

AVANÇASP



CÂMARA MUNICIPAL DE ITUPEVA

CONCURSO PÚBLICO  
01/2024

# AGENTE LEGISLATIVO - RECEPÇÃO

## Leia atentamente as instruções abaixo

### 1. PROVA E FOLHA DE RESPOSTAS

- Além deste Caderno de Prova, contendo 40 (quarenta) questões objetivas, você receberá do Fiscal de Sala:
- 01 (uma) Folha de Respostas destinada às respostas das questões objetivas. Confira se seus dados estão corretos.

### 2. TEMPO

- 03 (três) horas é o tempo disponível para realização da prova, já incluído o tempo para marcação da Folha de Respostas da prova objetiva;
- **01 (uma) hora** após o início da prova é possível, retirar-se da sala levando o caderno de prova;

### 3. INFORMAÇÕES GERAIS

- As questões objetivas têm 05 (cinco) alternativas de resposta (A, B, C, D, E) e somente **uma** delas está correta;
- Verifique se seu caderno está completo, sem repetição de questões ou falhas. Caso contrário, informe imediatamente o Fiscal da Sala, para que sejam tomadas as devidas providências;
- Confira seus dados pessoais na Folha de Respostas, especialmente nome, número de inscrição e documento de identidade e leia atentamente as instruções para preenchimento;
- O preenchimento das respostas da prova objetiva é de sua responsabilidade e não será permitida a troca de Folha de Respostas em caso de erro de marcação pelo candidato;

- Marque, na folha de respostas, com caneta de tinta azul ou preta, a letra correspondente à alternativa que você escolheu.

- Reserve tempo suficiente para o preenchimento de suas respostas. Para fins de avaliação, serão levadas em consideração apenas as marcações realizadas na Folha de Respostas da prova objetiva, não sendo permitido anotar informações relativas às respostas em qualquer outro meio que não seja o caderno de prova;

- Ao se retirar, entregue a Folha de Respostas preenchida e assinada ao Fiscal de Sala.

#### SERÁ ELIMINADO do presente certame o candidato que:

- a) for surpreendido, durante as provas, em qualquer tipo de comunicação com outro candidato;
- b) portar ou usar, qualquer tipo de aparelho eletrônico (calculadoras, bips/pagers, câmeras fotográficas, filmadoras, telefones celulares, smartphones, tablets, relógios, walkmans, MP3 players, fones de ouvido, agendas eletrônicas, notebooks, palmtops ou qualquer outro tipo de computador portátil, receptores ou gravadores) seja na sala de prova, sanitários, pátios ou qualquer outra dependência do local de prova;
- c) se ausentar da sala em que se realizam as provas levando consigo o Caderno de Questões e/ou a Folha de Respostas;
- d) se recusar a entregar a Folha de Respostas, quando terminar o tempo estabelecido;
- e) não assinar a Lista de Presença e/ou a Folha de Respostas.

CADERNO DE QUESTÕES

PROVA OBJETIVA

---

**LÍNGUA PORTUGUESA**

---

**Leia o texto a seguir para responder às questões de 1 a 3.**

A evolução do conflito e suas manifestações degeneradas pela violência variam consoante a circunstância intersubjetiva, histórica, social, cultural e econômica.

Mais de noventa e nove por cento da história da humanidade foi vivenciada por nossos ancestrais nômades. Eles viviam da caça, da pesca e da coleta de mantimentos. O espaço era teoricamente ilimitado, os recursos eram maleáveis. Inexistiam castas, classes sociais, estados ou hierarquias formais. Os conflitos eram mediados pela comunidade, coordenada em torno das lideranças comunitárias.

A ordem tinha um caráter sacro, sendo as penas, sacrifícios realizados em rituais, não se apresentando como imposição de uma autoridade social, mas como forma de proteger a comunidade do perigo que a ameaçasse. Vigorava um tipo de direito pré-convencional, revelado, indiferenciado da religião e da moral. As relações humanas pouco complexas e fortemente horizontalizadas.

VASCONCELOS, C. E. Mediação de conflitos e práticas restaurativas. Rio de Janeiro: Método, 2023.

