



CONCURSO PÚBLICO

PREFEITURA MUNICIPAL DE SAPEZAL – MT

EDITAL Nº 001/2023

OUVIDOR

Duração: 4h00min (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	NOÇÕES DE INFORMÁTICA	NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	
1 a 10	11 a 15	16 a 20	21 a 40

b) Um Cartão de Respostas destinado às respostas das questões objetivas.

- 02** Verifique se este material está em ordem e se o seu nome e número de inscrição conferem com os 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 decorrida 1 (uma) hora 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 Concurso, que será lavrado pelo Coordenador do Local.
- 07** Ao candidato, será permitido levar seu CADERNO DE QUESTÕES a partir de 1 (uma) hora para o término da prova e desde que permaneça em sala até esse momento.
- 08** Não será permitida a cópia de gabarito no local de prova. Ao terminar a prova de Conhecimentos, o candidato entregará obrigatoriamente o seu CARTÃO DE RESPOSTAS e o seu CADERNO DE QUESTÕES ao fiscal de sala, ressalvado o estabelecido em Edital.
- 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.

LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto a seguir:

Empresas aproveitam *home office* para demitir funcionários a distância

Na semana passada, o McDonald's pediu aos funcionários corporativos, que geralmente trabalham no escritório pelo menos três dias por semana, que fizessem seu serviço de casa. O plano era demitir centenas de funcionários, segundo o site *DealBook*, e a empresa preferia divulgar a notícia virtualmente.

O McDonald's não é a única empresa a modificar o manual de demissões. Em janeiro, o Google demitiu milhares de empregados por e-mail. E Mark Zuckerberg, CEO da Meta, anunciou no mês passado planos para um ano de grandes cortes em um memorando de 2.000 palavras, explicando que a equipe da Meta "queria mais transparência em qualquer plano de reestruturação".

Assim como muitas normas de trabalho, a forma de demitir funcionários está sendo reescrita após a pandemia, quando as empresas que reduziam de tamanho geralmente não tinham escolha a não ser fazer demissões via Slack, Zoom e e-mail, e muitas vezes o fizeram de forma descuidada. Com os escritórios abertos novamente e o trabalho remoto mais comum, as empresas agora têm opções – e não está necessariamente claro o que é melhor para os trabalhadores.

"Se tivéssemos esta conversa três anos atrás, eu teria dito que é uma punição cruel e incomum", disse Bob Sutton, professor de Stanford e autor de "The No Asshole Rule", sobre a demissão a distância. "Mas mudou tão drasticamente desde a pandemia que estou confuso."

Cynthia Huang, gerente sênior de marketing, foi demitida de uma empresa de bens de consumo com uma política de trabalho híbrida em fevereiro. Por estar trabalhando remotamente naquele dia, ela recebeu a notícia por videochamada; outros foram dispensados no escritório.

Huang disse que preferiu receber a ligação em casa. "Foi mais confortável do que se eu tivesse que sair fisicamente do escritório, pegando as minhas coisas com todos me observando", disse ela.

Demitir pessoas em casa às vezes pode ser mais compassivo na era do trabalho híbrido, disse Sutton. "Se você chamar para o escritório pessoas que não vão muito lá só para dispensá-las, é meio estranho", disse ele.

https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2023/04/trabalhe-no-escritorio-seja-demitido-em-casa.shtml?utm_source=facebook&utm_medium=social&utm_campaign=fbfolha. Acesso em 20 de maio de 2023.

