



PREFEITURA MUNICIPAL DE PINDAMONHANGABA

ESTADO DE SÃO PAULO

CONCURSO PÚBLICO

113. PROVA OBJETIVA

OUVIDOR DA SAÚDE

- 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 transcorridos 75% do tempo de duração da prova.
- Deverão permanecer em cada uma das salas de prova os 3 últimos candidatos, até que o último deles entregue sua prova, assinando termo respectivo.
- 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 texto para responder às questões de números **01** a **05**.

Flor-de-maio

Entre tantas notícias do jornal – o crime de Sacopã, o disco voador em Bagé, a nova droga antituberculosa, o andaime que caiu, o homem que matou outro com machado e com foice, o possível aumento do pão – há uma pequenina nota de três linhas, que nem todos os jornais publicaram. É assinada pelo senhor diretor do Jardim Botânico, e diz que a partir do dia 27 vale a pena visitar o Jardim, porque a planta chamada “flor-de-maio” está, efetivamente, em flor.

Meu primeiro movimento, ao ler esse delicado convite, foi deixar a mesa da redação e me dirigir ao Jardim Botânico, contemplar a flor e cumprimentar a administração do horto pelo feliz evento. Mas havia ainda muita coisa para ler e escrever, telefonemas a dar, providências a tomar.

Suspiro e digo comigo mesmo – que amanhã acordarei cedo e irei. Digo, mas não acredito, ou pelo menos desconfio que esse impulso que tive ao ler a notícia ficará no que foi – um impulso de fazer uma coisa boa e simples, que se perde no meio da pressa e da inquietação dos minutos que voam.

No fundo, a minha secreta esperança é de que estas linhas sejam lidas por alguém – uma pessoa melhor do que eu, alguma criatura correta e simples que tire dessa crônica a sua substância, a informação precisa e preciosa: no dia 27 em diante as “flores-de-maio” do Jardim Botânico estão gloriosamente em flor. E que utilize essa informação saindo de casa e indo diretamente ao Jardim Botânico ver a “flor-de-maio”.

Ir só, no fim da tarde, ver a “flor-de-maio”; aproveitar a única notícia boa de um dia inteiro de jornal, fazer a coisa mais bela e emocionante de um dia inteiro da cidade imensa. Se entre vós houver essa criatura, e ela souber por mim a notícia, e for, então eu vos direi que nem tudo está perdido; que a humanidade possivelmente ainda poderá ser salva, e que às vezes ainda vale a pena escrever uma crônica.

(Rubem Braga. *Para gostar de ler*. São Paulo: Ática, 1992, Adaptado)

- 01.** A partir da leitura da crônica, é correto afirmar que a notícia sobre o desabrochar da flor-de-maio
- (A) surpreendeu o autor que, por não se interessar por plantas, procura passar adiante os detalhes a quem se interesse pelo assunto.
 - (B) não foi considerada pelos jornais como algo importante e, portanto, não foi publicada em nenhum meio de comunicação no dia certo.
 - (C) fez o autor se dirigir imediatamente ao Jardim Botânico para cumprimentar o responsável por este acontecimento.
 - (D) foi, segundo o autor, o único fato importante daquele dia, embora os jornais tenham se concentrado em assuntos mais banais.
 - (E) motivou o desejo do autor de ir ao Jardim Botânico para testemunhar algo de belo e emocionante que aconteceu na cidade.
- 02.** A respeito das reflexões feitas pelo autor no texto, é correto afirmar que ele
- (A) considera que vale a pena escrever crônicas se elas servirem para inspirar as pessoas a priorizarem, em seu cotidiano, um acontecimento belo como o florescimento de uma flor-de-maio.
 - (B) vê os leitores como pessoas superiores por não terem tantos compromissos diários que tomam tempo, como textos para ler e escrever e telefonemas para fazer.
 - (C) se mostra sarcástico ao afirmar que a humanidade poderá ser salva se todos os jornais passarem a noticiar os nascimentos das flores em vez de dar notícias ruins.
 - (D) julga que a queda de um andaime e o aumento do preço do pão fazem as pessoas se recolherem em suas casas, enquanto a notícia sobre o nascimento de uma flor as leva a saírem.
 - (E) se mostra orgulhoso por ser o único a notar o nascimento da flor-de-maio e contar o fato para os leitores, ainda que ele não tenha condições de visitar o Jardim Botânico.
- 03.** O trecho – No fundo, a minha secreta esperança é de que estas linhas sejam lidas por alguém... (4º parágrafo) – pode ser assim reescrito, em conformidade com a norma-padrão de regência e emprego dos pronomes relativos:
- (A) No fundo, espero secretamente de que estas linhas sejam lidas por alguém...
 - (B) No fundo, tenho secretamente o desejo cujas estas linhas sejam lidas por alguém...
 - (C) No fundo, secretamente anseio por que estas linhas sejam lidas por alguém...
 - (D) No fundo, tenho secretamente esperanças onde estas linhas sejam lidas por alguém...
 - (E) No fundo, secretamente almejo de que estas linhas sejam lidas por alguém...

04. Assinale a alternativa em que a introdução das vírgulas no trecho foi feita em conformidade com a norma-padrão de pontuação.

- (A) É assinada, pelo senhor diretor, do Jardim Botânico... (1º parágrafo)
- (B) ... e diz que, a partir do dia 27, vale a pena visitar o Jardim... (1º parágrafo)
- (C) Mas havia, ainda muita coisa, para ler e escrever... (2º parágrafo)
- (D) ... desconfio que, esse impulso que tive ao ler a notícia, ficará no que foi... (3º parágrafo)
- (E) ... às vezes, ainda vale a pena, escrever uma crônica. (5º parágrafo)

05. Assinale a alternativa em que a flexão do substantivo composto no plural é feita da mesma forma que ocorre com a palavra “flor-de-maio”.