---

**QUESTÃO 01**

---

Destaque a alternativa que traz uma informação contrária aos ponderamentos apresentados pelo autor.

- (A) A base nômade possui participação quase unânime na formação da humanidade.
- (B) Não havia uma mediação de conflitos institucionalmente definida.
- (C) As relações humanas eram marcadas pela simplicidade e estruturas hierárquicas lineares.
- (D) Ordenamento pautado na religiosidade.
- (E) Integralidade do espaço e plasticidade dos recursos disponíveis.

---

**QUESTÃO 02**

---

Analise o excerto abaixo extraído do texto. Assinale a alternativa em que a troca dos termos em destaque alterou o sentido da expressão.

“Vigorava um tipo de direito pré-convencional, revelado, indiferenciado da religião e da moral”.

- (A) Vigorava um tipo de direito pré-convencional, reconhecido, indefinido da religião e da moral.
- (B) Vigorava um tipo de direito pré-convencional, demonstrado, indiferenciado da religião e da moral.
- (C) Vigorava um tipo de direito pré-convencional, difundido, indiscriminado da religião e da moral.
- (D) Vigorava um tipo de direito pré-convencional, manifestado, indistinto da religião e da moral.
- (E) Vigorava um tipo de direito pré-convencional, latente, indiferente da religião e da moral.

---

**QUESTÃO 03**

---

Qual a figura de linguagem que aparece na última frase do texto?

- (A) Metáfora
- (B) Assonância
- (C) Hipérbole
- (D) Elipse
- (E) Zeugma

---

**QUESTÃO 04**

---

Analise as expressões abaixo. Assinale a alternativa em que a vírgula foi empregada de forma incorreta.

- (A) Paulo, você quer ir ao cinema comigo?
- (B) Monteiro Lobato, escritor infantojuvenil, é referência da literatura nacional.
- (C) Em meio a tantos boatos e notícias fantasiosas, não sabemos mais em quem acreditar.
- (D) Sorrindo, Ana encontrou seu namorado.
- (E) Os produtos de beleza, que venceram no último mês, foram descartados.

**QUESTÃO 05**

Há erro de concordância em qual das alternativas abaixo?

- (A) Chegou Paulo e Renata.
- (B) Bondade e generosidade ajudaram a menina a se sentir mais amada.
- (C) A brisa, a garoa, a tempestade chegou abruptamente.
- (D) O carro ou a moto podem ficar na garagem, mas os dois não cabem.
- (E) Entraram atrasadas as bailarinas e os dançarinos.

**QUESTÃO 06**

Assinale a conjunção em destaque que foi classificada corretamente.

- (A) Pode dormir tarde, desde que não reclame ao acordar. (conjunção temporal)
- (B) A verdade é que você não sabe nadar. (conjunção integrante)
- (C) Não sei se você percebeu que cortei meu cabelo. (conjunção condicional)
- (D) Gostava de viajar de navios, mas também de aviões. (conjunção adversativa)
- (E) Repreendeu seu filho assim que soube da briga. (conjunção causal)

**QUESTÃO 07**

Destaque a alternativa que traz um erro de regência, segundo a norma culta da língua portuguesa.

- (A) Você namora a Bruna há muito tempo?
- (B) A professora aguardou o sinal tocar.
- (C) Referiu a história ao namorado.
- (D) Pedrinho sempre obedeceu as regras impostas por sua madrasta.
- (E) Aquele comunicado agradou a todos.

**QUESTÃO 08**

Destaque a oração que traz um erro de colocação pronominal, segundo a gramática normativa.

- (A) Compraria-te flores, mas estou sem dinheiro.
- (B) Quem fez o trabalho? Eu fi-lo.
- (C) Você desprezou o presente que te dei?
- (D) Era meu desejo abraçar-te.
- (E) Na escola, não se entra de bermuda.

**QUESTÃO 09**

Assinale a alternativa que não apresenta nenhum erro em relação ao uso ou omissão da crase.

- (A) Fui à casa trocar de roupa.
- (B) A professora a qual me refiro não leciona mais.
- (C) Ele entregou o dossiê à Vossa Excelência?
- (D) Ano que vem, vou à Santo André em um congresso de nutrição.
- (E) André tem aversão a brigas.