1. De acordo com o texto anterior, a demissão de funcionários a distância, sem a presença física dos trabalhadores, é um procedimento:

- A) muito recente, vindo a ocorrer após a pandemia da Covid-19
- B) já existente há algum tempo, mas executado mais recentemente por meio de canais e métodos diferenciados
- C) inexistente no país, considerando que a legislação obriga os empregadores a realizar esse tipo de dispensa de forma presencial
- D) adotado somente pelas grandes companhias e empresas, já que a demissão de funcionários de modo presencial e individual seria inviável

2. "O McDonald's não é a única empresa a modificar o manual de demissões" (2º parágrafo). Essa frase, no contexto da notícia, significa que a empresa citada:

- A) destacou-se como a que mais demitiu funcionários de modo remoto no ano de 2023
- B) escreveu um novo manual de demissões, alterando textualmente os termos anteriores
- C) iniciou um procedimento novo para demitir funcionários, sem necessidade de honrar os seus direitos trabalhistas
- D) passou a seguir um novo padrão para a demissão de funcionários de seus quadros, apesar de não ser a única no mercado a agir dessa forma

3. "Na semana passada, o McDonald's pediu aos funcionários corporativos, que geralmente trabalham no escritório pelo menos três dias por semana, que fizessem seu serviço de casa. O plano era demitir centenas de funcionários, segundo o site *DealBook*, e a empresa preferia divulgar a notícia virtualmente" (1º parágrafo). No texto, o termo destacado retoma:

- A) o plano
- B) o escritório
- C) o McDonald's
- D) o site *DealBook*

4. "Assim como muitas normas de trabalho, a forma de demitir funcionários está sendo reescrita após a pandemia, quando as empresas que reduziam de tamanho geralmente não tinham escolha a não ser fazer demissões via Slack, Zoom e e-mail, e muitas vezes o fizeram de forma descuidada" (3º parágrafo). Nesse trecho, os três conectivos destacados, respectivamente, têm os seguintes significados:

- A) conformidade - tempo - causa
- B) comparação - tempo - exceção
- C) conformidade - causa - exceção
- D) comparação - causa - conclusão

5. Em "Se tivéssemos esta conversa três anos atrás, eu teria dito que é uma punição cruel e incomum" (4º parágrafo), o conectivo destacado poderia, sem prejuízo de sentido, ser substituído por:

- A) contanto que
- B) uma vez que
- C) em que pese
- D) apesar de que

6. "Por estar trabalhando remotamente naquele dia, ela recebeu a notícia por videochamada" (5º parágrafo). Essa frase poderia ser reescrita, sem alteração de sentido, da seguinte forma:

- A) "Ela recebeu a notícia por videochamada, tendo em vista que estava trabalhando remotamente naquele dia."
- B) "Ela recebeu a notícia por videochamada, apesar de estar trabalhando remotamente naquele dia."
- C) "Ela tanto recebeu a notícia por videochamada que estava trabalhando remotamente naquele dia."
- D) "Ela recebeu a notícia por videochamada, desde que estivesse trabalhando remotamente naquele dia."

7. “O plano **era** demitir centenas de funcionários, segundo o site *DealBook*, e a empresa preferia divulgar a notícia virtualmente” (1º parágrafo). No contexto, o uso da flexão verbal “era” permite a dedução de que:

- A) foi pouco provável a demissão dos funcionários
- B) certamente não houve a demissão dos funcionários
- C) muito provavelmente houve a demissão dos funcionários
- D) muito provavelmente não houve a demissão de funcionários

8. Do ponto de vista morfológico, o elemento destacado na palavra “reestruturac**ão**” tem a mesma função verificada em:

- A) condição
- B) abolição
- C) acepção
- D) canção

9. “Cynthia Huang, gerente sênior de marketing, foi demitida de uma empresa de bens de consumo com uma política de trabalho híbrida em fevereiro” (5º parágrafo). Na voz ativa, essa frase poderia ser reescrita da seguinte forma:

- A) Cynthia Huang, gerente sênior de marketing, soube de sua demissão por parte de uma empresa de bens de consumo, com uma política de trabalho híbrida em fevereiro.
- B) Houve demissão de Cynthia Huang, gerente sênior de marketing, de uma empresa de bens de consumo, com uma política de trabalho híbrida em fevereiro.
- C) Uma empresa de bens de consumo, com uma política de trabalho híbrida em fevereiro, tinha demitido Cynthia Huang, gerente de marketing.
- D) Uma empresa de bens de consumo, com uma política de trabalho híbrida em fevereiro, demitiu Cynthia Huang, gerente de marketing.

