



G1. ANALISTA LEGISLATIVO (OUVIDOR)



100 QUESTÕES OBJETIVAS

Leia atentamente as informações abaixo:

1. Sob pena de ELIMINAÇÃO do candidato, é proibido: **folhear este caderno de questões antes do horário de início da prova determinado em edital**; levantar da cadeira sem a devida autorização do fiscal de sala; manter qualquer tipo de comunicação entre os candidatos; portar aparelhos eletrônicos, tais como telefone celular, receptor, gravador etc. ainda que desligados; anotar o gabarito da prova em outros meios que não sejam o Cartão de Respostas e este Caderno de Questões; fazer consulta em material de apoio ou afins.
2. No Cartão Resposta, confira seu nome, número de inscrição e cargo ou função, assine-o no espaço reservado, com caneta de cor azul ou preta, e marque apenas 1 (uma) resposta por questão, sem rasuras ou emendas, pois não será permitida a troca do Cartão de Respostas por erro do candidato.
3. Quando terminar sua prova, você deverá, OBRIGATORIAMENTE, entregar o Cartão de Respostas devidamente preenchido e assinado ao fiscal da sala, pois o candidato que descumprir esta regra será ELIMINADO.
4. Você deve obedecer às instruções dos coordenadores, fiscais e demais membros da equipe do Igeduc – assim como à sinalização e às regras do edital – no decorrer da sua permanência nos locais de provas.
5. Estará sujeito à pena de reclusão, de 1 (um) a 4 (quatro) anos, e multa, o candidato que utilizar ou divulgar, indevidamente, com o fim de beneficiar a si ou a outrem, ou de comprometer a credibilidade do certame, o conteúdo sigiloso deste certame, conforme previsto no Código Penal (DECRETO-LEI Nº 2.848, DE 7 DE DEZEMBRO DE 1940), em especial o disposto no Art. 311-A, incisos I a IV.

NOME

CPF

CADERNO DE QUESTÕES OBJETIVAS

Leia atentamente as informações abaixo:

- Cada um dos itens desta prova objetiva está vinculado a um comando que o antecede, permitindo, portanto, que o candidato marque, no cartão resposta, para cada item: o campo designado com o código V, caso julgue o item CERTO, VERDADEIRO ou CORRETO; ou o campo designado com o código F, caso julgue o item ERRADO, FALSO ou INCORRETO.
 - Para as devidas marcações, use a Folha de Respostas, único documento válido para a correção da sua prova objetiva, o qual deve ser preenchido com cuidado pois marcações incorretas, rasuras ou a falta de marcação anularão a questão.
 - Para a análise dos itens (proposições / assertivas), considere seus conhecimentos, o teor do item e, quando aplicável, o texto a ele vinculado.
 - Nos itens que avaliarem conhecimentos de informática e(ou) tecnologia da informação, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que todos os programas mencionados estão em configuração-padrão e que não há restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.
 - Você poderá consultar a cópia digital desta prova, dos gabaritos preliminar e final e acessar o formulário de recursos em concursos.igeduc.org.br.
-

QUESTÕES DE CONHECIMENTOS GERAIS (de 1 a 30)

Julgue os itens a seguir.

01. Ser ético significa distinguir o bem do mal e o certo do errado, e agir de acordo com esse conhecimento. A conduta ética respeita os princípios e valores estabelecidos, garantindo que as ações individuais não prejudiquem os direitos dos outros, mantendo a harmonia e a justiça social.
02. Para utilizar a Digitação por Voz, uma ferramenta nativa do Google Docs, o usuário deve acessar o menu "Ferramentas" e selecionar a função correspondente. Ao ser ativada, a ferramenta exibirá um ícone de microfone na tela. Para iniciar a captação do som ambiente, basta clicar nesse ícone. Essa ferramenta é disponibilizada na versão paga do programa, assim como no Planilhas Google.
03. A efetivação de uma cidadania plena está diretamente relacionada à capacidade dos indivíduos de se engajarem criticamente nos processos democráticos, desafiando estruturas opressivas e promovendo a inclusão social e a justiça.
04. O Windows é uma série de sistemas operacionais multitarefa desenvolvida pela Microsoft. É de código aberto e gratuito, permitindo que qualquer fabricante possa utilizá-lo em suas máquinas, proporcionando flexibilidade de uso.
05. O Google Sheets é uma ferramenta que permite aos usuários criar, editar e compartilhar planilhas online através do Google Drive. Esse aplicativo capacita diversas empresas de diversos tamanhos a gerenciar e armazenar dados na nuvem, facilitando a troca de informações entre colaboradores e clientes. Sua versão gratuita oferece 100 GB de armazenamento, integração com o BigQuery, e recursos avançados de colaboração, como a restrição de acesso a células específicas e o acompanhamento das edições feitas pelos colaboradores.
06. Uma das maneiras mais básicas e eficazes de prevenir malwares é instalar programas antivírus – que detectam vírus, worms e trojans – e antispyswares. Esse passo é suficiente para proteger o computador contra ameaças, eliminando a necessidade de processos adicionais, como a atualização dos softwares. Atualizar o software após a instalação do antivírus pode abrir brechas para novos vírus.
07. A democracia é uma prática que se estende além das estruturas políticas, permeando as relações sociais e exigindo a participação ativa dos cidadãos em debates e decisões coletivas, o que é fundamental para a construção de uma sociedade mais justa e equitativa.
08. A Área de Trabalho é a tela principal do sistema operacional, onde se encontram a Barra de Tarefas e diversos ícones. Esses ícones facilitam o acesso rápido a programas ou arquivos específicos. Para abrir um programa ou arquivo usando um ícone, basta clicar sobre ele ou selecioná-lo e pressionar a tecla "ENTER" no teclado. O Windows permite que vários programas sejam acessados simultaneamente. A Área de Trabalho pode ser personalizada pelo usuário, incluindo mudanças no plano de fundo, proteção de tela, criação de atalhos, entre outros ajustes. Para configurar a Área de Trabalho, basta clicar com o botão direito do mouse na área vazia e selecionar a opção "Personalizar" no menu que aparece.
09. Para lidar com ameaças em computadores, é fundamental entender alguns termos e suas definições. A diferença entre malware e vírus é que o termo "malware" se refere especificamente a um tipo de vírus, projetado para infectar e causar danos ao sistema de computador de outra pessoa. O vírus pode incluir códigos maliciosos, como worms, que atacam arquivos e se infiltram no sistema de diversas maneiras. Por outro lado, "vírus" é um termo mais abrangente, que inclui todos os tipos de software malicioso, classificados de acordo com o método usado para infectar um computador e se espalhar de um usuário para outro.