- (A) beija-flor
- (B) estrela-do-mar
- (C) segunda-feira
- (D) cirurgião-dentista
- (E) bem-me-quer

Leia o texto para responder às questões de números 06 a 10.

OIT: desigualdades de gênero no emprego são maiores do que se pensava

Um novo relatório da Organização Internacional do Trabalho (OIT) revela que as diferenças entre os gêneros no acesso ao emprego e às condições de trabalho são maiores do que se pensava anteriormente. Um novo indicador, desenvolvido pela OIT, capta todas as pessoas sem emprego que estão interessadas em encontrar um emprego. Por esse motivo, ele reflete um quadro muito mais sombrio da situação das mulheres no mundo do trabalho do que a taxa de desemprego mais comumente usada. O documento “Novos dados esclarecem as diferenças de gênero no mercado de trabalho”, indica que 15% das mulheres em idade produtiva em todo o mundo gostariam de trabalhar, mas não têm emprego, em comparação com 10,5% dos homens.

Alacuna de postos de trabalho é particularmente grave nos países em desenvolvimento, onde a proporção de mulheres incapazes de encontrar uma vaga chega a 24,9% nos países de baixa renda. A taxa correspondente para os homens na mesma categoria é de 16,6%, um nível preocupantemente alto, mas significativamente inferior ao das mulheres.

A análise aponta que as responsabilidades pessoais e familiares, incluindo o trabalho de cuidados não remunerado, afetam desproporcionalmente as mulheres. Essas atividades se tornam um impedimento não apenas para uma contratação, mas também para procurar emprego ativamente ou para estarem disponíveis para trabalhos de última hora.

(ONU News. Disponível em: <https://news.un.org/pt/story/2023/03/1810927>. Adaptado)

06. A partir dos dados publicados no relatório da OIT, é possível concluir que

- (A) o acesso ao emprego foi dificultado para as mulheres nos últimos anos em comparação a períodos anteriores.
- (B) 24,9% das pessoas desempregadas nos países em desenvolvimento, atualmente, são mulheres.
- (C) os desequilíbrios de gênero no acesso ao emprego são maiores nos países desenvolvidos.
- (D) 15% das mulheres que não conseguem emprego nos países em desenvolvimento estão em idade produtiva.
- (E) o novo indicador considera como desempregadas um número maior de pessoas quando comparado a outros indicadores.

07. Há palavra empregada em sentido figurado na seguinte alternativa:

- (A) Um novo relatório da Organização Internacional do Trabalho (OIT) revela que as diferenças entre os gêneros no acesso ao emprego... (1º parágrafo).
- (B) Um novo indicador, desenvolvido pela OIT, capta todas as pessoas sem emprego que estão interessadas em encontrar um emprego. (1º parágrafo).
- (C) Por esse motivo, ele reflete um quadro muito mais sombrio da situação das mulheres no mundo do trabalho... (1º parágrafo).
- (D) ... 15% das mulheres em idade produtiva em todo o mundo gostariam de trabalhar... (1º parágrafo).
- (E) ... as responsabilidades pessoais e familiares, incluindo o trabalho de cuidados não remunerado, afetam desproporcionalmente as mulheres. (3º parágrafo).

08. Assinale a alternativa em que a expressão em destaque está corretamente substituída pelo pronome na forma entre parênteses.

- (A) Capta todas **as pessoas** (capta-lhes).
- (B) Ele reflete **um quadro** (ele reflete-lo).
- (C) Novos dados esclarecem **as diferenças** (esclarecem-nas).
- (D) Incapazes de encontrar **uma vaga** (encontrar-na).
- (E) Afetam desproporcionalmente **as mulheres** (afetam-as).

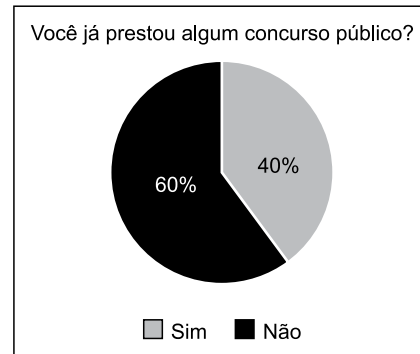
09. Foi reescrito em conformidade com a norma-padrão de concordância o trecho:

- (A) Anteriormente, pensava-se que os desequilíbrios de gênero no acesso ao trabalho fosse menor.
- (B) É captado, com o novo indicador da OIT, todas as pessoas sem emprego que estão interessadas em encontrar um emprego.
- (C) Embora seja considerado alto, a taxa de desemprego entre os homens, de 16,6%, ainda é menor do que a das mulheres.
- (D) As responsabilidades pessoais e familiares e o trabalho de cuidados não remunerado são considerados responsáveis por afetar as mulheres.
- (E) Podem haver certas atividades específicas que se tornam impedimentos para a contratação de mulheres.

10. O sinal indicativo de crase está corretamente empregado na alternativa:

- (A) A participação dos homens no mercado de trabalho deve ser semelhante à das mulheres.
- (B) As mulheres estão aptas à competir por qualquer vaga de emprego, contanto que a sociedade lhes dê oportunidades.
- (C) O direito ao trabalho é inerente à toda mulher, embora em muitos lugares a equidade de gênero ainda seja um desafio.
- (D) O trabalho à que as mulheres aspiram deve levar em consideração também seus direitos reprodutivos.
- (E) Muitas pessoas dedicam-se à pesquisas sobre o impacto do desequilíbrio de gênero na economia dos países.