10. “Na semana passada, o McDonald’s pediu aos funcionários corporativos, **que** geralmente trabalham no escritório pelo menos três dias por semana, **que** fizessem seu serviço de casa” (1º parágrafo). Nesse trecho, as duas partículas destacadas introduzem respectivamente:

- A) uma oração subordinada adjetiva explicativa e uma oração subordinada substantiva objetiva direta
- B) uma oração subordinada adjetiva restritiva e uma oração subordinada substantiva objetiva direta
- C) uma oração subordinada substantiva objetiva direta e uma oração subordinada adjetiva explicativa
- D) uma oração subordinada adjetiva explicativa e uma oração subordinada substantiva completiva nominal

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

11. Para que microcomputadores e notebooks operem satisfatoriamente, é necessário que ocorra a integração de diversos dispositivos de entrada e saída de dados. Atualmente, um tipo de impressora integra as funções de impressão propriamente dita, de fotocopiadora e de scanner na digitação de fotos e documentos. Esse tipo de impressora é conhecida como:

- A) inkjet
- B) laserjet
- C) matricial
- D) multifuncional

12. Um funcionário da Prefeitura de Sapezal está trabalhando em um notebook com Windows 10 BR (x64) e acessou a pasta referenciada por

↑ Este Computador > Disco Local (C:) > DOCS&CONTRATOS

utilizando o gerenciador conhecido como Explorador de Arquivos. Para acessar todos os arquivos armazenados nessa pasta, ele deve executar o atalho de teclado que corresponde a pressionar as teclas Ctrl e:

- A) A
- B) L
- C) S
- D) T

13. Durante a digitação de um documento no Word do pacote MS Office 2019 BR, um usuário de Word 2019 BR (x64) pressionou, na Faixa de Opções, a guia “Página Inicial”. Nos ícones exibidos nessa faixa, ele selecionou o primeiro parágrafo e pressionou o



ícone com o objetivo de:

- A) criar uma lista de marcadores no parágrafo
- B) alterar o espaçamento entre as linhas do parágrafo
- C) converter todo o parágrafo de maiúsculas para minúsculas
- D) mover o parágrafo para mais próximo da margem esquerda

14. A planilha da figura foi elaborada no software Calc da suíte LibreOffice 7.3.2.2 em português (x64), tendo sido executados os procedimentos listados a seguir.

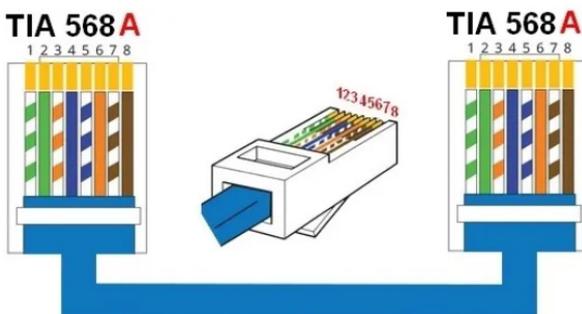
- I. Em E4, foi inserida uma expressão, usando a função MENOR para determinar o menor número entre todos nas células A2, B2, C2, D2 e E2.
- II. Em E6, foi inserida a expressão =MÉDIA(A2;E2).
- III. Em E8, foi inserida a expressão =SOMA(A2;E2).

	A	B	C	D	E
1					
2	13	31	17	15	19
3					
4					MENOR NÚMERO = 13
5					
6					MÉDIA ARITMÉTICA = ?
7					
8					SOMA = ?