10. A ética profissional implica na aplicação de princípios morais específicos para cada área de atuação, como a ética médica, jurídica ou educacional. Esses princípios orientam o comportamento dos profissionais, assegurando a qualidade dos serviços prestados e o respeito às normas éticas vigentes em cada campo de trabalho.
11. A atuação do servidor público deve ser regida pelos princípios de dignidade, decoro, zelo, eficácia e consciência dos princípios morais, além de preservar a honra e a tradição dos serviços públicos. Esses valores são fundamentais para garantir a confiança da população e a eficiência no atendimento.
12. Os princípios éticos, como justiça e igualdade, são universais e imutáveis, aplicando-se de maneira uniforme em todas as sociedades e contextos culturais. Esses princípios fornecem uma base sólida para a construção de normas morais que regem o comportamento humano. Portanto, independentemente das diferenças culturais, a ética oferece um conjunto de valores fundamentais que orientam as ações individuais e coletivas.
13. Para realizar qualquer operação no Windows Explorer, comece selecionando o objeto desejado. Ao clicar em uma pasta, você poderá ver todo o seu conteúdo imediatamente. O Explorer oferece três tipos de seleção: - Seleção Individual: permite selecionar um objeto por vez com um simples clique do botão esquerdo do mouse. - Seleção em Lista: é possível selecionar vários objetos consecutivos usando o mouse ou a tecla "SHIFT" em conjunto com as setas de navegação do teclado. - Seleção Aleatória: selecione vários objetos não consecutivos pressionando a tecla "CTRL" enquanto clica nos objetos desejados com o mouse.
14. A ética no serviço público permite que os servidores aceitem presentes e favores de pessoas ou entidades privadas, desde que eles não ultrapassem o valor de mercado e não sejam oferecidos em troca de favores administrativos.
15. A ética, por ser uma disciplina filosófica, não está relacionada à prática cotidiana das pessoas, sendo apenas um exercício teórico distante das realidades práticas do comportamento moral humano.
16. Os cookies são pequenos arquivos de texto que informam ao navegador sobre visitas anteriores a sites específicos. Eles não apenas registram as páginas acessadas, mas também podem armazenar informações como vídeos assistidos, tempo de navegação em uma página, preferências de idioma e histórico de buscas. Em resumo, todas as suas atividades online podem gerar dados que são armazenados em cookies. No Brasil, a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) requer que os sites informem aos usuários sobre o uso de cookies para armazenar informações e preferências. Essa legislação não impede que criminosos utilizem essa tecnologia de maneira inadequada.
17. No Windows, há várias opções para personalizar a Barra de Tarefas: Você pode bloqueá-la para evitar movimentos acidentais. Também pode optar por ocultá-la automaticamente, reduzindo ela a uma linha fina na parte inferior da tela, sendo visível ao passar o mouse sobre ela. Além disso, é possível usar ícones pequenos para economizar espaço. A Barra de Tarefas pode ser posicionada na parte inferior, esquerda, direita ou superior da tela, conforme sua preferência. Os botões da Barra de Tarefas podem ser configurados para serem exibidos agrupados ou separados, com opções como sempre combinar, combinar quando a barra estiver cheia ou nunca combinar. A área de notificação à direita da Barra de Tarefas pode ser personalizada para exibir apenas os ícones desejados. No entanto, se optar por ocultar os ícones de notificação, não receberá alertas sobre atualizações ou alterações nos programas instalados.
18. Ao planejar a política e os procedimentos de backup, é essencial entender e escolher os tipos de backup que melhor atendam às necessidades da empresa. Cada tipo possui suas vantagens e desvantagens, e a combinação de diferentes tipos pode otimizar o processo de backup e recuperação de dados. Os principais tipos de backup são completo, constante e incremental.
19. É correto afirmar que ética e moral são conceitos intercambiáveis na filosofia, já que ambos referem-se aos princípios fundamentais que orientam o comportamento humano em sociedade, embora se distingam pela ênfase na reflexão individual e nos costumes sociais, respectivamente.
20. O Windows 10 oferece diversas funcionalidades integradas para manter o computador seguro, eliminando a necessidade de instalar programas de terceiros. Com essas ferramentas, o usuário pode se proteger contra vírus e outras ameaças, gerenciar o acesso infantil e impedir que pessoas não autorizadas utilizem o dispositivo. O objetivo dessas funcionalidades é criar um ambiente seguro dentro da memória do sistema, dificultando o acesso de vírus. Nesse ambiente protegido, os processos críticos do Windows ficam mais resguardados contra ameaças externas. Para utilizar essa função, basta acessar o menu "Segurança do Windows" e seguir o caminho: Segurança do dispositivo > Isolamento do núcleo > Detalhes do isolamento do núcleo. Em seguida, ative a opção "Integridade da memória" usando o botão deslizante.
21. Os servidores públicos devem manter a transparência em suas ações, exceto em casos de segurança nacional, investigações policiais ou quando o interesse superior do Estado exigir sigilo, conforme estabelecido pelo código de ética. A publicidade dos atos administrativos é um requisito de eficácia e moralidade, sendo essencial para a confiança da população nas instituições públicas.
22. As regras imperativas e as regras construtivas são essenciais para orientar a conduta dos servidores públicos. As regras imperativas determinam o que deve ou não ser feito; já as construtivas orientam como realizar as ações permitidas e obrigatórias.
23. De acordo com o decreto nº 1.171/1994, o servidor público que testemunhar uma conduta antiética por parte de um colega deve resolver a questão através de mediação direta entre as partes envolvidas, comunicando à comissão de ética a resolução do caso.