11. O gráfico representa a distribuição das respostas “sim” e “não” dadas em uma pergunta feita para certa quantidade de pessoas.



Com base nesse gráfico de setores, pretende-se construir um gráfico de colunas. Nesse caso, as colunas representando as respostas devem ter a mesma largura, e a altura da coluna que representa as respostas

- (A) “não” deve corresponder a 1,2 da altura da coluna que representa as respostas “sim”.
- (B) “não” deve corresponder a 1,5 da altura da coluna que representa as respostas “sim”.
- (C) “não” deve corresponder a 1,6 da altura da coluna que representa as respostas “sim”.
- (D) “sim” deve corresponder a 0,8 da altura da coluna que representa as respostas “não”.
- (E) “sim” deve corresponder a 0,4 da altura da coluna que representa as respostas “não”.

12. Para fazer, em determinado período de tempo, o transbordo total de uma substância que ocupa toda a capacidade de um tanque que está a certa altura do solo para outro tanque, maior, que está no solo, abriu-se, totalmente e ao mesmo tempo, 3 das 4 válvulas iguais, uma de cada tubulação com diâmetros também iguais, que ligam ambos os reservatórios. Sabendo-se que todas as válvulas têm a mesma vazão, então, se todas elas tivessem sido totalmente abertas ao mesmo tempo, o período de tempo para o transbordo total do mesmo volume da substância entre os tanques teria diminuído

- (A) em três quartos.
- (B) em dois terços.
- (C) pela metade.
- (D) em dois quintos.
- (E) em um quarto.

13. Um terreno tem forma retangular, com frente medindo 50 m a mais do que sua lateral. Sabendo-se que o perímetro desse terreno é de 380 m, sua área é de
- (A) 8000 m².
 - (B) 8200 m².
 - (C) 8400 m².
 - (D) 8600 m².
 - (E) 8800 m².

14. Considere a seguinte informação, apresentada em um jornal eletrônico:

No período do feriado de Carnaval 2023, a Rodoviária de BH registrou, no intervalo de 12 dias (de quinta-feira, 16/02, a segunda-feira, 27/03), um fluxo aproximado de 257 mil pessoas passando pelo terminal, entre embarques e desembarques. Esse volume representa 15% de crescimento na quantidade de passageiros verificada no mesmo feriado em 2022 [...].

(<https://diariodocomercio.com.br/economia/rodoviaria-de-bh-divulga-dados-consolidados-da-movimentacao-do-feriado-de-carnaval-de-2023/>)

Com base nas informações apresentadas, é correto afirmar que, em 2022, no período em questão, o fluxo aproximado de pessoas passando pelo terminal rodoviário de Belo Horizonte ficou entre

- (A) 218 mil e 220 mil pessoas.
 - (B) 220 mil e 222 mil pessoas.
 - (C) 222 mil e 224 mil pessoas.
 - (D) 224 mil e 226 mil pessoas.
 - (E) 226 mil e 228 mil pessoas.
15. De acordo com uma pesquisa realizada, identificou-se que, em 2023, a cada 3 profissionais que pretendem mudar de emprego, 4 profissionais não pretendem mudar de emprego. Se 518 profissionais participaram dessa pesquisa, a diferença entre o número de profissionais que responderam não pretender mudar de emprego e o número de profissionais que responderam pretender mudar de emprego, em 2023, é igual a
- (A) 74.
 - (B) 86.
 - (C) 92.
 - (D) 110.
 - (E) 130.

16. Dos 40 profissionais que trabalham em certo departamento de uma empresa, alguns ganham 3,5 salários mínimos, 3 profissionais a mais dos que ganham 3,5 salários mínimos, ganham 4 salários mínimos, e os demais, ganham 5 salários mínimos. Se, nesse departamento, a soma de todos os salários desses profissionais é igual a 167 salários mínimos, então a quantidade de profissionais que têm o maior salário é igual a
- (A) 12.
 - (B) 13.
 - (C) 14.
 - (D) 15.
 - (E) 16.
17. Em certa empresa que tem colaboradores de diversas categorias profissionais com regimes de carga horária regidas por diferentes convenções coletivas, há um colaborador que faz 10 minutos de intervalo a cada 40 minutos trabalhados, e outro que faz 10 minutos de intervalo a cada 50 minutos trabalhados. Esses dois profissionais iniciam sua jornada diária à 9h da manhã e trabalham 6 horas por dia, sem pausa para almoço. Supondo-se um dia em que ambos cumpram rigorosamente seus horários de trabalho e pausas, haverá um horário em que ambos iniciarão uma de suas pausas ao mesmo tempo, que será às
- (A) 11h e 50 min.
 - (B) 12h e 20 min.
 - (C) 12h e 50 min.
 - (D) 13h e 20 min.
 - (E) 13h e 50 min.
18. A produção de certa quantidade de um produto é automatizada e efetuada por uma única prensa. Para produzir uma quantidade x de unidades desse produto, essa prensa trabalha, ininterruptamente, ou não, durante 4 horas, 11 minutos e 6 segundos. Pretende-se dividir a quantidade produzida em 3 partes de igual período. Sendo assim, cada parte da produção terá um período de tempo igual a 1 hora,
- (A) 04 minutos e 02 segundos.
 - (B) 15 minutos e 06 segundos.
 - (C) 23 minutos e 42 segundos.
 - (D) 37 minutos e 02 segundos.
 - (E) 44 minutos e 18 segundos.