Nessas condições, a expressão inserida em E4 e os números mostrados em E6 e E8 são, respectivamente:

- A) =MENOR(A2:E2), 16 e 32
- B) =MENOR(A2:E2), 19 e 95
- C) =MENOR(A2:E2;1), 16 e 95
- D) =MENOR(A2:E2;1), 19 e 32

15. Atualmente, a implementação física de redes cabeadas padrões Fast Ethernet e Gigabit Ethernet é realizada por meio de cabos UTP de 8 fios, que utilizam conectores padronizados e que seguem normas bem definidas, conforme indicado na figura a seguir.



A terminologia utilizada para esse conector é:

- A) RJ-45
- B) RG-58
- C) USB tipo A
- D) USB tipo C

NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

16. Na descentralização, quando o poder público transfere por contrato a concessão ou a permissão de serviços públicos por prazo determinado, denomina-se:

- A) tutela
- B) outorga
- C) delegação
- D) desconcentração

17. A extinção do ato administrativo, privativo da administração pública que o praticou e executado por motivo de conveniência ou oportunidade, é conhecido como:

- A) revogação
- B) motivação
- C) convalidação
- D) contraposição

18. Segundo a Constituição Federal de 1988, a forma de governo adotada no Brasil, que tem como características a eletividade e a representatividade popular, é a:

- A) democracia
- B) autonomia
- C) federação
- D) república

19. Em matéria orçamentária, os créditos adicionais abertos para atender despesas imprevisíveis e urgentes denominam-se:

- A) especiais
- B) suplementares
- C) extraordinários
- D) complementares

20. De acordo com a Lei Orgânica do Município de Sapezal, constituir as Comissões é de competência privativa:

- A) do Presidente da Câmara Municipal
- B) da Câmara Municipal
- C) do Prefeito
- D) da Mesa

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21. Considerando que as atividades dos ouvidores/ombudsman devem sempre estar balizadas por princípios éticos, morais e constitucionais, a ABO - Associação Brasileira de Ouvidores instituiu o Código de Ética. De acordo com esse Código, cabe ao ouvidor:

- A) instituir canais de comunicação acessíveis, ágeis, eficientes e humanizados, inclusive em ambiente virtual
- B) preservar a confidencialidade e as informações protegidas por sigilos legais somente quando for solicitado pelo representado
- C) atuar para que a solicitação do representado seja respondida com linguagem prolixa e jurídica, sem a preocupação com o tempo de resposta
- D) exercer a atividade com transparência limitada, sem a necessidade de fornecer informações relativas aos procedimentos e resultados

22. O modelo de cultura organizacional, cujo papel do ouvidor extrapola o simples diferencial estratégico, constituindo-se como parte dos valores da organização, capaz de recomendar e redirecionar o rumo das decisões sempre com transparência, confidencialidade e conduta ética, é definido por cultura:

- A) mecanicista
- B) hierárquica
- C) burocrática
- D) orgânica

23. Os princípios da ouvidoria funcionam como alicerces na construção de um ambiente ético para o tratamento das informações, questionamentos e críticas dos usuários dos serviços públicos e privados. Um dos princípios que balizam suas concepções e finalidades é definido por:

- A) acolhimento e acessibilidade, assegurando o atendimento respeitoso e a preservação da dignidade humana
- B) investigação criminal, exercendo poderes de fiscalização e investigação ao receber denúncias e reclamações
- C) defesa dos direitos do cidadão no âmbito judicial, atuando por meio da jurisdição contenciosa na busca pela solução do problema ou conflito
- D) implementação e alteração de políticas e práticas organizacionais, contribuindo para a melhoria na transparência e na qualidade do serviço prestado

24. É notória uma progressiva mudança de paradigma com relação à governança de empresas, a partir de uma compreensão de que as organizações são sistemas vivos e dinâmicos, onde os agentes que com elas se relacionam almejam ter suas percepções, necessidades e expectativas validadas. Nesse contexto, compreende-se como importante papel desempenhado pela ouvidoria:

