

CONCURSO PÚBLICO
22/10 MANHÃ SURUBIM: NÍVEL MÉDIO



AGENTE DE OUVIDORIA

igeduc

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 avaliam 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 ESPECÍFICOS
(de 1 a 70)**

Julgue os itens que se seguem.

01. A ouvidoria tem competência para recomendar mudanças nas políticas públicas, pois sua função se limita a lidar com questões individuais.
02. A competência de ética e confidencialidade significa que o ouvidor pode compartilhar informações confidenciais com terceiros, sempre que julgar necessário, para resolver um problema pessoal.
03. A Lei de Acesso à Informação permite que qualquer pessoa solicite informações públicas, independentemente de justificar o motivo da solicitação.
04. A gestão de informações é uma responsabilidade de todos na organização, incluindo o departamento de TI.
05. O manuseio de informações confidenciais deve incluir a destruição segura de documentos físicos e eletrônicos após seu uso, para evitar vazamentos de dados.
06. A Ouvidoria Contemporânea é uma abordagem tradicional que se concentra principalmente em lidar com questões de corrupção no setor público.
07. A amostragem aleatória é uma técnica comum usada no levantamento estatístico para garantir a representatividade dos dados coletados.
08. A classificação dos documentos no protocolo é um processo administrativo, podendo ter implicações legais.
09. A classificação de documentos no protocolo não é um processo subjetivo e pode variar de acordo com a interpretação do funcionário responsável.
10. O atendimento público de qualidade requer treinamento ou desenvolvimento de habilidades específicas, como uma boa comunicação e a empatia.
11. Um ouvidor pode revelar a identidade de um cidadão que fez uma denúncia confidencial, mesmo que isso possa causar represálias ao denunciante.
12. Em situações de atendimento ao usuário dos serviços, é aceitável encaminhar o cliente para um departamento diferente ou um especialista, se o problema estiver fora do escopo de conhecimento do agente de atendimento.
13. O Windows Explorer oferece a capacidade de criar links simbólicos para pastas, permitindo que uma pasta aponte para outra localização no sistema de arquivos.
14. Uma correspondência recebida pela ouvidoria que não está relacionada a uma reclamação específica deve ser encaminhada a outro departamento ou órgão competente.
15. O método PDCA (Plan, Do, Check, Act) é uma abordagem de gestão que enfatiza a melhoria contínua por meio de um ciclo interativo de planejamento, implementação, verificação e ação corretiva.
16. É eticamente aceitável que um ouvidor exerça pressão sobre um funcionário público para tomar uma decisão específica em resposta a uma reclamação, desde que essa decisão esteja de acordo com a lei e regulamentos.
17. Segundo o Decreto Municipal nº 057/2018 do município de Surubim, fica instituído o sistema e-SIC, responsável por todo o acompanhamento e atualização financeira e contábil de todos os cidadãos do município de Surubim, com o objetivo do repasse de informações à Receita Federal.
18. Durante uma sessão de mediação, é importante que o mediador apresente soluções possíveis para o conflito.
19. A criptografia de ponta a ponta significa que nem mesmo a empresa que fornece o serviço de mensagens pode acessar o conteúdo das mensagens.
20. A taxa de resolução de reclamações em primeira instância mede a proporção de reclamações que foram resolvidas diretamente pela ouvidoria, sem a necessidade de encaminhamentos.
21. O encaminhamento de uma reclamação de um cliente para o departamento apropriado deve ser acompanhado por informações detalhadas sobre a natureza da reclamação e as interações anteriores com o cliente.
22. A mediação é um processo em que um terceiro imparcial, o mediador, toma decisões vinculativas para resolver um conflito entre as partes.
23. A análise SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) é uma técnica usada para avaliar a viabilidade financeira de um projeto.