**QUESTÃO 10**

Analise a charge abaixo. Destaque a figura de linguagem que aparece nela.



Fonte: Google imagens.

- (A) Prosopopeia ou personificação
- (B) Ironia
- (C) Antítese
- (D) Paradoxo
- (E) Hipérbato

---

**MATEMÁTICA E RACIOCÍNIO LÓGICO**  
**QUESTÃO 11**

---

Assinale as alternativas que apresentam, respectivamente, o centésimo e o quinquagésimo número par antecessores de 500:

- (A) 300 e 400
- (B) 400 e 450
- (C) 402 e 452
- (D) 320 e 370
- (E) Nenhuma das alternativas

---

**QUESTÃO 12**

---

Uma loja de roupas possui 1.200 peças em estoque. Se 15% dessas peças foram vendidas, quantas peças ainda estão disponíveis para venda?

- (A) 1.100 peças
- (B) 1.020 peças
- (C) 950 peças
- (D) 1.090 peças
- (E) 900 peças

---

**QUESTÃO 13**

---

Considere a seguinte sequência numérica: 3, 6, 12, 24, \_\_\_\_, \_\_\_\_.

Assinale a alternativa que completa corretamente a sequência:

- (A) 30, 60
- (B) 36, 72
- (C) 48, 96
- (D) 42, 84
- (E) 72, 144

---

**QUESTÃO 14**

---

Qual das seguintes alternativas é múltiplo de 15?

- (A) 28
- (B) 40
- (C) 52
- (D) 63
- (E) 75

**QUESTÃO 15**

Em um parque, há bicicletas (com 2 rodas cada) e triciclos (com 3 rodas cada). Se o número total de veículos é 25 e o número total de rodas é 56, quantas bicicletas e quantos triciclos há no parque?

- (A) 19 bicicletas e 6 triciclos
- (B) 12 bicicletas e 13 triciclos
- (C) 16 bicicletas e 9 triciclos
- (D) 15 bicicletas e 10 triciclos
- (E) Nenhuma das alternativas

**NOÇÕES DE INFORMÁTICA  
QUESTÃO 16**

No sistema operacional Windows, diversos tipos de arquivos possuem extensões específicas que indicam sua finalidade e modo de funcionamento. Entre esses arquivos, destaca-se a extensão ".exe", amplamente utilizada em processos computacionais.

Qual das alternativas a seguir define corretamente a principal função dos arquivos com extensão ".exe"?

- (A) Arquivos responsáveis por armazenar dados de configuração do sistema.
- (B) Documentos de texto simples utilizados para registrar logs de atividades.
- (C) Arquivos compactados que necessitam de extração para serem utilizados.
- (D) Arquivos executáveis que iniciam programas ou aplicações quando abertos.
- (E) Imagens de disco utilizadas para a instalação de sistemas operacionais.

**QUESTÃO 17**

No sistema operacional Windows 7, a área de trabalho exibe diversos ícones que facilitam o acesso a programas, pastas e arquivos. Entretanto, o usuário pode optar por ocultar esses ícones temporariamente sem excluí-los, garantindo uma visualização mais limpa da interface.

Assinale a alternativa que apresenta o procedimento que deve ser seguido para ocultar provisoriamente os ícones da área de trabalho no Windows 7:

- (A) Acessar o Painel de Controle, selecionar "Visualização" e desmarcar a opção "Exibir ícones da área de trabalho".
- (B) Pressionar as teclas Ctrl + Alt + D para ocultar automaticamente os ícones da área de trabalho.
- (C) Abrir o Gerenciador de Tarefas e finalizar o processo explorer.exe, ocultando os ícones temporariamente.
- (D) Navegar até as configurações de rede e desativar a exibição de atalhos da área de trabalho.
- (E) Clicar com o botão direito do mouse em uma área vazia da área de trabalho, selecionar "Exibir" e desmarcar a opção "Mostrar ícones da área de trabalho".