- A) realizar fiscalização e controle interno direto dentro da organização
- B) intervir diretamente em disputas legais entre as partes envolvidas
- C) implementar ações corretivas específicas para solucionar o problema
- D) estimular e fortalecer a cultura do diálogo e a pacificação de conflitos

25. No tocante à atuação da ouvidoria, podem ser considerados insumos valiosos para o aperfeiçoamento dos produtos e a efetividade dos serviços prestados pela organização:

- A) as ações corretivas a partir dos dados coletados e a garantia de confidencialidade, quando solicitada
- B) a coleta e a análise de dados não verificados com relação aos produtos, serviços ou processos
- C) os indicadores fornecidos pela ouvidoria, fruto da coleta permanente de informações
- D) os *feedbacks* com informações amplas e genéricas, com ausência de especificidade

26. A ouvidoria é um canal de escuta que recebe reclamações, denúncias, sugestões e elogios e tem por compromisso intermediar a relação cidadãos – organização e, para isso, precisa de autonomia dentro da organização, desempenhando seu papel em conformidade com as normas e os regulamentos pertinentes. Nesse contexto, entende-se que a atuação do ouvidor deve ser pautada por:

- A) proatividade, transparência e comunicação hermética
- B) imparcialidade, acolhimento e transparência
- C) flexibilidade, morosidade e imparcialidade
- D) respeito, confidencialidade e parcialidade

27. A presença de uma ouvidoria eficiente e bem estruturada demonstra o comprometimento da organização com a escuta ativa dos *stakeholders* e a busca contínua pela excelência, resultando em uma cultura organizacional mais aberta, transparente e responsável. A atuação de ouvidorias, em organizações de culturas com esse princípio, é considerada essencialmente:

- A) técnica
- B) distante
- C) burocrática
- D) acolhedora

28. A ouvidoria, ao extrapolar a atuação como mero canal de comunicação, adquirindo um papel essencial por fornecer informações e indicadores relevantes para a definição de ações preventivas, é considerada ferramenta de:

- A) auditoria interna
- B) gestão estratégica
- C) representação jurídica
- D) implementação de ações corretivas

29. No atendimento da ouvidoria, existem algumas maneiras de o ouvidor lidar com situações de conflito, quando o cidadão está nervoso. Dentre elas, podem-se destacar:

- A) demonstrar empatia e fazer perguntas claras e objetivas
- B) ouvir e finalizar a interação repentinamente com o cidadão
- C) ser atencioso, mas interromper a fala do cidadão para acalmá-lo
- D) posicionar-se na defensiva em nome do órgão e tentar justificar a situação de imediato

30. No intuito de estimular o diálogo com os cidadãos, as ouvidorias utilizam diferentes canais de comunicação. Segundo o Manual de Ouvidoria Pública, ao usar as redes sociais como meio de comunicação, é essencial que a ouvidoria:

- A) incorpore todas as tendências e modismos que surgem nas redes sociais
- B) realize a adequação da linguagem e possua *scripts* adequados de atendimento
- C) tenha controle absoluto e intervenha diretamente em todas as manifestações dos cidadãos
- D) forneça a resolução imediata para todos os casos e insira imagens e vídeos nas respostas

31. O uso da Inteligência Artificial já é uma realidade em diversos setores, trazendo enormes avanços na operacionalização de processos que antes seriam feitos totalmente dependentes de ações humanas. No tocante aos benefícios, pode-se afirmar que o uso da Inteligência Artificial nas ouvidorias permite:

- A) conceber conexões sociais e desenvolver relacionamentos interpessoais
- B) efetuar julgamento ético e moral para a tomada de decisões complexas
- C) realizar atividades manuais e repetitivas automatizadas com eficiência e rapidez
- D) estabelecer conexões emocionais não preditivas na comunicação interpessoal

32. Ao promover a transparência, a responsabilização e a prestação de contas por parte das organizações, a ouvidoria, no desempenho das suas atividades, contribui para o(a):