19. A tabela, construída com informações do município de Pindamonhangaba, divulgadas pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), apresenta informações sobre a produção e o valor total da venda da quantidade produzida de alevinos (peixes nos primeiros minutos de vida), nos anos de 2018 e 2021.

Alevinos – Pindamonhangaba		
	Quantidade produzida (milheiros)	Valor total da venda da quantidade produzida (x 1 000)
2018	75	R\$ 12,97
2021	20	R\$ 4,40



(IBGE. Adaptado)

Com base nas informações apresentadas, é correto afirmar que o valor unitário da venda de alevinos, em Pindamonhangaba, de 2018 para 2021, teve:

- (A) um crescimento entre 25% e 30%
 - (B) um crescimento entre 15% e 20%
 - (C) um crescimento entre 5% e 10%
 - (D) um decréscimo entre 45% e 50%
 - (E) um decréscimo entre 65% e 70%
20. Com base em um artigo científico, um analista ambiental precisa identificar o valor y de determinada grandeza, em relação ao valor $x = 64$, de outra grandeza, ambas com suas unidades tradicionais de medida, cuja relação, no referido artigo, é dada pela expressão $y = x^{\frac{2}{3}}$. Neste caso, o valor que ele encontrará para y , na unidade tradicional de medida, é
- (A) 32.
 - (B) 16.
 - (C) 8.
 - (D) 4.
 - (E) 2.

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

21. Tem-se as seguintes pastas, exibidas no Explorador de Arquivos do Microsoft Windows 10, ambas em sua configuração original:

Nome	
 1_LAUDOS	
 2_PERICIAS	

Um usuário deseja criar uma pasta, que seja exibida após a pasta 1_LAUDOS e antes da pasta 2_PERICIAS, seguindo a mesma ordenação da imagem anterior. Para isso, essa pasta deve se chamar:

- (A) 11_ABATIMENTOS
(B) 01_ABATIMENTOS
(C) 02_ABATIMENTOS
(D) 1.1_ABATIMENTOS
(E) 12_ABATIMENTOS
22. Tem-se a seguinte tabela, criada no Microsoft Word 2016, em sua configuração padrão:

Ao posicionar o cursor do mouse na última célula e pressionar TAB,

- (A) uma nova linha será criada com 1 coluna.
(B) uma nova linha será criada com 2 colunas.
(C) uma nova linha será criada com 3 colunas.
(D) duas novas linhas serão criadas, sendo a primeira com 1 coluna e a segunda com 3 colunas.
(E) duas novas linhas serão criadas, sendo a primeira com 2 colunas e a segunda com 1 coluna.

23. Tem-se uma planilha no Microsoft Excel 2016, em sua configuração padrão, com o valor 6 preenchido na célula A1, conforme imagem a seguir:

	A
1	6

Assinale a alternativa com o resultado correto, ao preencher na célula B1 a função a seguir.

=SE(A1<20;"A";SE(A1=6;"B";SE(A1>0;"C";SE(A1>=6;"D";"E"))))

- (A) A
(B) B
(C) C
(D) D
(E) E
24. Em uma apresentação do Microsoft PowerPoint 2016, em sua configuração original, com 40 slides, todos do mesmo layout, um usuário deseja inserir uma imagem no canto superior direito, que é o brasão da Prefeitura de Pindamonhangaba, em todos os slides. Para fazer isso apenas 1 vez, é necessário inserir a imagem apenas no(a)
- (A) primeiro slide.
(B) cabeçalho do primeiro slide.
(C) anotação.
(D) slide mestre.
(E) último slide.
25. Usando o Microsoft Outlook 2016, em sua configuração original, um usuário criou uma mensagem de correio eletrônico com as seguintes características:
- De: Mateus
Para: Natalia
Cc: Bruno, Paula
Cco: Carlos
- Mateus queria que _____ recebesse(m) a mensagem, sem que os demais destinatários soubessem.
- Considerando que a mensagem foi enviada e recebida com sucesso, assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna do texto do enunciado.
- (A) Natália
(B) Bruno e Paula
(C) Natalia, Bruno e Paula
(D) Natália, Carlos e Tatiana
(E) Carlos

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

26. A morosidade no âmbito judiciário é cada vez maior devido ao alto volume de ações, na via oposita verificamos o reduzido número de servidores e magistrados, por isso a mediação como meio de resolução de conflitos vem ganhando cada vez mais força.

As modalidades de resolução de conflitos são Autocomposição, Autotutela e Heterocomposição. A Autocomposição caracteriza-se da seguinte forma:

- (A) Método pelo qual as partes definem que uma pessoa ou entidade privada irá solucionar o conflito.
- (B) Método pelo qual apenas o poder judiciário poderá resolver o conflito entre as partes.
- (C) Método pelo qual as próprias partes envolvidas chegam a uma solução, mas obrigatoriamente o Judiciário deve aprovar a solução encontrada.
- (D) Método pelo qual há a participação de um terceiro que detém o poder de solução do conflito.
- (E) Método pelo qual uma das partes define uma pessoa para resolver o conflito.

27. A Lei de Mediação “dispõe sobre a mediação como meio de solução de controvérsias entre particulares e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública.

