

OUVIDOR

Nome:

Inscrição:



TURNO DA MANHÃ

**Fraudar ou tentar
fraudar Concursos
Públicos é Crime!**
Previsto no art. 311-A
do Código Penal



Sobre a verificação do material recebido:

- ✓ Confira seu nome, o número do documento e o número de inscrição em todos os documentos entregues pelo fiscal.
- ✓ Verifique também seu Caderno de Questões quanto a possíveis falhas de impressão ou numeração.
- ✓ O não cumprimento de qualquer uma das determinações contidas no Edital, no Caderno de Questões ou na Folha de Respostas resultará na eliminação do candidato.

Sobre a devolução do material:

- ✓ O único documento válido para avaliação é a Folha de Respostas.
- ✓ Na Folha de Respostas, preencha corretamente o campo destinado à sua assinatura.
- ✓ Para as questões objetivas, marque apenas uma alternativa por item na Folha de Respostas.
- ✓ Somente canetas esferográficas de cor azul ou preta são permitidas para preencher a Folha de Respostas. Este documento deve ser devolvido ao fiscal na saída, devidamente preenchido e assinado.

Sobre a divulgação das provas e gabaritos:

- ✓ As provas e os gabaritos preliminares estarão disponíveis no site do Instituto IGEDUC (www.igeduc.org.br), conforme previsto no Edital.

Sobre as proibições no local de prova:

- ✓ É proibido folhear o Caderno de Questões antes do horário de início da prova estabelecido em Edital.
- ✓ Não é permitida qualquer comunicação entre os candidatos durante a prova.
- ✓ É proibido o uso de aparelhos eletrônicos, como celulares, receptores, gravadores, entre outros.
- ✓ É proibido anotar o gabarito fora da Folha de Respostas.

CONHECIMENTOS GERAIS

O texto seguinte servirá de base para responder às questões de 1 a 5.

Se eu fosse você

Dizem que você se torna seu ascendente depois da meia-idade. Eu sou de escorpião, meu ascendente é peixes. O curioso é que a minha esposa é exatamente o meu contrário: ela é de peixes com ascendente em escorpião.

A máxima tem vigorado em nossa casa. Invertemos os papéis, o que é um tanto estranho. Virei Glória Pires, ela virou Tony Ramos. A franquia "Se Eu Fosse Você" entrou em nosso casamento.

Sempre fui vingativo, passional, sangue quente. Ela sempre foi da paz, do "larga disso", da diplomacia.

Agora sou eu que tenho que dissuadi-la de aceitar uma provocação, ou de mergulhar de cabeça numa briga, ou de entrar com uma ação quando nota um desrespeito aos direitos do consumidor. Houve a troca sumária de espíritos e de comportamento.

Eu era o primeiro a explodir, atualmente me aparto e respiro fundo. A temperatura do meu coração teve o decréscimo de cinco graus. Percebo até um arrepio na nuca, como nunca antes. Não faço mais escândalos em filas, em engarrafamentos, naqueles tempos parados da existência.

Transformei-me num conciliador. Logo eu, outrora insensível para a compaixão, acostumado a traçar planos maquiavélicos, lentos e inclementes de represália. A paz dos astros se infiltrou em meu sangue. Venho experimentando essa inédita fraqueza na minha nova versão e sofro, inclusive, de pena de Beatriz, pois adotou a minha sina escorpiana.

Quando conversamos, as diferenças são galopantes e cômicas. Ela rouba as minhas falas, eu roubo as falas dela. Talvez a astrologia tenha nos proporcionado a mais enraizada empatia amorosa: colocar-se no lugar do outro.

Finalmente ela entende o que eu sentia, e eu entendo o que ela sentia. Nosso entendimento cresceu. Tem mais silêncio, tem mais espaço no silêncio, e o silêncio é mais cúmplice.

Fabício Carpinejar - Texto Adaptado.]

<https://www.otempo.com.br/opiniao/fabricio-carpinejar/se-eu-fosse-voce-1.3348553>

1. No trecho "A paz dos astros se infiltrou em meu sangue. Venho experimentando essa inédita fraqueza na minha nova versão", qual o sentido implícito de "inédita fraqueza" de acordo com o contexto?

