais são suas responsabilidades e de que forma a resposta pode ser cobrada

37. Em uma denúncia, entende-se que a resposta conclusiva é aquela que informa sobre:

- A) o encaminhamento de sua manifestação aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, caso não haja elementos mínimos indispensáveis à apuração
- B) o encaminhamento e a ciência ao agente público, e à sua chefia imediata, ou ao responsável pelo serviço prestado
- C) a impossibilidade na comunicação de irregularidade, uma vez que esse tipo de manifestação não apresenta a identificação do usuário
- D) a possibilidade, ou não, de sua adoção

38. No atendimento ao cidadão, há determinados tipos de conflito e as modalidades para sua resolução. A modalidade de solução em que as partes conseguem, modificando espontaneamente os seus posicionamentos, chegar a um acordo é conhecida como:

- A) resolução judicial
- B) heterocomposição
- C) conciliação
- D) negociação

39. Na resolução consensual de conflitos, existem algumas condições facilitadoras. Aquela que se caracteriza pela discricção entre as partes e entre estas e o mediador é chamada de:

- A) sigilo
- B) plano de trabalho
- C) igualdade entre as partes
- D) ambiente de parceria e de diálogo

40. A qualidade que deve ser avaliada por meio da determinação de elementos percebidos pelo próprio usuário relaciona-se ao:

- A) serviço
- B) tratamento
- C) atendimento
- D) encaminhamento

RASCUNHO

RA SCUNHO