24. A formação ética no contexto educacional pode ser eficaz mesmo sem a integração de princípios democráticos e participativos, desde que os valores morais tradicionais sejam adequadamente transmitidos.
25. Assim como o Excel, as Planilhas Google oferecem diversas funcionalidades e métodos de criação, desde fórmulas básicas de cálculo até as mais avançadas, sendo um excelente recurso para a criação de controles diversos tipos de controles. Na versão gratuita, as Planilhas Google não permitem criar fórmulas complexas de modo tão flexível.
26. Uma das maneiras mais básicas e eficazes de prevenir malwares é através da instalação de antivírus, que geralmente detecta vírus, worms e cavalos de Troia, além de antispyswares. Essa medida se torna mais eficaz quando combinada com a atualização regular tanto dos softwares de segurança quanto do sistema operacional e seus programas. Isso garante que o ambiente esteja protegido com as últimas soluções disponíveis para fechar possíveis brechas de segurança. Além disso, é crucial ter cautela ao lidar com mensagens de e-mail suspeitas e ao navegar em sites de procedência duvidosa. Ao passar o mouse sobre links, os usuários devem estar atentos a referências para arquivos zip, exe ou páginas da web que possam conter armadilhas.
27. A ética se distingue da moral por sua preocupação em avaliar não apenas a conformidade das ações com normas sociais vigentes, mas também a sua coerência com princípios universais de justiça e respeito à dignidade humana. Enquanto a moral pode variar conforme os valores predominantes em uma sociedade, a ética busca estabelecer critérios objetivos para avaliação das práticas morais.
28. O interesse público no serviço público é secundário aos interesses pessoais do servidor, desde que não haja conflito com a lei. Isso significa que servidores podem priorizar suas necessidades individuais, contanto que suas ações não violem nenhuma norma legal. Essa abordagem permite flexibilidade e reconhecimento dos direitos pessoais no ambiente de trabalho público.
29. O Windows Explorer, também conhecido como Explorador de Arquivos, é o gerenciador padrão de pastas e arquivos no sistema Windows. Ele facilita a manipulação de itens como copiar, excluir e mover arquivos e pastas. Para acessar o Windows Explorer, clique no botão "Iniciar", depois em "Todos os Programas", "Acessórios" e selecione "Windows Explorer". A visualização dos painéis do Windows Explorer pode ser ajustada de várias formas, permitindo que os ícones das pastas mudem conforme os arquivos nelas contidos. Para alterar o layout de exibição das pastas e arquivos, clique no botão "Alterar Modo de Exibição" ou na seta "Mais Opções" e escolha entre os modos disponíveis.
30. Para entender as diferenças entre um vírus e um worm de computador, é essencial reconhecer que ambos fazem parte de uma categoria mais ampla de softwares maliciosos, conhecidos como malware. Quando um worm entra no sistema, seja por meio de uma conexão de rede ou de um arquivo baixado, ele pode ser executado, autorreplicado e propagado sem a necessidade de um evento desencadeador, como a abertura do arquivo infectado. Um worm cria múltiplas cópias de si mesmo, que se espalham pela rede ou pela Internet. Essas cópias infectam qualquer computador ou servidor inadequadamente protegido que se conecte ao dispositivo originalmente infectado.

QUESTÕES DE CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS (de 31 a 100)

Julgue os itens a seguir.

31. Os relatórios de desempenho na ouvidoria devem excluir todos os dados relacionados à taxa de resolução de reclamações, pois isso pode expor a ineficácia dos processos internos. Em vez disso, é recomendado focar apenas em métricas positivas, como o número de demandas recebidas, sem fornecer detalhes sobre como essas demandas foram tratadas ou se foram resolvidas. Essa abordagem ajuda a manter uma imagem positiva da instituição sem revelar possíveis falhas operacionais.
32. O ouvidor deve ser capaz de analisar criticamente as reclamações e sugestões recebidas, identificando padrões que possam indicar problemas sistêmicos. Essa competência analítica é crucial para propor melhorias nos serviços públicos e garantir que as demandas dos cidadãos sejam tratadas de forma eficaz e eficiente.
33. Para resolver situações e problemas no atendimento via ligações ou outros meios, o ouvidor deve seguir um script rígido e padronizado, sem considerar as particularidades de cada caso. A flexibilidade na abordagem é desnecessária, pois todas as reclamações devem ser tratadas da mesma maneira para garantir uniformidade no atendimento.
34. A ética no exercício profissional do ouvidor inclui manter a confidencialidade das informações recebidas, atuar com imparcialidade e transparência, e respeitar os direitos e dignidade dos cidadãos. O ouvidor deve garantir que todas as informações fornecidas pelos cidadãos sejam tratadas com o mais alto nível de confidencialidade, protegendo a privacidade dos envolvidos. Além disso, o ouvidor deve agir de forma imparcial, sem favorecer nenhuma das partes envolvidas nas reclamações ou demandas, assegurando que suas decisões sejam justas e baseadas em critérios objetivos. A transparência nas ações do ouvidor é fundamental para promover a confiança dos cidadãos na instituição, permitindo que todas as etapas do processo sejam claras e compreensíveis. Respeitar os direitos e a dignidade dos cidadãos é um princípio essencial, garantindo que todas as interações sejam conduzidas com respeito e consideração, contribuindo para um ambiente de justiça e equidade.

