



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO DISTRITO FEDERAL

Concurso Público

NÍVEL MÉDIO

CURSO DE FORMAÇÃO

CARGO: AUXILIAR DE TRÂNSITO

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

- 1 Verifique se este caderno de prova contém a quantidade de itens indicada em sua folha de respostas. Caso o caderno esteja incompleto ou tenha qualquer defeito, solicite ao fiscal de sala mais próximo que tome as providências cabíveis, pois não serão aceitas reclamações posteriores nesse sentido.
- 2 Quando autorizado pelo chefe de sala, no momento da identificação, escreva, no espaço apropriado da **folha de respostas**, com a sua caligrafia usual, a seguinte frase:

*O bem permanente não pode nunca ser o
resultado da mentira ou da violência.*

- 3 Não se comunique com outros candidatos nem se levante sem autorização de fiscal de sala.
- 4 A duração da prova é de **uma hora e trinta minutos**, já incluído o tempo destinado à identificação — que será feita no decorrer da prova — e ao preenchimento da folha de respostas.
- 5 Ao terminar a prova, chame o fiscal de sala mais próximo, devolva-lhe a sua folha de respostas e deixe o local de prova.
- 6 A desobediência a qualquer uma das determinações constantes no presente caderno ou na folha de respostas poderá implicar a anulação da sua prova.

.....
AGENDA (datas prováveis)

- I **27/4/2009**, após as 19 h (horário de Brasília) – Gabaritos oficiais preliminares da prova objetiva: Internet — www.cespe.unb.br.
- II **28 a 30/4/2009** – Recursos (prova objetiva): exclusivamente no Sistema Eletrônico de Interposição de Recurso, Internet, mediante instruções e formulários que estarão disponíveis nesse sistema.


Universidade de Brasília


Centro de Seleção e de Promoção de Eventos

OBSERVAÇÕES

- Não serão objeto de conhecimento recursos em desacordo com o estabelecido em edital.
- Informações adicionais: telefone 0(XX) 61 3448-0100; Internet — www.cespe.unb.br.
- É permitida a reprodução deste material apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.

- De acordo com o comando a que cada um dos itens a seguir se refira, marque na **folha de respostas**, para cada item: o campo designado com o código **C**, caso julgue o item **CERTO**; ou o campo designado com o código **E**, caso julgue o item **ERRADO**. Para as devidas marcações, use a **folha de respostas**, único documento válido para a correção das suas respostas.
- Os itens desta prova devem ser julgados exclusivamente à luz das apostilas do Curso de Formação, deixando de parte quaisquer divergências entre estas e outras fontes.

PROVA OBJETIVA

Conscientes de que resultados positivos somente serão alcançados na medida em que o usuário estiver cada vez mais satisfeito, os órgãos públicos que realizam atividades de atendimento vêm investindo na busca da excelência do serviço. Em relação ao atendimento ao público, julgue os itens a seguir.

- 1 O serviço público deve ser geral, idêntico, regular e contínuo e deve proteger o direito e o bem-estar do público em geral, o que torna a customização do atendimento na área questionável.
- 2 Somente o momento de contato entre o atendente e o usuário é fundamental para a avaliação da qualidade do atendimento.
- 3 O fato de o atendente nivelar a expectativa do usuário ao que a organização pode oferecer demonstra a precariedade do atendimento ao público.
- 4 Aliar gente capaz, consciente e motivada a uma tecnologia adequada, a bons procedimentos e a um sistema eficiente na atividade de atendimento ao público gera qualidade ao serviço prestado.
- 5 A apatia e a má vontade no contato com o cliente caracterizam posturas imperdoáveis que podem ser praticadas pelo atendente.
- 6 Um relacionamento conflituoso entre o atendente e o usuário eleva o nível de estresse, o que certamente afetará a imagem da organização.
- 7 Os colegas de trabalho constituem clientes externos na organização e os usuários constituem clientes internos, na medida em que o cliente é qualquer pessoa afetada pelo produto, serviço ou processo realizado pela organização e que há uma primazia do público em geral.
- 8 A adoção de atitudes proativas e positivas na situação de atendimento aumenta a qualidade do serviço e demonstra que o cliente é a razão da existência da organização.
- 9 O atendente deve se apresentar como um indivíduo desvinculado da organização em que o serviço é prestado, na medida em que o Estado não está representado naquela situação de atendimento.
- 10 O atendimento deve ser visto apenas como uma forma de cumprir o dever do órgão junto aos cidadãos, configurando-se como uma área isolada no contexto dos demais setores do órgão.
- 11 As competências colocadas em prática na organização irão validar ou implementar as modificações necessárias para a contínua melhoria organizacional.

Antônio compareceu a uma agência para ser atendido. Ele é bem informado, sabe o que diz e não é facilmente influenciável. Além disso, ele é vaidoso, sempre gosta de mandar chamar o gerente, desdenha da resposta e da orientação recebida pelo atendente. Antônio observou as pessoas que foram atendidas na sua frente e o comportamento dos atendentes. O atendente João não se mostrou flexível com o cliente, chegando a dar tapinhas nas costas do cliente, mostrando-se impaciente, não olhando para o cliente, usando gírias e atendendo dois clientes ao mesmo tempo. O atendente João atendeu todos os seus clientes em um horário superior ao estipulado, e alguns dos clientes atendidos por ele não receberam documentos conforme o previsto. Por sua vez, para o usuário que o ameaçou de processo judicial, a resposta do atendente Pedro foi dizer-lhe que é possível resolver o problema sem ações extremas. O atendente Pedro atendeu aos clientes em um horário inferior ao previsto. Todos os atendentes possuíam o mesmo número de clientes para cadastrar e os mesmos recursos disponíveis. Os documentos, depois de confeccionados, seriam entregues dois dias após o atendimento.