As modalidades de resolução de conflitos são as seguintes:

- (A) Autocomposição, Autotutela e Heterocomposição.
- (B) Arbitragem e Heterocomposição.
- (C) Negociação, Heterocomposição e Arbitragem.
- (D) Autocomposição, Negociação, Conciliação e Mediação.
- (E) Mediação e Arbitragem.

28. Para a atuação da Ouvidoria, são necessários alguns elementos básicos para o atendimento aos cidadãos/consumidores como: escuta ativa, empatia, resolutividade, adequada captação de dados, etc. Tão importante quanto esses elementos, é garantir adequada estruturação do setor de Ouvidoria. Assinale a alternativa que indica quais elementos são fundamentais para a estruturação da Ouvidoria.

- (A) Elaboração de pesquisa de satisfação, multicanais de atendimento, ter um plano de negócios.
- (B) Sistema de telefonia, área para atendimento presencial, treinamento de capacitação da equipe.
- (C) Disponibilização de urnas, protocolo da manifestação, prazo de retorno da manifestação.
- (D) Definição de indicadores, mapeamento de processos, presença de equipe de atendimento, canais integrados de atendimento.
- (E) Contratação de profissionais com perfil adequado, treinamento técnico para a equipe, ouvidor como gestor da equipe.

29. No Brasil, a primeira Ouvidoria pública foi criada em 1986 pela Prefeitura de Curitiba. No âmbito privado, a Rhodia criou sua Ouvidoria em 1984 e desde então este instituto vem ganhando espaço. Consideramos que, a partir da criação _____, o Brasil abriu caminho para o fortalecimento do instituto Ouvidoria.

Assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna do texto.

- (A) do Código de Defesa do Consumidor (1990)
- (B) da Carta Constitucional (1988)
- (C) da Secretaria Nacional do Consumidor (2012)
- (D) do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (1997)
- (E) do Decreto nº 11.034/Lei do SAC (2022)

30. É sabido que SAC e Ouvidoria são áreas que prestam atendimento ao cidadão/consumidor, e, não é a toa, que muitas empresas do seguimento privado entendem que pelo fato de terem um Serviço de Atendimento ao Cliente, não se faz necessário ter Ouvidoria, mas a existência de um não elimina a existência do outro, muito pelo contrário, ambos coexistem de forma harmoniosa quando presentes na mesma instituição. Assinale a alternativa que indica os aspectos que mais distinguem a atividade da Ouvidoria em relação ao Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC).

- (A) Canal de Atendimento regulamentado, trata reclamações, atuação operacional.
- (B) Canal de Atendimento não regulamentado, trata solicitações, atuação em parceria com outras áreas.
- (C) Canal de última instância, defende direitos dos cidadãos, atuação de forma independente e estratégica.
- (D) Canal de Atendimento, trata denúncias em primeira instância, encaminha para áreas solucionadoras.
- (E) Canal de Instância Administrativa, trata solicitações, demanda a outras áreas.

31. O Código de Ética do Ouvidor, da Associação Brasileira de Ouvidores, considera, entre outros, que “no exercício de suas atividades os Ouvidores/Ombudsman devem defender intransigentemente os direitos inerentes da pessoa humana [...]”. Neste caso, entende-se:

- (A) A atuação do Ouvidor deve considerar o interesse do cidadão em detrimento de qualquer outro aspecto.
- (B) Defender intransigentemente o direito do cidadão significa que este sempre tem razão.
- (C) O Ouvidor deverá atuar privilegiando o uso do bom senso, devido a sua experiência e conhecimento.
- (D) A atuação do Ouvidor deve se pautar em princípios éticos, morais e legais, de forma íntegra, transparente e respeitosa.
- (E) O Ouvidor deve ser crítico, avaliar as respostas de forma rígida e ser intransigente perante os erros.