- (A) "Inédita fraqueza" sugere que o autor se sente vulnerável e incapaz de agir como anteriormente, por ter adotado uma postura menos combativa.
- (B) A "inédita fraqueza" aponta para uma perda de autoconfiança do autor em resolver conflitos, já que antes era mais enérgico e agora evita confrontos.
- (C) A "inédita fraqueza" refere-se a um sentimento novo de tranquilidade e compaixão, que o autor antes considerava uma fraqueza por estar mais habituado à vingança e à impulsividade.
- (D) A expressão descreve uma diminuição física de força, indicando que o autor está experimentando os efeitos do envelhecimento.

2. No trecho "A máxima tem vigorado em nossa casa. Invertemos os papéis, o que é um tanto estranho", o termo "o que" é utilizado para estabelecer uma relação coesiva entre as orações. Com base nos mecanismos de coesão pronominal, assinale a alternativa que explica corretamente o papel do termo "o que" na construção do texto.

- (A) O termo "o que" funciona como uma conjunção aditiva, conectando ideias relacionadas de forma cumulativa, o que amplia o conteúdo da frase.
- (B) O termo "o que" funciona como um conector condicional, estabelecendo uma relação de causa e efeito entre a inversão de papéis e a sensação de estranheza.
- (C) O termo "o que" atua como pronome relativo, retomando a ideia de inversão de papéis e conferindo continuidade ao pensamento, ao explicar a sensação de estranheza mencionada.
- (D) O termo "o que" poderia ser suprimido sem prejuízo à coesão, pois sua função é meramente estilística e não influencia a construção textual.

3. No trecho "Transformei-me num conciliador", a concordância entre o pronome "me" e a forma verbal é importante para a coesão e clareza do enunciado. Assinale a alternativa que justifica corretamente essa concordância.

- (A) O pronome "me" concorda com o sujeito oculto "eu" da oração, estabelecendo uma relação reflexiva que indica que o narrador realizou a ação sobre si mesmo.
- (B) O pronome "me" atua como pronome oblíquo de objeto direto, concordando com "conciliador" para estabelecer uma relação de reciprocidade na ação.
- (C) O pronome "me" poderia ser substituído por "se" sem prejudicar a clareza do enunciado, uma vez que não exerce função específica de concordância na frase.
- (D) O pronome "me" concorda com o termo "num conciliador", servindo para introduzir um estado de condição imposto pelo narrador.

4. No texto "Se eu fosse você", o autor Fabrício Carpinejar menciona que houve uma "troca sumária de espíritos e de comportamento" entre ele e sua esposa. Assinale a alternativa que melhor interpreta o sentido de "troca sumária" no contexto do texto.

- (A) "Troca sumária" indica que os papéis foram trocados de forma gradual e cuidadosa, considerando o impacto dessa mudança no relacionamento do casal.
- (B) O termo "troca sumária" se refere à substituição completa de personalidade, ocorrendo sem que ambos percebessem essa transição.
- (C) A expressão "troca sumária" sugere uma transformação completa e rápida nos traços de personalidade e atitudes entre o autor e sua esposa, ocorrendo de forma quase espontânea.
- (D) A expressão é usada para indicar uma mudança de papéis irreversível, sugerindo que o casal não conseguirá retomar suas identidades originais.

5. No último parágrafo, o autor afirma: "Talvez a astrologia tenha nos proporcionado a mais enraizada empatia amorosa: colocar-se no lugar do outro". Observe o uso dos dois pontos e a coesão estabelecida entre as orações. Assinale a alternativa que explica a função dos dois pontos nesse contexto e sua contribuição para a coerência textual.

- (A) Os dois pontos introduzem uma consequência lógica da afirmação anterior, indicando que a empatia amorosa é um resultado direto da mudança astrológica.
- (B) Os dois pontos introduzem uma explicação que detalha a ideia de "empatia amorosa", reforçando a coesão e permitindo ao leitor compreender o que o autor entende por essa expressão.
- (C) Os dois pontos poderiam ser substituídos por uma vírgula, pois sua função é meramente estilística, sem impacto na compreensão e coesão do texto.
- (D) Os dois pontos separam duas ideias independentes, enfatizando a reflexão do autor e sua tentativa de criar uma pausa no raciocínio sobre astrologia.