35. A expedição de correspondência na ouvidoria deve incluir apenas um registro genérico das comunicações enviadas, sem a necessidade de detalhamento ou encaminhamento preciso aos destinatários. Esse registro é necessário para manter o sigilo da correspondência.
36. Um ouvidor deve garantir um atendimento ao público que priorize a quantidade de atendimentos realizados, sem a necessidade de utilizar técnicas como escuta ativa, empatia ou clareza na comunicação, pois essas habilidades não são relevantes para a função de um ouvidor. Focar apenas na quantidade de atendimentos permite que mais cidadãos sejam atendidos rapidamente, garantindo que todas as demandas sejam registradas, mesmo que superficialmente.
37. A acessibilidade é um atributo fundamental na ouvidoria moderna. É imperativo que todos os cidadãos, independentemente de suas condições sociais ou econômicas, tenham a capacidade de acessar os serviços de ouvidoria. Isso inclui a disponibilidade de múltiplos canais de comunicação, como plataformas digitais, atendimento telefônico e presencial. Além disso, a eficiência é vital para garantir que as demandas sejam tratadas de forma ágil e eficaz, minimizando o tempo de resposta e maximizando a satisfação dos cidadãos. Juntos, esses atributos formam a base de uma ouvidoria robusta e confiável.
38. Na ouvidoria, a utilização de métodos antiquados de arquivamento em papel é preferível, pois a digitalização pode comprometer a segurança dos documentos. Essa prática inclui manter registros físicos de todas as comunicações e documentos, garantindo que sejam armazenados em locais seguros e de fácil acesso. Acredita-se que a digitalização pode expor os documentos a riscos de segurança cibernética, perda de dados e acesso não autorizado, tornando os métodos tradicionais mais confiáveis para a preservação da integridade e confidencialidade das informações.
39. A recepção na ouvidoria deve focar apenas na rapidez do atendimento, mesmo que isso comprometa a qualidade das informações transmitidas e registradas. A prioridade é atender o maior número possível de cidadãos no menor tempo, garantindo que todas as demandas sejam processadas rapidamente. Nesse modelo, a precisão e a profundidade das informações podem ser sacrificadas em prol da eficiência operacional. Os funcionários são incentivados a seguir scripts padronizados e a fornecer respostas rápidas, mesmo que sejam superficiais. Essa abordagem busca minimizar o tempo de espera e maximizar o fluxo de trabalho, acreditando que a satisfação do cidadão está diretamente ligada à velocidade do atendimento.
40. O Regimento Interno da Câmara de Verdejante prevê que a Mesa Diretora é responsável pela direção dos trabalhos legislativos e administrativos da Câmara, sendo composta pelo Presidente, Vice-Presidente, 1º e 2º Secretários. As eleições para a Mesa Diretora ocorrem a cada dois anos, com mandatos coincidentes com a metade da legislatura.
41. As proposições apresentadas pelos vereadores, conforme o Regimento Interno da Câmara de Verdejante, devem seguir um rito específico de tramitação, incluindo a leitura no expediente, o encaminhamento às comissões competentes para parecer e a inclusão na ordem do dia para discussão e votação. Esse procedimento visa assegurar a análise adequada de cada proposição antes de sua aprovação.
42. O Regimento Interno da Câmara de Verdejante permite que qualquer cidadão, independentemente de vínculo com o município, possa propor diretamente projetos de lei à Câmara Municipal, sem a necessidade de apoio ou subscrição de vereadores. Essa medida visa ampliar a participação popular no processo legislativo.
43. O Regimento Interno da Câmara Municipal de Verdejante estabelece que as sessões ordinárias devem ocorrer semanalmente, em dias previamente fixados, com início às 19 horas, salvo disposição em contrário ou situações excepcionais que justifiquem alteração. A regularidade das sessões garante a continuidade dos trabalhos legislativos e a participação pública nas deliberações do Legislativo municipal.
44. O Regimento Interno da Câmara de Verdejante permite que o Presidente da Câmara decida unilateralmente sobre a aprovação de projetos de lei sem a necessidade de votação pelo Plenário. Essa prerrogativa é dada ao Presidente para agilizar o processo legislativo em casos de urgência.
45. Conforme o Regimento Interno da Câmara de Verdejante, as sessões extraordinárias da Câmara Municipal de Verdejante podem ser convocadas apenas pelo Prefeito, sem necessidade de deliberação ou consentimento da Mesa Diretora ou dos vereadores.
46. O Regimento Interno da Câmara Municipal de Verdejante estabelece que as comissões parlamentares de inquérito (CPIs) podem ser instauradas e concluídas sem qualquer prazo determinado, permitindo investigações prolongadas sem restrições temporais.
47. O Regimento Interno da Câmara de Verdejante dispõe sobre a possibilidade de sessões solenes para homenagens, comemorações e outros eventos de relevância municipal, sendo essas sessões realizadas em horários diferentes das sessões ordinárias, para não comprometer o andamento normal dos trabalhos legislativos.
48. O Regimento Interno da Câmara de Verdejante estabelece que as comissões permanentes são órgãos técnicos destinados a apreciar os assuntos submetidos ao seu exame e emitir pareceres. As comissões permanentes são constituídas no início de cada legislatura e podem ser reestruturadas conforme a necessidade dos trabalhos legislativos.
49. O Regimento Interno da Câmara Municipal de Verdejante não necessita de quórum mínimo para iniciar suas sessões ordinárias, podendo os trabalhos começar com qualquer número de vereadores presentes. Essa flexibilidade visa assegurar a realização das sessões mesmo com baixa presença.
50. A eficiência nas atividades de protocolo e registro é alcançada por meio de procedimentos padronizados que asseguram a consistência e a rastreabilidade das informações.