- 32.** De acordo com o que é preconizado pelo Código de Ética de Ouvidoria da Associação Brasileira de Ouvidores, é correto afirmar que esse recomenda o seguinte:
- (A) Ao Ouvidor, por ser um profissional como todos os demais, está sujeito as legislações aplicáveis a todos.
 - (B) O Ouvidor poderá fazer uso da prerrogativa de exercer um cargo de confiança, e ter vantagens pessoais utilizando-se desta prerrogativa.
 - (C) Assim como qualquer outro cidadão, o Ouvidor poderá atuar em qualquer esfera do seu interesse, inclusive atuando no âmbito político.
 - (D) O Ouvidor não poderá exercer nenhum outro cargo público, pois poderá fazer uso da prerrogativa de suas funções.
 - (E) O Ouvidor deverá se abster do uso da prerrogativa de suas funções para fins políticos, ou ter vantagens pessoais ou para outros em seu nome.
- 33.** João entra em contato com o SAC de sua Operadora de Saúde a fim de fazer o cancelamento do seu plano de saúde. Ao fazer contato com a empresa, ouve a gravação informando que o SAC atende em horário comercial de 2ª a 6ª feira (era um domingo). Liga no dia seguinte (2ª feira), e consegue ter atendimento pelo SAC, mas é informado que este serviço é prestado por uma equipe especializada e sua ligação é transferida. Nesse momento, João pergunta se tem outro meio para fazer essa solicitação, e é informado que somente por telefone. A ligação é transferida, João repete sua solicitação, e é informado novamente que o cancelamento do plano de saúde ocorrerá em 30 dias.
- Assinale a alternativa que indica quais aspectos esse procedimento contraria o que dispõe o Decreto do SAC – nº 11.034/22.
- (A) Disponibilização de atendimento telefônico/contato humano 24hs por dia, ofertar, no menu inicial de gravação, com opção de cancelamento, cumprimento do prazo de 07 dias para atendimento da demanda.
 - (B) Disponibilização de atendimento telefônico/contato humano de 08hs/ 7 dias da semana, ofertar, no menu inicial de gravação, com opção de cancelamento, ter sua demanda atendida pelo SAC e imediatismo no cancelamento.
 - (C) Disponibilização de atendimento telefônico/contato humano disponível 08hs/dia 7 dias da semana, ofertar, no menu inicial de gravação, com opção de cancelamento e imediatismo no cancelamento.
 - (D) Disponibilização de atendimento telefônico por 08hs de 2ª a 6ª feira, ofertar, no menu inicial de gravação, com opção de cancelamento e imediatismo no cancelamento.
 - (E) Disponibilização de atendimento telefônico/contato humano disponível 08hs/dia, ofertar, no menu inicial de gravação, com opção de cancelamento e imediatismo no cancelamento.
- 34.** O Decreto nº 11.034/22 determina diretrizes sobre o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), em serviços regulados pelo Poder Executivo Federal. Assinale a alternativa que indica quais serviços são regulados pelo Decreto.
- (A) O decreto incide sobre empresas que respondem a órgãos reguladores como: companhias aéreas, empresas de telefonia, eletricidade, seguradoras e planos de saúde.
 - (B) O Decreto incide a qualquer empresa que tenha o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC).
 - (C) O Decreto incide sobre empresas reguladas pelo Governo Federal: companhias aéreas, bancos, empresas de telefonia, TV por assinatura e planos de saúde e hospitais públicos.
 - (D) O Decreto aplica-se a todos os órgãos públicos.
 - (E) O decreto incide sobre serviços de telecomunicações, saúde suplementar, transportes, saneamento, energia elétrica, bancos e serviços financeiros.
- 35.** O monitoramento e interação com o consumidor em mídias sociais é uma atividade de alta relevância, visto o alcance que esses canais têm junto aos consumidores. Um desses canais é a plataforma/Site Reclame Aqui, que expõe o índice de reputação da empresa citada. Para o cálculo do índice de reputação, o Reclame Aqui considera alguns critérios e esses têm pesos diferentes no cálculo. Dois critérios de maior peso são:
- (A) nota do consumidor e índice de solução.
 - (B) índice de solução e índice de respostas.
 - (C) índice de solução e índice de novos negócios.
 - (D) nota do consumidor e índice de respostas.
 - (E) índice de solução e prazo de resposta.

36. A Ouvidoria de uma entidade hospitalar, ao tratar uma manifestação registrada na plataforma Reclame Aqui, identifica que a manifestação contém detalhes sobre o tratamento realizado com citações sobre sintomas, procedimentos realizados e diagnóstico.

Assinale a alternativa que indica os passos recomendados pelo Reclame Aqui para tratar essa manifestação.

- (A) Pedir a exclusão da reclamação por conter dados sensíveis, fazer a análise, contatar o consumidor, buscar tratamento interno do caso, dar retorno ao consumidor com a resposta ou informar sobre andamento da sua reclamação e formalizar a resposta no Reclame aqui após finalização com consumidor.
- (B) Fazer a análise do caso, contatar o consumidor, buscar tratamento interno do caso, entrar em contato com consumidor com a resposta ou sobre andamento da sua reclamação. Formalizar a resposta no Reclame aqui após finalização com consumidor e pedir avaliação no site.
- (C) Pedir a exclusão da reclamação por conter dados sensíveis, fazer a análise do caso, buscar tratamento interno, entrar em contato com consumidor com a resposta ou informar sobre andamento da sua reclamação. Formalizar a resposta no Reclame aqui após finalização com consumidor e abrir uma ocorrência pedindo para ocultar dados sensíveis.
- (D) Fazer a análise do caso, buscar tratamento interno, entrar em contato com consumidor com a resposta final. Enviar e-mail para o consumidor com a resposta formalizada, pedir avaliação no site e acionar as áreas para melhoria contínua baseada na reclamação do consumidor.
- (E) Fazer a análise do caso, buscar tratamento interno do caso, entrar em contato com consumidor com a resposta final. Formalizar a resposta no Reclame aqui e aguardar avaliação do consumidor no site.

37. A plataforma do Reclame Aqui não valida se a manifestação do consumidor é verdadeira, se de fato é referente a empresa mencionada, e nem mesmo critica o conteúdo da manifestação. Quando um colaborador da empresa realiza uma manifestação na plataforma do Reclame Aqui, referindo-se a questões sobre o trabalho (reclamação sobre sua liderança, insatisfação com o salário, más condições de trabalho), nesse caso, a instituição reclamada deve agir da seguinte maneira:

- (A) tratar a manifestação seguindo o procedimento de tratativa das demais manifestações.
- (B) solicitar transferência dessa manifestação para área específica para manifestações com conteúdo trabalhista.
- (C) tratar internamente a manifestação com o colaborador manifestante primeiro e depois postar na plataforma a resposta final.
- (D) tratar internamente a manifestação com o colaborador manifestante e solicitar na plataforma do Reclame Aqui Moderação, solicitando exclusão da manifestação.
- (E) tratar internamente a manifestação com o colaborador manifestante, solicitando que esse faça a exclusão da manifestação na plataforma do Reclame Aqui.