6. Considerando o último parágrafo, em que o autor diz "Tem mais silêncio, tem mais espaço no silêncio, e o silêncio é mais cúmplice", qual é o sentido mais profundo do silêncio no relacionamento entre o casal?

- (A) O silêncio simboliza um entendimento mútuo mais profundo e empático, onde a comunicação ocorre sem a necessidade de palavras, demonstrando uma conexão íntima entre o casal.
- (B) O silêncio sugere uma convivência pacífica, mas distante, onde cada um respeita o espaço do outro, mas sem verdadeira interação.
- (C) O silêncio evidencia uma resignação, como se o casal tivesse desistido de discutir suas diferenças e optado pela aceitação.
- (D) O silêncio representa uma ausência de diálogo, indicando que o casal enfrenta dificuldades para se comunicar de forma aberta.

7. Na gestão pública de São José do Belmonte, o Prefeito desempenha um papel essencial, com diversas atribuições que são exclusivas ao seu cargo, definidas pela Lei Orgânica do município. Dentre as funções listadas a seguir, qual é uma atribuição exclusiva do Prefeito, que não pode ser exercida por outros membros da administração municipal?

- (A) Elaborar o Regimento Interno da Câmara.
- (B) Fixar os subsídios dos vereadores.
- (C) Nomear e exonerar secretários municipais.
- (D) Definir os limites distritais.

8. As comissões da Câmara Municipal de São José do Belmonte desempenham funções importantes no apoio ao trabalho legislativo, garantindo a fiscalização e a participação popular nos assuntos de interesse público. Entre as opções abaixo, qual função é especificamente atribuída às comissões da Câmara, permitindo-lhes contribuir para a transparência e eficiência da administração municipal?

- (A) Convocar Secretários Municipais para prestar informações.
- (B) Reduzir tributos municipais.
- (C) Declarar inconstitucionalidade de uma lei estadual.
- (D) Nomear o Prefeito interino.

9. No trecho "Virei Glória Pires, ela virou Tony Ramos", a ausência de conectores explícitos entre as duas orações auxilia na construção de um efeito de contraste e simultaneidade entre as transformações do narrador e da esposa. Com base nas regras de coesão e coerência, assinale a alternativa que explica corretamente o efeito da ausência de conectores explícitos entre as orações.

- (A) A ausência de conectores não influencia a coesão do trecho, pois a coerência do texto é mantida apenas pelo sentido lexical das palavras.
- (B) A ausência de conectores explícitos impede a relação de continuidade entre as orações, o que prejudica a coesão do texto e exige uma reinterpretação do trecho.
- (C) A ausência de conectores explícitos permite que o contraste e a simultaneidade entre as mudanças de comportamento do casal sejam inferidos pelo leitor, promovendo uma leitura coesa e fluida.
- (D) A ausência de conectores indica que as ideias são independentes e que o narrador intencionalmente separa suas mudanças das mudanças da esposa.

10. Em sua posse, um vereador de São José do Belmonte deve realizar um procedimento obrigatório em relação a seus bens. Qual é esse procedimento?

- (A) Declarar seus bens em livro próprio para transparência pública.
- (B) Transferir a propriedade de seus bens para o município.
- (C) Doar uma parte de seus bens ao município.
- (D) Destinar os bens para um fundo de assistência social.

11. O Estatuto do Servidor de São José do Belmonte estabelece a realização de avaliações periódicas. Qual é o objetivo principal dessa avaliação?

- (A) Reduzir a carga horária semanal do servidor.
- (B) Realizar cortes de pessoal.
- (C) Avaliar a produtividade e adequação do servidor ao cargo.
- (D) Conceder aumento salarial automático.

12. Um servidor público é designado para uma função temporária em outro município. Qual direito ele possui para garantir sua permanência no cargo?

- (A) Direito a remuneração adicional durante a designação.
- (B) Direito a estabilidade no cargo original.
- (C) Direito a férias proporcionais ao tempo de designação.
- (D) Direito a transferir sua família para a nova localidade.