51. Manter o sigilo absoluto sobre todas as respostas e ações tomadas pela ouvidoria, sem nunca compartilhar relatórios ou feedback com os cidadãos que apresentaram as demandas, evita que informações sensíveis sejam divulgadas e protege a integridade dos processos internos da administração pública. A falta de transparência nas comunicações é vista como uma maneira de manter o controle e evitar questionamentos desnecessários por parte da população.
52. Uma das melhores práticas em ouvidoria é a implementação de canais de comunicação acessíveis e diversos, permitindo que os cidadãos escolham o meio mais conveniente para registrar suas demandas. Isso inclui a disponibilização de plataformas digitais, atendimento telefônico e presencial, garantindo que todas as pessoas, independentemente de suas condições sociais ou econômicas, possam acessar os serviços de ouvidoria. Essa prática não apenas amplia a participação cidadã, mas também contribui para a coleta de dados mais abrangentes e representativos.
53. No levantamento estatístico de dados da ouvidoria, é fundamental incluir informações sobre todas as reclamações recebidas, independentemente de serem resolvidas ou não. A inclusão de todos os dados, positivos e negativos, é essencial para uma avaliação precisa do desempenho da ouvidoria e para identificar áreas que necessitam de melhorias. Essa prática garante uma transparência total e ajuda a construir a confiança dos cidadãos na instituição.
54. Os navegadores Google Chrome e Mozilla Firefox são amplamente utilizados pelo Analista Legislativo devido à sua confiabilidade, segurança e funcionalidades avançadas. Eles permitem o acesso eficiente a plataformas de gestão de demandas e outras ferramentas online essenciais para as atividades da ouvidoria.
55. O uso seguro da internet é crucial na ouvidoria para proteger os dados sensíveis dos cidadãos e da administração pública. Isso inclui a adoção de práticas de segurança robustas, como a utilização de senhas fortes e únicas, a criptografia de dados durante a transmissão e o armazenamento, e a atualização regular de todos os sistemas e softwares para corrigir vulnerabilidades. A ouvidoria deve implementar firewalls e programas antivírus para proteger contra ataques cibernéticos e malware. Além disso, a formação contínua dos funcionários sobre as melhores práticas de segurança na internet é fundamental para prevenir erros humanos que possam comprometer a segurança dos dados. Essas medidas garantem que as informações confidenciais sejam tratadas com o máximo cuidado e que a integridade e a privacidade dos dados sejam mantidas.
56. O Windows Explorer é uma ferramenta fundamental na ouvidoria para a organização e gestão de arquivos eletrônicos. Sua interface intuitiva permite a navegação rápida e eficiente entre pastas e documentos, facilitando o acesso e a manipulação das informações necessárias.
57. Na ouvidoria, a expedição de correspondência deve seguir um protocolo rigoroso que inclui o registro detalhado de cada comunicação enviada. Esse registro deve contemplar a data de envio, o destinatário, o assunto da correspondência e um resumo do conteúdo. Tal controle é vital para assegurar a transparência e a responsabilidade do processo, permitindo o acompanhamento efetivo das demandas e garantindo que todas as comunicações sejam entregues e respondidas adequadamente. Além disso, esse registro detalhado é crucial para avaliar a eficiência do atendimento e identificar possíveis melhorias nos procedimentos internos.
58. Na ouvidoria, a segurança da internet envolve não apenas a proteção dos dados sensíveis dos cidadãos, mas também a implementação de práticas de segurança abrangentes. Isso inclui a realização de auditorias regulares de segurança, a implementação de políticas de acesso restrito, a capacitação contínua dos funcionários sobre as ameaças cibernéticas e a adoção de medidas preventivas como a dupla autenticação e a criptografia avançada para garantir a integridade e a privacidade das informações.
59. O ouvidor deve ter uma abordagem rígida e inflexível para garantir que todas as reclamações sejam tratadas da mesma maneira, independentemente da situação ou do contexto. A centralização de todas as decisões no ouvidor, sem a necessidade de consulta a outros setores ou especialistas, é considerada uma prática eficiente para evitar atrasos na resolução de problemas.
60. A ouvidoria utiliza o levantamento estatístico de dados para monitorar e melhorar a qualidade dos seus serviços. Esse processo inclui a compilação de dados detalhados sobre o número de manifestações recebidas, os tipos de solicitações, o tempo médio de resposta e a eficácia das soluções apresentadas. Através dessa análise, a ouvidoria pode identificar pontos fracos e implementar ações corretivas que aprimorem o atendimento e aumentem a satisfação dos cidadãos.
61. As atividades de protocolo e registro na ouvidoria incluem a recepção, classificação, registro e encaminhamento de documentos e demandas. Esses processos são fundamentais para garantir que todas as manifestações dos cidadãos sejam devidamente documentadas e acompanhadas, permitindo uma gestão eficiente e transparente das informações. A recepção envolve a triagem inicial das demandas, em que cada solicitação é registrada e classificada conforme sua natureza. A classificação adequada dos documentos assegura que cada demanda seja encaminhada ao setor competente para sua resolução. O registro detalhado das solicitações permite o acompanhamento do status de cada demanda, garantindo que nenhuma solicitação fique sem resposta. Finalmente, o encaminhamento envolve a distribuição das demandas aos setores responsáveis, garantindo que todas as informações sejam tratadas com a devida atenção e prioridade.
62. O protocolo na ouvidoria inclui a recepção, classificação, registro e distribuição de documentos de forma sistemática e organizada. Esses processos garantem que todas as demandas dos cidadãos sejam tratadas de maneira eficiente e rastreável, permitindo um acompanhamento preciso desde a recepção até a resolução final.