**QUESTÃO 18**

O Microsoft Word 2019 é um processador de texto que oferece diversas funcionalidades para aprimorar a formatação e a personalização de documentos. Entre essas opções, destaca-se a possibilidade de inserir imagens provenientes de fontes online, tornando o conteúdo mais dinâmico e visualmente atrativo.

Em qual guia do Microsoft Word 2019 encontra-se a opção "Imagens Online" para adicionar imagens diretamente da internet ao documento?

- (A) Layout.
- (B) Inserir.
- (C) Referências.
- (D) Imagens diversas.
- (E) Orientação.

**QUESTÃO 19**

Flávia é professora de aulas de inglês técnico para profissionais de engenharia. Ela montou uma turma de 8 alunos e precisa saber qual é a média de idade dessa turma, para preparar o material didático.

Para isso ela montou a tabela a seguir, utilizando o Microsoft Excel 2019.

	A	B
1	ALUNO	IDADE
2	Cláudio	36
3	Cesar	42
4	Kelly	27
5	Ângela	30
6	Moyses	55
7	Gabriel	19
8	Maria	19
9	Vagner	52
10	Média	

Fonte: 1 Desenvolvido pelo Autor

Qual é a fórmula que ela deve inserir na célula “B10” para chegar ao resultado correto:

- (A) =MÉDIA(B2:B9)
- (B) =MAX(B2:B9)
- (C) =DEV(B2:B9)
- (D) =MDI(B2:B9)
- (E) =MMC(B2:B9)

**QUESTÃO 20**

Para acessar conteúdos disponíveis na internet, é necessário utilizar softwares específicos chamados navegadores ou browsers. Esses programas são responsáveis por interpretar linguagens de programação e exibir páginas da web de forma interativa para o usuário.

Considerando essa informação, assinale a alternativa que apresenta um navegador utilizado para acessar a internet:

- (A) Adobe Reader.
- (B) Mozilla Firefox.
- (C) CorelDRAW.
- (D) Google Sheets.
- (E) WinZip

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS  
QUESTÃO 21**

De acordo com o Art. 6º da Lei Federal nº 14.133/2021, são estabelecidas definições e classificações essenciais para a correta aplicação da legislação sobre licitações e contratos administrativos. Com base nas disposições desse artigo, é correto afirmar que:

- (A) A definição de "administração pública" abrange apenas as entidades de direito público, excluindo as de direito privado, como as empresas estatais.
- (B) O termo "licitações" se aplica exclusivamente às compras de bens e serviços.
- (C) O termo “serviços não contínuos ou contratados por escopo” refere-se aqueles que impõem ao contratado o dever de realizar a prestação de um serviço específico em período predeterminado, podendo ser prorrogado, desde que justificadamente, pelo prazo necessário à conclusão do objeto.
- (D) A "autoridade" é definida como um agente público que exerce funções administrativas, mas que não possui poder de decisão em atos administrativos, como nas licitações ou contratos.
- (E) A definição de "serviços especiais" abrange aquelas atividades cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser claramente definidos no edital, sem necessidade de especificação detalhada ou justificativa prévia.

**QUESTÃO 22**

Leia o enunciado abaixo com atenção e assinale a alternativa que apresenta o termo correspondente pela lacuna:

Os \_\_\_\_\_ são conjuntos de documentos custodiados de forma definitiva, devido ao seu valor probatório, jurídico e/ou informativo. Uma vez transferidos para essa categoria, os documentos não têm mais utilidade para a administração pública, sendo utilizados exclusivamente para pesquisa científica, social e cultural.

- (A) Arquivos Intermediários.
- (B) Arquivos de Gestão.
- (C) Arquivos de Segunda Idade.
- (D) Arquivos de Terceira Idade ou Permanente.
- (E) Arquivos de Apoio.

**QUESTÃO 23**

De acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados, a disciplina da proteção de dados pessoais tem como fundamentos:

- ( ) A autodeterminação informativa;
  - ( ) Os direitos humanos, o livre desenvolvimento da personalidade, a dignidade e o exercício da cidadania pelas pessoas Naturais e Jurídicas;
  - ( ) A liberdade de expressão, de informação, de comunicação e de opinião.
- (A) V, V, F.  
(B) F, F, V.  
(C) V, F, V.  
(D) F, V, F.  
(E) Nenhuma das alternativas.