13. Considerando as regras de acentuação e o Novo Acordo Ortográfico, assinale a alternativa que apresenta uma afirmação CORRETA.

- (A) Em "Logo eu, outrora insensível para a compaixão, acostumado a traçar planos maquiavélicos ...", a palavra "INSENSÍVEL" é acentuada pela mesma regra de acentuação da palavra "MAQUIAVÉLICOS".
- (B) Em "A máxima tem vigorado em nossa casa", a palavra TEM está corretamente grafada, pois o acento circunflexo na forma plural diferencia "tem" (singular) de "têm" (plural).
- (C) Em "Invertemos os papéis, o que é um tanto estranho", a palavra "PAPÉIS" é acentuada por ser uma paroxítona com ditongo aberto "ÉI".
- (D) Em "Percebo até um arrepio na nuca, como nunca antes", a palavra "ATÉ" é acentuada por ser uma monossílabo tônica terminada em É.

14. Em um evento de abertura da Sessão Legislativa, onde são discutidos os planos e desafios do município, o Prefeito de São José do Belmonte se prepara para apresentar à Câmara um documento obrigatório que descreve as diretrizes e a situação atual da cidade. Qual é esse documento que o Prefeito deve, por obrigação legal, apresentar aos vereadores?

- (A) Proposta de alteração das leis fiscais do município.
- (B) Projeto de lei sobre novos tributos.
- (C) Plano de governo e mensagem expondo a situação do município.
- (D) Relatório anual de despesas municipais.

15. Durante uma sessão, um vereador expressa sua opinião sobre um tema polêmico no município. Qual é o direito garantido ao vereador em relação às suas palavras e opiniões durante o exercício do mandato?

- (A) Direito à proteção de suas declarações apenas fora da Câmara.
- (B) Direito de ser ouvido exclusivamente pelo presidente da Câmara.
- (C) Inviolabilidade por suas opiniões, palavras e votos no exercício do mandato.
- (D) Direito de mudar de opinião conforme o contexto do debate.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

16. Qual é a etapa do processo de expedição de correspondência que envolve o envio de documentos aos destinatários, por meio dos Correios, malotes ou entrega pessoal?

- (A) Expedição.
- (B) Recebimento.
- (C) Classificação.
- (D) Registro.

17. De acordo com a Lei de Acesso à Informação, no caso de indeferimento de acesso a informações ou às razões da negativa do acesso, poderá o interessado interpor recurso contra a decisão no prazo de:

- (A) 10 dias, a contar da sua ciência.
- (B) 15 dias, a contar da sua ciência.
- (C) 05 dias, a contar da sua ciência.
- (D) 30 dias, a contar da sua ciência.

18. No dia a dia do ouvidor, qual é a melhor maneira do servidor lidar com uma solicitação que não pode ser atendida?

- (A) Explicar claramente o motivo do indeferimento, proporcionando uma compreensão da impossibilidade de atendimento.
- (B) Negar a solicitação de forma direta e sem explicações para não tomar tempo do cidadão.
- (C) Evitar o contato direto com o cidadão e encaminhá-lo para outro setor.
- (D) Realizar todos os esforços para atender a solicitação, mesmo que ela não esteja dentro da competência do órgão.

19. A Lei de Acesso à Informação prevê diversos direitos relativos à obtenção de informações públicas por parte dos cidadãos. A respeito desse direito, assinale a alternativa correta.

- (A) O acesso à informação não compreende as informações referentes a projetos de pesquisa e desenvolvimento científicos ou tecnológicos cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.
- (B) Quando não for autorizado acesso integral à informação por ser ela parcialmente sigilosa, não será assegurado o acesso também à parte não sigilosa.
- (C) O direito de acesso aos documentos ou às informações neles contidas utilizados como fundamento da tomada de decisão e do ato administrativo será assegurado sem a edição do ato decisório respectivo.
- (D) Informado do extravio da informação solicitada, poderá o interessado requerer à autoridade competente a imediata abertura de inquérito policial para apurar o desaparecimento da respectiva documentação.