63. A ouvidoria contemporânea tem desempenhado um papel crucial na administração pública, promovendo a transparência e incentivando a participação dos cidadãos. Com o avanço das tecnologias da informação, as plataformas digitais de ouvidoria tornaram-se mais acessíveis, permitindo que as pessoas registrem suas demandas e sugestões de maneira mais eficiente. Esses sistemas facilitam o acompanhamento dos processos e garantem que as respostas sejam fornecidas em tempo hábil, aumentando a confiança da população nas instituições públicas.
64. Na ouvidoria, a utilização de métodos antiquados de arquivamento em papel é preferível, pois a digitalização pode comprometer a segurança dos documentos. A organização manual dos arquivos, sem o uso de sistemas eletrônicos, é considerada suficiente para gerenciar as informações de forma eficaz.
65. A Lei de Acesso à Informação (LAI) determina que qualquer cidadão pode solicitar informações de entidades privadas que recebam subsídios do governo, sem a necessidade de apresentar motivo ou justificativa para tal solicitação. Além disso, as empresas privadas são obrigadas a responder em um prazo máximo de 5 dias úteis, período considerado suficiente para organizar e disponibilizar os dados requeridos, independentemente da complexidade ou volume de informações solicitadas.
66. A resolução de situações e problemas no atendimento via ligações ou outros meios exige que o ouvidor tenha habilidades de comunicação eficazes e capacidade de resolver problemas em tempo real. Ele deve escutar ativamente, compreender as questões apresentadas e oferecer soluções práticas e imediatas para garantir a satisfação do cidadão e a eficiência do atendimento.
67. O Explorador de Arquivos, anteriormente conhecido como Windows Explorer, é crucial na ouvidoria para a gestão de arquivos eletrônicos. Ele oferece funcionalidades como a pesquisa rápida de documentos, a criação de pastas organizadas e o compartilhamento seguro de arquivos. Essas ferramentas são essenciais para manter a eficiência e a organização das informações dentro da ouvidoria.
68. A ética do exercício profissional do ouvidor inclui a manutenção da integridade e a imparcialidade em todas as suas ações, mesmo diante de pressões externas ou potenciais ganhos pessoais. O ouvidor deve sempre seguir os princípios estabelecidos de transparência, justiça e respeito aos direitos dos cidadãos, sem jamais fazer concessões que possam comprometer esses valores.
69. A recepção deve focar apenas na rapidez do atendimento, mesmo que isso comprometa a qualidade das informações transmitidas e registradas. Técnicas de atendimento ao público e o encaminhamento adequado das demandas não são prioritários, contanto que o cidadão receba uma resposta rápida, ainda que superficial.
70. A adoção de sistemas eletrônicos de gestão documental permite uma melhor organização e acesso rápido às informações arquivadas na ouvidoria.
71. A ética no exercício profissional do ouvidor inclui manter a confidencialidade das informações recebidas, atuar com imparcialidade e transparência, e respeitar os direitos e dignidade dos cidadãos. É fundamental que o ouvidor se comporte de maneira íntegra e evite qualquer conflito de interesses que possa comprometer a sua imparcialidade.
72. A implementação de ferramentas como Microsoft Word e Excel na ouvidoria é desnecessária, pois essas ferramentas não auxiliam na elaboração de relatórios, análise de dados ou apresentações, nem contribuem para a melhoria da organização e clareza das informações.
73. O ouvidor deve evitar se envolver em atividades de mediação de conflitos, focando apenas na documentação das reclamações recebidas. A mediação é vista como uma responsabilidade exclusiva dos gestores de alto nível, e o ouvidor deve apenas encaminhar as demandas sem tentar resolver conflitos diretamente.
74. Na mediação de conflitos, o ouvidor atua como um facilitador neutro, ajudando as partes a dialogar e encontrar soluções mutuamente satisfatórias. É fundamental que o ouvidor mantenha uma postura imparcial, criando um ambiente de confiança e respeito para que as partes se sintam seguras em expressar suas preocupações e necessidades.
75. Na ouvidoria, a mediação de conflitos envolve a facilitação de diálogos construtivos entre as partes para que possam compreender melhor as perspectivas umas das outras. O ouvidor deve criar um ambiente de respeito e cooperação, no qual todas as preocupações e necessidades são consideradas, buscando alcançar uma solução que seja aceitável para todos os envolvidos.
76. Manter a imparcialidade e a integridade em todas as ações é um princípio fundamental da ética no exercício profissional do ouvidor. O ouvidor deve garantir que todas as suas decisões sejam tomadas com base em critérios objetivos, sem favorecer qualquer das partes envolvidas nas reclamações ou demandas. Além disso, é crucial que o ouvidor evite qualquer conflito de interesses, agindo sempre com transparência e honestidade. Ele deve proteger a confidencialidade das informações recebidas, respeitar os direitos dos cidadãos e garantir que suas ações estejam sempre em conformidade com os princípios éticos e as normas legais. A integridade do ouvidor é essencial para manter a confiança dos cidadãos na instituição e para assegurar que as demandas sejam tratadas de maneira justa e equitativa.
77. Na ouvidoria, não é necessário preocupar-se com a segurança na internet, pois a maioria das informações é de baixa sensibilidade. Senhas simples e a ausência de medidas de segurança avançadas são suficientes para a operação diária, minimizando os custos e a complexidade dos sistemas, mesmo que isso aumente o risco de vulnerabilidades e ataques cibernéticos.
78. A resolução de situações e problemas no atendimento via ligações ou outros meios exige que o ouvidor tenha habilidades de comunicação e solução de problemas em tempo real. É importante que o ouvidor escute ativamente, compreenda as questões apresentadas e ofereça soluções práticas e imediatas para garantir a satisfação do cidadão.