**QUESTÃO 24**

Assiduidade é uma característica valorizada em diversos contextos profissionais e sociais, pois reflete comprometimento, regularidade e dedicação. No ambiente de trabalho, a assiduidade pode ser identificada por diferentes atitudes e comportamentos. Sobre esse conceito, analise as alternativas abaixo e assinale a opção correta:

- (A) A assiduidade é sinônimo de pontualidade, sendo exclusivamente relacionada ao cumprimento de horários previamente estabelecidos.
- (B) Um funcionário considerado assíduo é aquele que demonstra esforço esporádico, porém com resultados excelentes em períodos críticos.
- (C) A assiduidade, enquanto qualidade profissional, exige a realização de esforços consistentes e a adesão regular às obrigações e compromissos assumidos.
- (D) Assiduidade e produtividade são características intercambiáveis, sendo impossível dissociar uma da outra no ambiente de trabalho.
- (E) No contexto corporativo, a assiduidade é avaliada apenas com base na presença física do funcionário, sem considerar seu desempenho ou dedicação.

**QUESTÃO 25**

De acordo com os serviços oferecidos pelo Governo Federal, diversos números de telefone são disponibilizados para emergências ou para a obtenção de informações úteis. Um desses números é dedicado ao atendimento de questões relacionadas à defesa do consumidor. Qual é o número do telefone utilizado pelo PROCON para esse atendimento?

- (A) 190.
- (B) 192.
- (C) 151.
- (D) 193.
- (E) 197.

**QUESTÃO 26**

Sobre os diferentes tipos de correspondência, que variam conforme o objetivo, o emissor e o receptor, analise as afirmações a seguir e assinale a alternativa correta:

- (A) A correspondência comercial distingue-se por tratar de transações ou assuntos ligados ao setor industrial ou de comércio, com foco em relações profissionais e negociais.
- (B) A correspondência particular, familiar ou social pode ser utilizada para abordar questões bancárias e comerciais desde que o destinatário seja uma pessoa física.
- (C) A correspondência bancária e a comercial são idênticas em essência, pois ambas tratam exclusivamente de assuntos financeiros e empresariais.
- (D) A correspondência oficial caracteriza-se pela ausência de formalidade e destina-se exclusivamente à troca de informações íntimas ou emocionais entre familiares.
- (E) O tipo de correspondência não interfere no formato ou no tom da comunicação, sendo todas redigidas de maneira uniforme independentemente do propósito.

**QUESTÃO 27**

No campo das habilidades comunicativas, destaca-se uma técnica que promove uma interação eficaz entre os interlocutores. Ela inclui práticas como ouvir atentamente, manter contato visual, fazer perguntas esclarecedoras e usar sinais verbais e não verbais para demonstrar atenção plena e interesse genuíno. Como é comumente chamada essa técnica?

- (A) Comunicação Assertiva.
- (B) Escuta Ativa.
- (C) Comunicação Não Verbal.
- (D) Feedback Construtivo.
- (E) Comunicação Empática.

**QUESTÃO 28**

Sobre o uso adequado dos pronomes de tratamento na comunicação com agentes públicos federais, analise as afirmações a seguir e assinale a alternativa correta:

- (A) O pronome de tratamento "Vossa Excelência" é permitido apenas quando o agente público ocupa cargos de alto escalão, como ministros ou secretários.
- (B) A comunicação oficial com agentes públicos federais deve adotar exclusivamente o pronome de tratamento "senhor" ou sua flexão para o feminino e o plural, independentemente da hierarquia ou cargo ocupado.
- (C) A utilização de "doutor" como forma de tratamento é obrigatória em situações formais que envolvam agentes públicos com formação acadêmica em nível superior.
- (D) O pronome de tratamento "ilustre" ou "ilustríssimo" é permitido desde que utilizado de forma abreviada e em contextos de solenidade.
- (E) A Legislação vigente estabelece que, na ausência de especificação, é permitido o uso de "respeitável" como pronome de tratamento para agentes públicos.