20. Qual foi o papel da Associação Brasileira de Ouvidores, fundada em 1995, no contexto da ouvidoria brasileira?

- (A) Substituir a Ouvidoria de Curitiba, que havia sido extinta em 2006.
- (B) Implementar diretamente o sistema de ouvidorias municipais em todo o Brasil.
- (C) Estabelecer o primeiro "Ouvidor Geral" com status de Secretário de Estado em 1991.
- (D) Servir como uma plataforma de debate e integração para promover a difusão do conceito de ouvidoria no Brasil.

21. Determinado Governador, por considerar uma informação sensível, passível de colocar em risco a segurança do Estado, decide classificá-la de acordo com os critérios previstos na Lei de Acesso à Informação, e a coloca sob sigilo pelo prazo de 15 anos. Nesse caso, considerando a referida situação hipotética, é correto afirmar que o Governador classificou a informação como:

- (A) Reservada.
- (B) Proibida.
- (C) Ultrassecreta.
- (D) Secreta.

22. Sobre os indicadores desempenho das ouvidorias, julgue as seguintes afirmações como verdadeiras (V) ou falsas (F):

() Embora importante, os indicadores de desempenho não auxiliam na tomada de decisão.

() Os indicadores de desempenho são importantes instrumentos para direcionar os rumos e objetivos do trabalho do ouvidor.

() Importantes feedbacks para a equipe são também passados pelos indicadores de desempenho.

Assinale a alternativa cuja respectiva ordem de julgamento está correta:

- (A) V – V – V.
- (B) V – F – F.
- (C) F – F – V.
- (D) F – V – V.

23. A Lei nº 12.527/11 trouxe diversos conceitos atinentes à aplicação, o acesso e a obtenção de informações públicas. Sobre o assunto, julgue as seguintes afirmações como verdadeiras (V) ou falsas (F):

() Primariedade é a qualidade da informação que pode ser conhecida e utilizada por indivíduos, equipamentos ou sistemas autorizados.

() Autenticidade é a qualidade da informação que tenha sido produzida, expedida, recebida ou modificada por determinado indivíduo, equipamento ou sistema.

() Integridade é a qualidade da informação não modificada, inclusive quanto à origem, trânsito e destino.

Assinale a alternativa cuja respectiva ordem de julgamento está correta:

- (A) V – V – V.
- (B) F – F – V.
- (C) F – V – V.
- (D) V – F – F.

24. Sobre os fundamentos da disciplina da proteção dos dados previstas na Lei nº 13.709/18, julgue as seguintes afirmações como verdadeiras (V) ou falsas (F):

() A autodeterminação informativa.

() A liberdade absoluta da expressão e da opinião.

() O respeito à privacidade.

Assinale a alternativa cuja respectiva ordem de julgamento está correta:

- (A) V – F – F.
- (B) F – F – V.
- (C) V – F – V.
- (D) V – V – V.

25. Diversas são as manifestações possíveis que podem ser realizadas por um cidadão. Sobre o assunto, julgue as seguintes afirmações como verdadeiras (V) ou falsas (F):

() Para atender de forma eficiente, a ouvidoria deve priorizar apenas manifestações de denúncia, pois elas garantem uma resolução mais rápida para o cidadão.

() A classificação correta da manifestação é fundamental para atender às expectativas do cidadão, como no caso de um elogio, que deve ser direcionado para a chefia e o funcionário elogiado.

() O tipo de manifestação escolhido pelo cidadão não interfere no tempo de resposta da ouvidoria.

Assinale a alternativa cuja respectiva ordem de julgamento está correta:

- (A) F – F – F.
- (B) V – F – F.
- (C) F – F – V.
- (D) F – V – F.

26. A classificação e o registro dos documentos recebidos pelo protocolo são fundamentais para a organização e recuperação eficaz das informações na instituição. Assim, avalie as proposições:

I. Os documentos de natureza sigilosa e particular devem ser encaminhados diretamente aos respectivos destinatários, sem passar por análise.

II. O controle da tramitação dos documentos pode ser feito tanto por cadernos de protocolo quanto por sistemas eletrônicos, oferecendo maior segurança e agilidade.