Considerando a situação hipotética acima, julgue os itens de **12** a **20**.

- 12 Antônio apresenta comportamentos de um cliente do tipo precavido.
- 13 O atendente Pedro não apresentou eficácia em sua atuação, mas alcançou a efetividade.
- 14 As atitudes apresentadas pelo atendente João expressam pecados graves que podem ser cometidos na situação de atendimento.
- 15 O atendente Pedro expressou competências individuais na situação de atendimento.
- 16 Caso Antônio fosse atendido pelo atendente João, haveria probabilidade de ele sair estressado do atendimento.
- 17 A real qualidade do trabalho exercido por um órgão público está dissociada do nível de satisfação do cidadão com o serviço prestado, na medida em que o cumprimento da finalidade do órgão extrapola a situação de atendimento.

- 18** Uma estratégia corresponde às decisões que revelam as intenções, os objetivos, as metas e as prioridades do órgão público em longo prazo.
- 19** O atendente Pedro demonstrou sua participação no sucesso da organização, o que gera vantagem competitiva.
- 20** O que difere a atuação do atendente Pedro da do atendente João é o fato de ele demonstrar entender que o atendimento possui o relacionamento como pilar central, e isso norteia sua atividade de trabalho.

Em conformidade com a ética, a história do pensamento ético e a postura no serviço público, julgue os itens a seguir.

- 21** Quando um agente público se depara com uma situação em que há falta de ética causada por outro agente público, ele deve se reportar à comissão de ética do órgão em questão.
- 22** A noção de ética está diretamente relacionada com os costumes de um grupo social.
- 23** Os conceitos de ética e política estão diretamente associados, desde a Grécia Antiga, que considerava que a política visaria ao bem-estar da sociedade.
- 24** Na sociedade contemporânea, houve uma inversão de valores; quando as pessoas falam de um político como um homem de bem, as demais imaginam que se perdeu o senso da realidade.
- 25** Segundo a ética da convicção, é necessário ter consciência de que suas ações terão efeitos nas gerações seguintes.
- 26** Na Idade Média, a ética estava associada à retórica, pois a palavra pode ser de crítica, de denúncia, de reforço da autoridade e até de constituição da capacidade de manifestar o justo e o injusto.
- 27** Com a separação entre o religioso e o político, houve a apresentação de perspectivas filosóficas que afirmam que o indivíduo está livre para agir conforme sua consciência determina, sob uma concepção utilitarista centrada no homem.
- 28** A perda de referenciais sobre a moral e os bons costumes, sobre o que é certo e o que é errado, está no cerne da crise ética contemporânea.

Em determinada empresa pública do setor financeiro, houve uma situação que chocou a todos os participantes do grupo, mas todos relataram ser um problema muito comum na organização. A situação se desenvolveu durante uma reunião de equipe de trabalho, e afetou uma empregada. Segundo relato inicial, toda manhã, os funcionários eram convocados a uma reunião em que a gerência os informava de forma dura que, se não atingissem as metas de vendas, o emprego estaria seriamente em risco. Em uma dessas reuniões, foi mencionado o *status* da conta-corrente da empregada, que se encontrava deficitária. Ela foi ainda citada na frente de todos os colegas (cerca de doze pessoas) como exemplo que jamais deveria ser seguido, sob pena de advertências e prejuízos da permanência como empregada na agência.

Considerando a situação hipotética apresentada, e que o exemplo tenha ocorrido em uma agência bancária pública, julgue os itens a seguir, acerca de ética e postura no serviço público.

- 29** Na situação apresentada, os sistemas de recompensas reforçam alguns comportamentos considerados corretos ou errados, e isso apresenta relações com as questões éticas.
- 30** Na situação descrita, a gerência dessa organização cometeu comportamento antiético e, também, ilegal.
- 31** Os gerentes da agência citada no caso possuem sua ação embasada na ética social da cultura capitalista.
- 32** A empregada citada no caso possui uma sensibilidade ética exacerbada.
- 33** A cultura organizacional da empresa citada parece não envolver as questões éticas, pois a situação apresentada foi considerada aceitável pelo grupo que dela participou.
- 34** Para solucionar esse tipo de situação, parece necessário que a empresa apresente um programa de desenvolvimento da ética.

Com relação aos direitos e deveres dos servidores públicos civis do Distrito Federal, julgue os itens a seguir.

- 35** O servidor público não tem direito ao benefício alimentação.
- 36** O servidor público não tem direito a adicional noturno.
- 37** O servidor público tem direito a ausentar-se oito dias consecutivos em razão de falecimento de seu enteado.
- 38** É dever do servidor tratar com urbanidade as pessoas.
- 39** O servidor pode aliciar subordinado para este filiar-se a associação profissional.
- 40** O servidor não pode se recusar a atualizar seus dados cadastrais quando solicitado.