**QUESTÃO 29**

O ofício é uma correspondência oficial utilizada pelas autoridades públicas para tratar de assuntos administrativos ou de interesse da Administração Pública, seja entre órgãos públicos ou com particulares. Nesse contexto, qual símbolo deve obrigatoriamente constar nos ofícios para identificá-los como documentos oficiais?

- (A) Bandeira Nacional.
- (B) Brasão da República.
- (C) Selo do Governo Federal.
- (D) Logotipo do Estado Emissor.
- (E) Emblema das Forças Armadas.

**QUESTÃO 30**

Observe o enunciado abaixo, e assinale a alternativa correta, considerando V (Verdadeiro) ou F (Falso):

Constitui Serviço Postal o recebimento, expedição, transporte e entrega de objetos de correspondência, valores e encomendas, conforme definido em regulamento. São objetos de correspondência:

- ( ) Cartão-postal;
  - ( ) Impresso;
  - ( ) Grande - encomenda.
- (A) V, V, F.
  - (B) F, F, V.
  - (C) V, F, V.
  - (D) F, V, F.
  - (E) Nenhuma das alternativas.

**QUESTÃO 31**

No contexto da atuação de um recepcionista, é essencial garantir que os titulares de dados pessoais tenham acesso facilitado às informações relacionadas ao tratamento de seus dados, conforme previsto na legislação vigente. Considerando as obrigações de transparência no atendimento, analise as afirmativas abaixo e identifique a alternativa correta:

- (A) O recepcionista deve fornecer informações claras sobre a finalidade do tratamento de dados e sobre a identificação e os contatos do controlador responsável.
- (B) O uso compartilhado de dados é público e não precisa ser informado ao titular, desde que o controlador garanta a segurança dos dados.
- (C) A duração do tratamento dos dados não é uma informação obrigatória e pode ser omitida no atendimento ao titular.
- (D) Os direitos do titular podem ser explicados de forma resumida, sem necessidade de menção explícita ao conteúdo previsto na legislação.
- (E) As responsabilidades dos agentes que realizarão o tratamento de dados são irrelevantes no contexto do atendimento de recepcionistas.

**QUESTÃO 32**

O Pedido de Providência é um instrumento muito utilizado no âmbito do Judiciário para propor melhorias ou sugerir ações que visem aumentar a eficiência e a eficácia das atividades judiciais. Com base nessa definição, analise as afirmativas a seguir e assinale a alternativa correta:

- (A) O Pedido de Providência pode ser utilizado exclusivamente para tratar de assuntos administrativos internos relacionados à organização judiciária.
- (B) Esse instrumento abrange qualquer expediente sem classificação específica, desde que esteja relacionado à melhoria da atuação do Judiciário.
- (C) Propostas encaminhadas por meio de Pedido de Providência devem obrigatoriamente tratar de questões processuais ou jurisdicionais.
- (D) A utilização do Pedido de Providência é restrita aos magistrados, sendo vedada a sua submissão por advogados ou cidadãos comuns.
- (E) O Pedido de Providência possui como finalidade principal a revisão de decisões jurisdicionais que não se enquadram em recurso específico.

**QUESTÃO 33**

Leia o enunciado abaixo, e assinale a alternativa correta, considerando o termo responsável para completar a lacuna:

Em licitações que envolvam bens ou serviços considerados especiais, cujo objeto não seja rotineiramente contratado pela Administração, é permitido contratar, por \_\_\_\_\_, empresa ou profissional especializado para assessorar os agentes públicos responsáveis pela condução do processo licitatório.

- (A) Prazo Indeterminado.
- (B) Período Emergencial.
- (C) Prazo Determinado.
- (D) Autorização Judicial.
- (E) Demanda Contínua.