24. A prática de “triagem” em uma ouvidoria envolve a análise detalhada de cada reclamação assim que ela é recebida, garantindo que todas as reclamações sejam investigadas em profundidade.
25. É necessário garantir que todas as demandas recebidas na ouvidoria sejam registradas. Para isso, sempre se deve fornecer o número de protocolo desse registro para que o cidadão consiga acompanhar o andamento de sua manifestação e, principalmente, indique o prazo para a resolução da demanda pela Instituição ou para apresentar um posicionamento das providências que serão tomadas para solucionar essa demanda.
26. No atendimento aos usuários dos serviços, a técnica de “espelhamento” envolve imitar o comportamento do usuário dos serviços, incluindo linguagem corporal e tom de voz, para construir uma melhor relação de confiança.
27. Uma VPN (Virtual Private Network) é uma solução infalível para garantir total anonimato e segurança online.
28. A Lei de Acesso à Informação permite que qualquer pessoa, seja ela cidadão brasileiro ou estrangeiro, solicite informações de órgãos públicos, sem a necessidade de justificar o motivo da solicitação.
29. A responsabilidade pela implementação das recomendações da ouvidoria é um atributo essencial, e a ouvidoria precisa acompanhar o progresso dessa implementação.
30. A função principal do protocolo de recepção é somente registrar a entrada de documentos, sem a necessidade de qualquer triagem ou encaminhamento adicional.
31. A acessibilidade é um atributo dispensável à ouvidoria, pois tal requisito apenas é exigido por usuários com deficiência auditiva.
32. Uma prática recomendada é que a ouvidoria não interfira nos processos judiciais em andamento relacionados às reclamações que recebe.
33. No Windows Explorer, a opção “Mapear unidade de rede” permite a criação de um atalho para uma unidade de rede em seu computador local, tornando-a facilmente acessível.
34. O Mozilla Firefox é desenvolvido pela Mozilla Foundation, uma organização sem fins lucrativos, e seu código-fonte é totalmente de código aberto.
35. A automação de processos pode desempenhar um papel importante no encaminhamento eficiente de solicitações de clientes, ajudando a rotear automaticamente as solicitações para os departamentos apropriados.
36. O Microsoft Word oferece a capacidade de mesclar correspondências, permitindo que você crie documentos personalizados, como cartas, com base em um modelo e uma lista de destinatários.
37. No protocolo de recepção, a prioridade de atendimento deve ser dada aos documentos mais volumosos, independentemente de seu conteúdo.
38. No protocolo, a distribuição de documentos deve ser centralizada, com todos os documentos passando por um único ponto de entrada e saída na organização.
39. Um relatório de desempenho na ouvidoria é essencialmente um registro das reclamações recebidas e das ações tomadas em relação a essas reclamações.
40. A qualidade das informações registradas é mais importante do que a quantidade de informações registradas em uma ouvidoria.
41. Na fase de “Análise e Investigação”, a ouvidoria realiza uma investigação detalhada das reclamações, coletando evidências e informações relevantes.
42. Após o protocolo, a ouvidoria é responsável por encaminhar imediatamente a manifestação para a área responsável pela resolução.
43. A Lei de Acesso à Informação exige que os órgãos públicos divulguem ativamente informações de interesse público, sem a necessidade de solicitação.
44. Os documentos confidenciais devem sempre ser classificados com a maior prioridade no protocolo, independentemente de seu conteúdo.
45. Quanto à Lei Municipal nº 107, de 02 de agosto de 2018, somente pessoas autorizadas, e com procuração registrada em cartório, é que poderão ter acesso às informações requeridas ao Poder Executivo de Surubim (PE).
46. A exclusão de informações do cliente é recomendada assim que uma interação é concluída para proteger a privacidade do cliente.
47. A retenção de informações confidenciais é mais importante do que compartilhá-las com colegas de trabalho para melhorar a eficiência operacional.
48. A Lei Municipal nº 107, de 02 de agosto de 2018, autoriza o acesso de qualquer cidadão a informações sobre o Município de Surubim (PE) ainda que o acesso a essas informações possa prejudicar ou causar risco a projetos de pesquisa e desenvolvimento científico do governo do estado de Pernambuco ou do município de Surubim.
49. Resolver rapidamente as reclamações dos clientes é mais importante do que garantir que o problema seja totalmente resolvido.
50. A ouvidoria Contemporânea utiliza tecnologias avançadas, como chatbots e análise de big data, para melhorar a eficiência e a precisão na resolução de demandas.
51. A confidencialidade é uma competência opcional para um ouvidor no setor público, e ele pode divulgar informações pessoais sobre cidadãos que apresentaram manifestações, se considerar necessário.
52. A fase de “Registro” é a primeira etapa no processo de arquivamento na ouvidoria.
53. A técnica de “Benchmarking” envolve a comparação das práticas e resultados de uma organização com os de outras organizações líderes no setor, a fim de identificar oportunidades de melhoria.
54. Todos os antivírus têm impacto significativo no desempenho do sistema operacional de um computador e sempre reduzem o tempo de processamento das informações do dispositivo.
55. A taxa de reabertura de reclamações é um indicador que mede a proporção de reclamações que foram reabertas após terem sido consideradas encerradas.