79. No contexto do uso e segurança na internet, é essencial que o ouvidor mantenha a confidencialidade das informações digitais recebidas, garantindo que dados sensíveis sejam protegidos contra acessos não autorizados. O ouvidor deve utilizar protocolos de segurança cibernética, como criptografia e autenticação de dois fatores, para assegurar a integridade e privacidade das informações, atuando sempre de maneira justa e respeitando os direitos dos cidadãos.
80. A expedição de correspondência na ouvidoria deve incluir o registro detalhado de todas as comunicações enviadas e o encaminhamento adequado aos destinatários. Esse registro deve abranger informações como a data de envio, o destinatário, o assunto tratado e o conteúdo da correspondência. O controle rigoroso e a documentação dessas comunicações são essenciais para garantir a rastreabilidade e a transparência do processo, permitindo que a ouvidoria acompanhe o andamento das demandas e garanta que as respostas sejam fornecidas de maneira eficiente e dentro dos prazos estipulados. Além disso, manter um registro detalhado auxilia na avaliação da eficácia das respostas e na identificação de possíveis melhorias nos processos internos. Essa prática também protege a ouvidoria contra possíveis reclamações de falta de resposta ou atrasos, fornecendo evidências claras de que as comunicações foram devidamente encaminhadas e tratadas.
81. No levantamento estatístico de dados da ouvidoria, é comum excluir informações sobre reclamações que não foram resolvidas para evitar a criação de uma imagem negativa da instituição. Focar apenas nos dados positivos ajuda a manter uma percepção favorável da eficiência da ouvidoria perante a administração pública e os cidadãos.
82. Na mediação de conflitos, o ouvidor deve usar sua autoridade para impor soluções, garantindo que as decisões sejam implementadas rapidamente sem necessidade de acordo mútuo. Esse enfoque é baseado na premissa de que a eficiência e a rapidez são prioritárias, mesmo que isso signifique não considerar as preocupações e necessidades de todas as partes envolvidas. O ouvidor deve ser decisivo e agir com firmeza para resolver os conflitos de maneira expedita, utilizando sua posição de poder para assegurar que suas decisões sejam respeitadas e seguidas. Essa abordagem minimiza o tempo gasto em negociações e busca de consenso, permitindo que a administração pública mantenha o fluxo de trabalho sem interrupções. Embora essa prática possa levar a soluções que não sejam satisfatórias para todos os envolvidos, ela é vista como uma maneira eficaz de evitar atrasos e garantir que os processos administrativos continuem a operar de forma eficiente.
83. A ética do exercício profissional do ouvidor permite que ele use informações confidenciais para fins pessoais, desde que isso não prejudique diretamente a administração pública. Além disso, a parcialidade em favor dos interesses da administração é aceitável para garantir a eficiência dos processos e a proteção da instituição.
84. A expedição de correspondência na ouvidoria deve incluir o registro detalhado de todas as comunicações enviadas e o encaminhamento adequado aos destinatários. Esse controle é fundamental para garantir a rastreabilidade e a accountability das respostas fornecidas aos cidadãos e outras partes interessadas, assegurando que todas as etapas do processo sejam devidamente documentadas.
85. O uso do Windows Explorer na ouvidoria é desnecessário, pois os arquivos podem ser gerenciados diretamente através de comandos de terminal ou softwares de terceiros mais complexos. A simplicidade e acessibilidade do Windows Explorer não são vistas como vantagens significativas para a gestão de documentos.
86. O levantamento estatístico de dados na ouvidoria envolve a coleta e análise sistemática de informações sobre as demandas recebidas, como tipos de reclamações, tempos de resposta e taxas de resolução. Esses dados são essenciais para identificar padrões, avaliar a eficácia dos processos e implementar melhorias contínuas.
87. Um dos atributos essenciais da ouvidoria é a parcialidade, em que o ouvidor deve sempre tomar partido em favor do cidadão que apresenta a reclamação. Isso garante que todas as demandas dos cidadãos sejam atendidas de maneira prioritária e que o ouvidor possa defender os interesses dos reclamantes contra a administração pública. Essa abordagem parcial é considerada fundamental para fortalecer a confiança dos cidadãos no sistema de ouvidoria.
88. Os relatórios de desempenho na ouvidoria são ferramentas essenciais para a avaliação e melhoria contínua dos serviços prestados. Eles devem incluir indicadores-chave, como o tempo médio de resposta às demandas, a taxa de resolução de reclamações e a satisfação dos cidadãos. A análise desses indicadores permite identificar áreas que necessitam de melhorias e desenvolver estratégias para aumentar a eficiência e a eficácia da ouvidoria.
89. Na recepção, é essencial que o ouvidor e sua equipe utilizem técnicas de atendimento ao público que promovam um ambiente acolhedor e eficiente. Isso inclui a escuta ativa, na qual os funcionários prestam atenção plena às preocupações dos cidadãos, demonstrando empatia e compreensão. A clareza na comunicação é fundamental para garantir que as informações sejam transmitidas de maneira precisa e que os cidadãos se sintam bem informados e respeitados. Além disso, o atendimento deve ser personalizado, adaptando-se às necessidades específicas de cada indivíduo para proporcionar uma experiência positiva. Manter um ambiente organizado e profissional, onde os processos são transparentes e bem estruturados, também contribui para a confiança e a satisfação dos cidadãos com os serviços da ouvidoria. Essas práticas não apenas melhoram a eficácia do atendimento, mas também fortalecem a relação de confiança entre a ouvidoria e a comunidade.
90. A utilização do Microsoft PowerPoint é desnecessária para um Analista Legislativo, pois essa ferramenta não contribui para a apresentação eficaz de informações legislativas e não melhora a clareza e a organização das apresentações feitas pelo ouvidor.