III. Após o registro, os documentos não precisam ser numerados, sendo simplesmente armazenados em ordem alfabética.

Assinale a alternativa correta:

- (A) Apenas as proposições I e II estão corretas.
- (B) Apenas a proposição III está correta.
- (C) Apenas as proposições II e III estão corretas.
- (D) Apenas a proposição II está correta.

27. Qual das alternativas a seguir representa uma prática recomendada para um atendimento telefônico de qualidade?

- (A) Usar gírias e diminutivos para criar um ambiente descontraído e próximo ao cidadão.
- (B) Atender o telefone com um simples "alô" para economizar tempo no atendimento.
- (C) Permitir que o telefone toque até cinco vezes para dar tempo ao atendente de se preparar.
- (D) Atender identificando a unidade e o próprio nome, e mantendo uma saudação educada.

28. Considerando o papel da ouvidoria na resolução de conflitos, qual das alternativas a seguir melhor reflete uma prática fundamental para alcançar a pacificação social nas relações entre cidadãos e serviços públicos?

- (A) Tomar decisões unilaterais em favor do interesse institucional, mantendo o controle absoluto dos processos.
- (B) Estimular o diálogo não violento, buscando consenso e valorizando o ponto de vista de todos os envolvidos.
- (C) Priorizar apenas o interesse do usuário, ignorando as necessidades da instituição e dos demais cidadãos.
- (D) Estabelecer um diálogo violento e impositivo para garantir que as normas institucionais sejam seguidas.

29. A função de um ouvidor inclui a representação dos cidadãos e usuários dos serviços públicos. Nesse papel, qual das seguintes opções caracteriza corretamente uma responsabilidade central do ouvidor?

- (A) Representar e defender os direitos dos cidadãos contra o abuso de poder.
- (B) Coordenar o orçamento dos serviços públicos para melhor atendimento.
- (C) Elaborar campanhas para divulgar o funcionamento da ouvidoria.
- (D) Definir políticas públicas para os setores de atendimento.

30. Qual prática é recomendada para melhorar a Resolução na Primeira Chamada (FCR) e evitar que os clientes retornem com as mesmas dúvidas?

- (A) Implementar um sistema de Unidade de Resposta Audível (URA) para direcionar o cliente ao setor correto.
- (B) Realizar chamadas de acompanhamento para todos os clientes após a primeira ligação.
- (C) Transferir os atendimentos mais complexos para outros canais de suporte.
- (D) Aumentar o tempo médio de cada chamada para cobrir todos os possíveis problemas.

31. Em relação à postura ética e imparcial que deve ser adotada por um ouvidor, qual das competências a seguir melhor reflete essa postura?

- (A) A preferência por atendimentos rápidos e padronizados sem considerar cada caso.
- (B) Agir com imparcialidade e justiça, respeitando a dignidade de todos.
- (C) Capacidade de marketing e promoção da ouvidoria.
- (D) Tendência a defender prioritariamente os interesses institucionais.

32. O ouvidor deve possuir atributos que garantam o bom atendimento aos cidadãos, sobretudo porque, no dia a dia, lidará com diversos problemas atinentes à Administração Pública. Sobre o tema, avalie as proposições:

I.O atendimento humanizado envolve dar espaço para a voz do cidadão e do profissional, visando estabelecer uma rede de diálogo.

II.Um atendimento humanizado consiste exclusivamente em resolver o problema do cidadão rapidamente, sem a necessidade de diálogo empático.

III.A humanização do atendimento significa envolver-se emocionalmente com o cidadão para entender suas frustrações e oferecer uma melhor solução.

Assinale a alternativa correta:

- (A) Apenas a proposição I está correta.
- (B) Apenas a proposição III está correta.
- (C) Apenas as proposições II e III estão corretas.
- (D) Apenas a proposição II está correta.

33. O indicador de desempenho que indica o nível dos problemas efetivamente solucionados pelo ouvidor é denominado, em geral, de:

- (A) Resolutividade.
- (B) Satisfação com o sistema.
- (C) Satisfação com o atendimento.
- (D) Satisfação com a resposta.