38. Sobre a criação do Código de Defesa do Consumidor/1990, é correto afirmar:

- (A) trata-se de legislação moderna e avançada, construída sob forte influência de outras legislações mais evoluídas quanto a matéria.
- (B) trata-se de legislação que foi elaborada com base em princípios de legislações internacionais, por isso ainda não consegue atender as necessidades da população brasileira.
- (C) trata-se de legislação que não tem aspecto moderno, pois dispõe sobre matérias já tratadas em legislações internacionais.
- (D) trata-se de legislação que atendeu à necessidade de regular as relações de consumo previstas na Carta Constitucional de 1988, que foi se modernizando conforme suas atualizações.
- (E) trata-se de legislação importante, mas que não conseguiu adequar suas particularidades às inovações nacionais necessárias.

39. Você contratou uma empresa para fazer um armário para sua nova cozinha, todo o projeto e condições foram formalizadas em um contrato de prestação de serviços. O serviço foi concluído de acordo com o que foi solicitado. Quinze dias depois, surgiu um defeito no armário, você contata a empresa, mas eles alegam que não tem obrigação de resolver, pois você deu aceite na entrega do serviço, e desta forma concordando que tudo foi feito conforme contratado.

Com base no Código de Defesa do Consumidor, você considera a posição da empresa

- (A) correta, afinal tudo foi formalizado via contrato, tendo o consumidor ciência sobre o que a empresa estava responsável, conforme prevê o Código de Defesa do Consumidor.
- (B) errada, pois a resposta da empresa vai de encontro com o previsto no Código de Defesa do Consumidor que prevê prazo para correção do defeito.
- (C) correta, pois não havia mais prazo para correção do serviço.
- (D) correta, porque a empresa tem obrigação de corrigir qualquer defeito somente durante a execução da obra.
- (E) errada, pois a posição da empresa seria válida se o contrato fosse firmado com pessoa jurídica, no qual, nesse caso, conforme prevê o Código de Defesa do Consumidor, não se estabelece posição de fragilidade do Consumidor.

40. O Procon é um dos órgãos que compõem o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, e tem o papel de proteger e defender o direito do consumidor e seus interesses.

Assinale a alternativa que completa, correta e respectivamente, o texto a seguir.

O Procon é um dos órgãos que compõem o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, e tem o papel de proteger e defender o direito do consumidor e seus interesses na esfera _____. Trata-se de um órgão _____, é considerado um canal alternativo para a solução de conflitos decorrentes da relação de consumo, e tem a incumbência de aplicar punições _____.

- (A) da pessoa física ... estadual ... administrativas e criminais
- (B) da pessoa Jurídica ... judicial ... criminais
- (C) individual e coletiva ... extrajudicial ... administrativas
- (D) individual ... municipal ... administrativas e civis
- (E) coletiva ... nacional ... civis

41. A Lei Geral de Proteção de Dados regulamenta o tratamento de dados pessoais, com o objetivo de proteger a liberdade, privacidade a intimidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural. Não é mais possível ignorar o impacto dessa lei na vida de qualquer cidadão.

O tratamento de dados pessoais somente poderá ser realizado mediante hipóteses (ou bases legais), determinadas pela Lei nº 13.709/2018.

Assinale a alternativa que indica quantas hipóteses a lei prevê para tratamento de dados pessoais.

- (A) 4 hipóteses.
- (B) 5 hipóteses.
- (C) 10 hipóteses.
- (D) 15 hipóteses.
- (E) 17 hipóteses.

42. De acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados, as instituições são responsáveis pelo tratamento de dados pessoais. Caso ocorra vazamento ou violação de dados, assinale a alternativa que indica o que poderá ocorrer com a instituição envolvida.

- (A) A instituição poderá receber somente sanções administrativas.
- (B) A instituição poderá receber sanções administrativas e penais.
- (C) A LGPD ainda não estabeleceu sanções, por isso a instituição não será penalizada.
- (D) A instituição poderá receber sanções administrativas, civis e penais.
- (E) A sanção ocorrerá somente se a instituição não comunicar a violação de dados ao órgão responsável (ANPD – Autoridade Nacional de Proteção de Dados).

43. Mediante o recebimento de manifestações, é fundamental que o Ouvidor tenha discernimento sobre a LGPD e as bases legais de tratamento de dados pessoais, a fim de aplicar seu senso crítico sobre a demanda e buscar a melhor solução.

Em uma situação em que a Ouvidoria tenha recebido manifestação cujo manifestante declara sua insatisfação pelo fato de que, durante sua última internação hospitalar (em entidade regida por grupo católico), recebeu a visita de um Padre e esse informou que havia identificado em seu cadastro pessoal que sua religião não era católica, mas que estava ali para levar conforto a ele (aplicando rituais católicos), assinale a alternativa correta.

- (A) Pelo fato de o padre ser colaborador da instituição hospitalar, não se caracteriza vazamento de dados sensíveis ele ter acesso a convicção religiosa do paciente.
- (B) Não se considera a convicção religiosa um dado sensível, pois o Brasil é um estado laico, por isso não se caracteriza violação de dado sensível.
- (C) O manifestante informou à instituição de saúde a sua religião no ato da realização de seu cadastro, dessa forma se caracteriza ter dado automaticamente consentimento à utilização de seus dados pela instituição, não se caracterizando vazamento de dado sensível.
- (D) A convicção religiosa é considerada um dado sensível, por isso quando divulgada pode causar impacto na vida pessoal ou profissional de alguém, sendo assim se considera vazamento de dado sensível.
- (E) A convicção religiosa é um dado sensível, e, nesse caso, o fato de o Padre ter informado que sabia que o manifestante não era católico foi o que caracterizou o vazamento de dado sensível.