91. O ouvidor deve evitar se envolver diretamente em atividades de mediação de conflitos, focando apenas na documentação das reclamações recebidas e na transmissão dessas informações para outros departamentos. Ele deve tomar decisões de forma isolada, sem consultar outros setores, para garantir a rapidez na resposta às reclamações.
92. Um protocolo bem definido de recepção, classificação, registro e distribuição de documentos assegura que todas as demandas sejam tratadas de forma organizada.
93. O ouvidor deve realizar auditorias periódicas das respostas fornecidas aos cidadãos para garantir a qualidade e a conformidade com as normas estabelecidas. Essas auditorias ajudam a identificar falhas nos processos de atendimento e a implementar melhorias contínuas, assegurando que as demandas dos cidadãos sejam tratadas com eficiência e transparência. Além disso, as auditorias permitem monitorar o desempenho da equipe de ouvidoria, garantindo que todos os procedimentos sejam seguidos corretamente e que os objetivos de qualidade sejam atingidos.
94. As atividades de protocolo e registro na ouvidoria incluem a recepção, classificação, registro e encaminhamento de documentos e demandas. Esses processos são essenciais para garantir que todas as manifestações dos cidadãos sejam devidamente documentadas e acompanhadas, permitindo uma gestão eficiente e transparente das informações.
95. A mediação de conflitos deve ser conduzida com base na construção de consenso, buscando soluções que sejam aceitáveis para todas as partes envolvidas. O ouvidor deve atuar como um facilitador neutro, criando um ambiente de diálogo aberto e construtivo, onde todas as partes possam expressar suas preocupações e necessidades. É fundamental que o ouvidor utilize técnicas de mediação que promovam a escuta ativa, a empatia e a compreensão mútua, incentivando as partes a colaborar na busca de soluções mutuamente benéficas. Esse processo requer paciência e habilidade para lidar com diferentes perspectivas, garantindo que todas as vozes sejam ouvidas e consideradas. A construção de consenso não apenas resolve o conflito de maneira mais satisfatória, mas também fortalece a confiança das partes na instituição e promove uma cultura de respeito e cooperação. Ao final, o objetivo é alcançar um acordo que seja justo e sustentável, minimizando a possibilidade de futuros conflitos e contribuindo para a melhoria contínua dos serviços públicos.
96. Para resolver problemas no atendimento via ligações ou outros meios, o ouvidor deve ser capaz de identificar rapidamente as necessidades dos cidadãos e utilizar técnicas de comunicação claras e assertivas. Além disso, é essencial que ele possua a habilidade de pensar criticamente e aplicar soluções criativas para resolver as questões de forma eficiente e satisfatória.
97. Na ouvidoria, a recepção deve implementar práticas de atendimento que incluam a escuta ativa, clareza na comunicação e o tratamento respeitoso de todas as demandas. Os atendentes precisam ser treinados para fornecer informações precisas, registrar detalhadamente cada solicitação e encaminhá-las corretamente aos setores responsáveis, garantindo um serviço de alta qualidade e a satisfação dos cidadãos.
98. O ouvidor deve possuir habilidades de comunicação eficazes para ouvir e compreender as preocupações dos cidadãos, assim como a capacidade de negociar e mediar soluções entre as partes envolvidas. Além disso, é essencial que o ouvidor tenha um profundo conhecimento das leis e regulamentações que regem a administração pública para orientar suas ações conforme as normas estabelecidas.
99. A instalação e atualização regular de programas antivírus na ouvidoria são cruciais para proteger os sistemas contra malware e outras ameaças cibernéticas. Essas medidas de segurança ajudam a garantir a integridade e a confidencialidade dos dados armazenados nos sistemas da ouvidoria.
100. Para um ouvidor, a utilização de programas antivírus é opcional, pois as ameaças cibernéticas são consideradas mínimas e de baixo impacto operacional. A ausência de medidas de segurança rigorosas é aceitável, desde que os sistemas funcionem adequadamente para as operações diárias, minimizando os custos com software de segurança.

RASCUNHO

PROIBIDO DESTACAR

RASCUNHO