34. Assinale a alternativa que indica o marco histórico que simboliza o início da institucionalização da ouvidoria pública no Brasil:

- (A) O estabelecimento de convênios para expandir a ouvidoria em municípios.
- (B) A criação dos "Ouvidores da Casa" pela Ouvidoria Geral do Estado do Paraná.
- (C) O lançamento dos programas "Ouvidor Mirim" e "Protagonismo Juvenil".
- (D) A fundação da primeira ouvidoria do país, na cidade de Curitiba.

35. Sobre as modalidades de resolução de conflitos existentes, julgue as seguintes afirmações como verdadeiras (V) ou falsas (F):

(__) A autotutela pode ser compreendida como o uso da força para resolução dos conflitos.

(__) A heterocomposição acontece quando as próprias partes chegam a um consenso.

(__) A autocomposição é ideal na solução dos conflitos, porque ocorre por meio do diálogo e do consenso.

Assinale a alternativa cuja respectiva ordem de julgamento está correta:

- (A) V – V – V.
- (B) V – F – F.
- (C) V – F – V.
- (D) F – F – V.

36. Maria foi indicada como a pessoa natural que realiza tratamento de dados pessoais em nome do controlador, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados. Dessa forma, é possível afirmar que, nos termos da Lei nº 13.709/18, ela é classificada como:

- (A) Operadora.
- (B) Titular.
- (C) Pesquisadora.
- (D) Encarregada.

37. Nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados, os agentes de tratamento de dados, em razão das infrações cometidas às normas previstas na Lei, ficam sujeitos a sanções administrativas aplicáveis pela autoridade nacional. Assinale a alternativa que apresenta uma dessas sanções.

- (A) Multa simples, de até 2% (dois por cento) do faturamento da pessoa jurídica de direito privado, grupo ou conglomerado no Brasil no seu último exercício, excluídos os tributos, limitada, no total, a R\$50.000.000,00 (cinquenta milhões de reais) por infração.
- (B) Publicização da infração de forma liminar.
- (C) Advertência, sem necessidade de indicação de medidas corretivas.
- (D) Suspensão parcial do funcionamento do banco de dados a que se refere a infração pelo período máximo de 10 (dez) meses, prorrogável por igual período, até a regularização da atividade de tratamento pelo controlador.

38. Sobre as espécies de manifestação que podem ser realizados no âmbito de uma ouvidoria, avalie as proposições:

I. A reclamação é a demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.

II. A sugestão é a apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos prestados pela administração pública.

III. A solicitação de simplificação é o pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública.

Assinale a alternativa correta:

- (A) Apenas a proposição III está correta.
- (B) Apenas a proposição II está correta.
- (C) Apenas as proposições II e III estão corretas.
- (D) Apenas as proposições I e II estão corretas.

39. O protocolo é um processo essencial para garantir a segurança e o controle da movimentação dos documentos dentro de uma instituição, assegurando que nenhum documento se perca. Sobre o assunto, julgue as seguintes afirmações como verdadeiras (V) ou falsas (F):

(__) O protocolo não faz distinção entre documentos oficiais e particulares, tratando ambos da mesma maneira.

(__) O protocolo executa atividades como o recebimento, registro, autuação e movimentação dos documentos dentro da instituição.

(__) A expedição e a distribuição dos documentos são a mesma coisa, ambas se referindo à entrega de documentos dentro da instituição.

Assinale a alternativa cuja respectiva ordem de julgamento está correta:

- (A) F – F – V.
- (B) V – F – F.
- (C) F – F – F.
- (D) F – V – F.

40. Qual é a função do livro de protocolo no processo de expedição de correspondência?

- (A) Organizar a entrega dos documentos para o setor de arquivamento.
- (B) Controlar a distribuição interna de documentos.
- (C) Registrar a autenticação da entrega de documentos ou evidenciar fatos ou decisões.
- (D) Realizar o controle de recebimento de documentos.

Não destacar. Folha para rascunho.

Não destacar. Folha para rascunho.

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

5 _____

6 _____

7 _____

8 _____

9 _____

10 _____

11 _____

12 _____

13 _____

14 _____

15 _____

16 _____

17 _____

18 _____

19 _____

20 _____

21 _____

22 _____

23 _____

24 _____

25 _____

26 _____

27 _____

28 _____

29 _____

RA SCUNHO