44. Uma gestante dá entrada em um hospital público e em menos de 12 horas o bebê nasce. A mãe manifesta seu desejo de entregar seu filho para adoção.

Baseando-se no Estatuto da Criança e do Adolescente, assinale como se deve conduzir esse tipo de situação.

- (A) A mãe do bebê deverá ser denunciada à Justiça da Infância e Juventude, pois tal ato constitui crime.
- (B) A mãe tem o direito de decidir pela adoção, porém ela deverá resolver essa questão após receber alta da instituição de saúde.
- (C) É condição que o pai da criança manifeste expressamente esse desejo, validando a decisão materna e ambos serão encaminhados à Justiça da Infância e Juventude.
- (D) A decisão de entregar a criança para adoção deveria ter sido tomada antes do nascimento, em que a mãe poderá acionar os órgãos competentes a fim de formalizar a adoção.
- (E) A gestante ou mãe poderá a qualquer momento manifestar seu interesse em entregar seu filho para adoção, e, nesse caso, obrigatoriamente, será encaminhada à Justiça da Infância e da Juventude.

45. O Estatuto da Criança e Adolescente em seu Capítulo I – do Direito à Vida e à Saúde, em seu artigo 13, diz:

“Os casos de suspeita ou confirmação de castigo físico, de tratamento cruel ou degradante e de maus tratos contra criança ou adolescente, serão obrigatoriamente comunicados ao Conselho Tutelar da respectiva localidade, sem prejuízo de outras providências legais”.

Assinale a alternativa que indica a quem cabe a obrigação de comunicar qualquer um desses atos ao Conselho Tutelar sob pena de infração administrativa ou outras providências legais.

- (A) Aos pais da criança, considerando que esses detêm a responsabilidade legal sobre a criança.
- (B) A qualquer cidadão, desde que detenha a maioria civil.
- (C) Ao médico e responsáveis de instituições de ensino.
- (D) Ao médico, responsável pela instituição de saúde e professor.
- (E) Ao médico, professor e qualquer líder religioso.

46. O Conselho Tutelar foi criado em 1990, a partir da publicação do Estatuto da Criança e do Adolescente, para desempenhar a função de

- (A) aplicar sanções administrativas e civis a quem descumprir ao ECA.
- (B) fiscalizar os órgãos públicos a fim de garantir o cumprimento do ECA.
- (C) zelar pelo cumprimento dos direitos da criança e adolescente.
- (D) fiscalizar instituições privadas a fim de garantir o cumprimento do ECA.
- (E) atualizar o ECA de forma que este se mantenha alinhado com as necessidades das crianças e adolescentes.

47. O Estatuto da Pessoa Idosa assegura os direitos fundamentais às pessoas idosas, de forma a atender suas principais necessidades. Assinale a alternativa que indica a quem é atribuído esse dever.

- (A) Família, Sociedade e Estado.
- (B) Família e Governo Federal.
- (C) Família, Governo Municipal, Estadual e Federal.
- (D) Família e Órgãos Públicos.
- (E) Família, Órgãos Públicos e Privados.

48. O art. 10 em seu § 1º do Estatuto da Pessoa Idosa prevê os seguintes aspectos: faculdade de ir, vir e estar nos logradouros públicos e espaços comunitários ressalvadas as restrições legais, opinião e expressão, crença e culto religioso, prática de esportes e diversões, participação na vida familiar e comunitária, participação na vida política, faculdade de buscar refúgio, auxílio e orientação.

Assinale a alternativa que indica qual direito esse artigo em seu parágrafo 1º se refere.

- (A) Direito de ir e vir.
- (B) Direito à acessibilidade.
- (C) Direito à livre escolha.
- (D) Direito à liberdade ao Respeito e Dignidade.
- (E) Direito à Vida.

49. Um paciente idoso faz tratamento de câncer, mas já se encontra em fase final de vida. Os médicos já informaram que o tratamento agora é só de cuidados paliativos. O paciente, consciente, aceitou o prognóstico, mas seu filho insiste com o médico para continuar o tratamento, pois tem fé que seu pai vai se curar. O filho recorre à Ouvidoria do hospital como última tentativa de conseguir o tratamento ao seu pai.

Considerando o Estatuto da Pessoa Idosa, qual aspecto o Ouvidor poderá invocar a fim de promover a conciliação entre as partes?

- (A) Direito à opinião e expressão, atribuindo ao idoso a escolha de qual tratamento seguir.
- (B) Direito à saúde que assegura atenção integral à pessoa idosa.
- (C) Direito à Inviolabilidade física, psíquica e moral, que dá ao idoso direito de escolher seu tratamento médico.
- (D) Direito a cuidados paliativos diante do prognóstico de fase final de vida.
- (E) Direito à vida que garante à pessoa idosa envelhecer em condições dignas.

50. O Estatuto da Pessoa Idosa em seu Capítulo IV versa sobre o Direito à Saúde, e garante a efetividade da Política Nacional de Saúde da Pessoa Idosa.

Com base nesse capítulo, é correto afirmar:

- (A) em todo atendimento de saúde, as pessoas idosas com mais de 80 anos terão preferência sobre os demais idosos.
- (B) será oferecido atendimento geriátrico e odontológico em ambulatórios.
- (C) o Estatuto da Pessoa idosa regula as obrigações do Sistema Único de Saúde sobre a saúde da pessoa idosa.
- (D) todas as pessoas idosas têm direito a atendimento preferencial, em qualquer espécie de serviço.
- (E) estabelece que os planos de saúde não podem discriminar as pessoas idosas cobrando valores diferenciados em razão da idade.