- A) *onboarding*
- B) *accountability*
- C) avaliação 360°
- D) avaliação de desempenho

33. Marshall Rosenberg, psicólogo americano, criou o método da comunicação não violenta ou compassiva (CNV), cujo objetivo é promover uma comunicação mais empática e autêntica. O método contribui, de forma efetiva, para que os ouvidores desempenhem suas atribuições de forma eficiente, colaborando para a resolução pacífica de conflitos. Os quatro componentes que constituem a CNV são:

- A) sentimentos, julgamento, imposição, pedido
- B) observação, necessidades, negligência, críticas
- C) observação, sentimentos, necessidades, pedido
- D) solicitação, julgamento, negligência, ofensividade

34. A partir dos escritos de Oliveira (2005), entende-se que a propagação do canal de ouvidoria “consolidou uma aspiração social traduzida por uma nova postura cidadã, que exige o predomínio da gestão eficaz do bem público com a transparência e honestidade dos administradores, bem como a colocação da administração a serviço do cidadão através da criação de canais de comunicação” que propiciem a ampliação da:

- A) transparência pública
- B) participação popular
- C) coesão participativa
- D) ordem social

35. No Código de Ética do Ouvidor/ Ombudsman (2022), consta que as Seções Estaduais poderão ter o seu próprio código de ética e conduta, mas, para que seja validado, deve ser submetido à apreciação do:

- A) Conselho Nacional de Ética
- B) Conselho de Representantes Locais
- C) Conselho Internacional de Ombudsman
- D) Conselho Deliberativo da Associação Brasileira de Ouvidores/ Ombudsman Nacional

36. Ao receber uma denúncia de assédio, a área de ouvidoria deve acolher as vítimas, encaminhar as denúncias e cobrar os responsáveis, sejam eles pessoas, departamentos de uma empresa ou organização. Além disso, cabe ainda à ouvidoria verificar as denúncias e, se confirmadas, responsabilizar os agressores de forma séria e exemplar, prezando sempre:

- A) pela instância jurídica que lhe cabe
- B) pela imparcialidade e confidencialidade
- C) pela justiça, aplicação das leis e reparação
- D) pelo caráter administrativo e decisório do setor

37. Em âmbito nacional, o Decreto nº 9.203/2017 afirma que o “conjunto de mecanismos de liderança, estratégia e controle postos em prática para avaliar, direcionar e monitorar a gestão, com vistas à condução de políticas públicas e à prestação de serviços de interesse da sociedade” chama-se governança:

- A) corporativa
- B) cooperativa
- C) pública
- D) social

38. A partir da compilação e da gestão de dados, a ouvidoria torna-se uma fonte de valor inestimável e tático no estabelecimento de novas diretrizes e nas oportunidades de mudanças de processos. Para tal, o gerenciamento de dados deve ocorrer de modo:

- A) formal
- B) analítico
- C) hierárquico
- D) informatizado



39. De acordo com a Lei nº 13.460, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, no Art. 15, afirma-se que os relatórios de gestão deverão indicar os motivos das manifestações, o número de manifestações recebidas no ano anterior, a análise dos pontos recorrentes, as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas, e serem encaminhados:

- A) à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria, para que sejam disponibilizados integralmente na internet
- B) ao Ministério público, para que sejam revisados e, assim, asseguradas todas as medidas combinadas nas tratativas
- C) ao setor de mídia e comunicação, para que sejam tornados públicos e exemplos concretos de direitos dos cidadãos
- D) ao setor de arquivamento, para que sejam guardados de forma segura e confidencial

40. A partir da Instrução Normativa OGU nº 01/2014, as ouvidorias do Poder Executivo Federal classificam as manifestações em cinco tipos: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações. A manifestação que tem por objetivo comunicar a prática de ato ilícito, cuja solução depende da atuação dos órgãos apuratórios competentes, é do tipo:

- A) reclamação
- B) solicitação
- C) denúncia
- D) sugestão