QUESTÕES DE CONHECIMENTOS GERAIS (de 71 a 100)

Julgue os itens subsequentes.

56. Segundo o Decreto Municipal nº 057/2018, do município de Surubim, a utilização do e-SIC é obrigatória para órgãos da administração direta, autarquias, fundações públicas, empresas públicas, sociedades de economia mista, e demais entidades controladas direta ou indiretamente pelo município de Surubim.
57. A técnica de "comunicação não verbal" refere-se principalmente ao uso eficaz da linguagem escrita para se comunicar com o público.
58. A ouvidoria pode intervir diretamente em questões legais e judiciais, do Poder Executivo de Surubim (PE) e de seus órgãos, desde que todo o setor esteja diretamente envolvido, para resolver questões direcionadas.
59. Uma abordagem eficaz para a resolução de problemas no atendimento ao cliente é sempre oferecer compensações financeiras ou presentes para resolver reclamações.
60. A criptografia de ponta a ponta é uma técnica de segurança que garante que apenas o remetente e o destinatário de uma mensagem possam decifrá-la, mesmo que a mensagem seja interceptada durante a transmissão.
61. No Microsoft Excel, é possível criar macros para automatizar tarefas repetitivas, como formatação de dados e cálculos complexos.
62. Elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações de atendimento, encaminhamento e soluções, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos faz parte da competência do ouvidor.
63. O método de análise de árvore de decisão é uma técnica usada para tomar decisões complexas, representando as opções disponíveis e suas consequências em um formato de árvore.
64. A implantação de ouvidorias nas instituições públicas é um fato consumado e sua atuação garante, sobretudo, controle e participação social direta, tanto nos serviços públicos quanto nos privados. A ouvidoria é garantia de representação.
65. A ouvidoria deve priorizar o encaminhamento rápido de reclamações a outros setores em vez de realizar uma investigação interna detalhada.
66. O Google Chrome e o Mozilla Firefox suportam a instalação de extensões que permitem aos usuários, entre outros aspectos: acessar documentos em formato PDF, gravar telas e registrar imagens de sites da Internet e verificar a segurança dos sites acessados.
67. O objetivo principal do levantamento estatístico de dados é provar hipóteses específicas, em vez de explorar os dados em busca de insights.
68. Os antivírus que usam assinaturas de malware são menos eficazes do que os que usam aprendizado de máquina.
69. A independência é uma das melhores práticas em ouvidoria, o que significa que a ouvidoria deve ser independente do Poder Executivo Municipal que está sendo monitorado.
70. A Ouvidoria Contemporânea é menos relevante em sociedades democráticas, onde os canais de participação cidadã sempre estão bem estabelecidos.
71. Todas as atividades da administração do município de Surubim (PE) devem ser estruturadas através de um sistema integrado (Art. 5º da Lei Municipal nº 482/2023).
72. Os valores de x na equação $2x^2 + 3x - 2 = 0$, calculados com a fórmula de Bhaskara, são 0,5 e -2.
73. O montante no regime de juros compostos é dado pela fórmula $M = P * (1 + i)^n$, onde P é o capital inicial, i é a taxa de juros e n é o número de períodos.
74. Um grupo de 8 trabalhadores precisa terminar uma tarefa em 6 dias. Para fazer a regra de três composta, podemos considerar que o número de trabalhadores é diretamente proporcional à quantidade de dias. Portanto, a resposta seria que um grupo de 16 trabalhadores levaria 12 dias para terminar a tarefa.
75. Heitor tem um capital inicial de R\$ 1.000 que foi aplicado a uma taxa de juros de 10% ao ano, durante 5 anos. Utilizando a fórmula de juros simples, teríamos como valor final de capitalização de R\$ 1.500.
76. Considerando um conjunto de dados: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, é correto afirmar que: o valor da média é $55/10 = 5,5$; a mediana é determinada por $(5 + 6) / 2 = 5,5$; e não existe moda nesse conjunto de dados.
77. O Decreto Federal nº 1.171/94 é exclusivamente direcionado aos servidores públicos do Poder Executivo Federal, não contemplando regras, direitos ou deveres análogos aos de outros servidores públicos.
78. O Decreto Federal nº 1.171/94 prevê a possibilidade de demissão de servidor público civil que cometer infrações éticas graves.
79. De acordo com art. 9º da Lei Municipal nº 482/2023, ao gabinete do(a) prefeito(a) de Surubim (PE) compete cuidar do expediente, planejando, elaborando e organizando a agenda de trabalho do(a) Prefeito(a).
80. Os servidores públicos têm direito a férias remuneradas, de no mínimo 45 dias, de acordo com a Constituição de 1988.
81. O Decreto Federal nº 1.171/94 estabelece a obrigatoriedade do voto em determinados candidatos nas eleições.
82. A Constituição de 1988 assegura aos servidores públicos o direito de greve, conforme disposto no artigo 37, inciso VII, da Carta Magna.
83. A Constituição de 1988 permite que servidores públicos se filiem a partidos políticos e exerçam cargos eletivos.
84. Temos a seguinte lista de notas de alunos em uma prova: 5, 7, 9, 4, 6. Assim, é correto afirmar que a média das notas é 6,2.
85. Compete à Coordenação de Comunicação do município de Surubim (PE) coordenar as ações relacionadas ao acompanhamento das atividades em matérias de interesse da prefeitura no processo legislativo junto à Câmara dos vereadores, bem como assessorar o(a) prefeito(a) nos projetos de Lei (Art. 13 de Lei Municipal nº 482/2023).

86. Pode a administração promover a integração da comunidade na vida político-administrativa do município de Surubim (PE) por meio de segmentos organizados da sociedade, incluindo a realização de audiências públicas (Art. 4º da Lei Municipal nº 482/2023).
87. A derivação é um processo de formação de palavras que envolve, predominantemente, a adição de afixos (prefixos ou sufixos) a uma palavra já existente, alterando seu significado e/ou classe gramatical.
88. A construção “acompanhá-lo-ei” está corretamente escrita quanto à acentuação gráfica.
89. A palavra “inter-racial” é escrita com hífen de acordo com as regras ortográficas.
90. A frase “Menos de um terço dos alunos passaram na prova” está correta em relação à concordância verbal.
91. A crase ocorre quando há a fusão da preposição “a” com o artigo feminino “a”, devendo o acento grave (´) indicar a contração e a economia de sons na língua escrita.
92. Na frase “João gosta de estudar, e Maria também gosta,” temos uma coordenação de orações assindéticas.
93. O vocábulo “Bahia” deveria ser acentuado no “i”, devido à regra do hiato, mas passou, pelo uso, a ser aceito sem o acento.
94. Parte dos pronomes indefinidos, como “algum”, “nenhum” e “outro,” são considerados pronomes variáveis, ou seja, podem concordar em número e/ou gênero com o substantivo a que se referem, no entanto alguns deles não se flexionam quanto ao número.
95. O pronome pessoal “vós” é amplamente utilizado na língua portuguesa contemporânea, especialmente no Brasil.
96. Palavras proparoxítonas, por regra, são naturalmente acentuadas na antepenúltima sílaba em português.
97. Joana quer calcular quantas laranjas são necessárias para produzir 2 litros de suco. Sabemos que 4 laranjas produzem 1 litro de suco. Portanto, o cálculo da proporção indica que são necessárias 8 laranjas para produzir 2 litros de suco.
98. O volume de um cilindro é igual ao raio ao quadrado vezes a altura vezes π (pi).
99. O volume de um prisma triangular é dado pela fórmula $V = Bh$, onde B é a área da base triangular e h é a altura do prisma.
100. Considerando a equação $3x + 5 = 14$, é correto afirmar que o valor de x pode ser descoberto seguindo o seguinte raciocínio: $3x + 5 = 14$; $3x = 14 - 5$; $3x = 9$; $x = 9/3$; $x = 3$.

RASCUNHO

PROIBIDO DESTACAR

RASCUNHO