**QUESTÃO 34**

O atendimento de qualidade é essencial para o sucesso de qualquer serviço ou produto oferecido. Para garantir uma experiência positiva e humanizada ao cliente, é necessário adotar práticas que considerem suas necessidades e expectativas. Neste sentido, observe as afirmativas abaixo e assinale a alternativa correta:

- (A) A experiência do cliente deve ser sempre padronizada, com a mesma abordagem e comunicação para todos os casos, independentemente das particularidades.
- (B) Um atendimento não humanizado envolve a adaptação da comunicação conforme a situação, oferecendo ao cliente a experiência que ele espera, sem considerar a personalização do serviço.
- (C) O profissional deve ter bom conhecimento técnico e ser atencioso, mas a personalização do atendimento não é necessária, já que todos os clientes têm as mesmas necessidades.
- (D) Para um atendimento de qualidade, é necessário que o cliente se sinta especial, com respeito e atenção voltados para suas expectativas e necessidades individuais.
- (E) Oferecer uma experiência positiva no atendimento não depende de habilidades no relacionamento com o cliente, mas apenas do conhecimento técnico sobre o produto ou serviço oferecido.

---

**QUESTÃO 35**

---

No contexto legislativo, a Moção é um tipo de requerimento amplamente utilizado para expressar manifestações formais da Casa Legislativa em relação a fatos de interesse público. Considerando sua definição e aplicação, analise as afirmativas a seguir e assinale a alternativa correta.

- (A) A Moção é utilizada exclusivamente para expressar apoio a um projeto de lei em tramitação, não sendo apropriada para outras manifestações.
- (B) A Moção pode ser direcionada apenas a autoridades e não pode expressar sentimentos ou reações em relação a eventos públicos.
- (C) O uso da Moção permite que a Casa Legislativa se manifeste formalmente sobre fatos de interesse público, como repúdio ou solidariedade, sempre com base em fatos ocorridos ou previstos.
- (D) A Moção, como instrumento legislativo, é sempre obrigatória em caso de apoio a um projeto, sendo considerada uma parte essencial do processo legislativo.
- (E) A Moção é um requerimento restrito ao uso em sistemas legislativos de países de língua portuguesa, não sendo comum em países de outras línguas.

---

**QUESTÃO 36**

---

Sobre a importância das relações humanas no ambiente de trabalho e as práticas que podem ser adotadas para promovê-las, analise as afirmativas abaixo e assinale a alternativa correta:

- (A) A inteligência emocional é uma habilidade importante apenas para os colaboradores que atuam em contato direto com o público, sendo pouco relevante para gestores.
- (B) O incentivo ao estudo sobre inteligência emocional e o uso de feedbacks regulares são ações que podem contribuir para um clima organizacional mais produtivo e colaborativo.
- (C) A pesquisa de clima organizacional deve ser aplicada exclusivamente em situações de crise na empresa, não sendo indicada para momentos de estabilidade ou crescimento.
- (D) A prática de socialização no ambiente de trabalho deve ser restrita ao formato presencial, pois o contato remoto é insuficiente para promover interações eficazes.
- (E) A dosagem da competitividade entre colaboradores não é um tema relevante para o diálogo no ambiente de trabalho.

---

**QUESTÃO 37**

---

A circular é um documento amplamente utilizado no setor público para disseminar informações de interesse geral entre os servidores. Sobre suas características e finalidade, analise as afirmativas abaixo e assinale a alternativa correta:

- (A) A circular é destinada exclusivamente à comunicação com órgãos externos, não sendo usada para assuntos internos.
- (B) No setor público, as circulares não possuem validade oficial, sendo utilizadas apenas para comunicações não vinculantes.
- (C) O uso da circular é restrito a situações de emergência, quando é necessário comunicar algo com extrema urgência.
- (D) A circular deve ser redigida de forma informal para facilitar a compreensão pelos servidores de diferentes níveis hierárquicos.
- (E) A principal função da circular é informar os servidores de forma abrangente, garantindo que todos recebam a mesma mensagem de maneira clara e uniforme.

---

**QUESTÃO 38**

---

Em relação às técnicas de atendimento telefônico, é fundamental seguir certas diretrizes para garantir que o cliente tenha uma experiência satisfatória e que sua interação seja eficiente. Com base nas práticas mencionadas, analise as afirmativas abaixo e assinale a alternativa correta:

- (A) A clareza e educação ao falar ao telefone são elementos essenciais para transmitir cordialidade, mas não são cruciais para a resolução do problema do cliente.
- (B) A escuta ativa é dispensável, desde que o atendente consiga resolver o problema com base nas informações superficiais fornecidas pelo cliente durante a conversa.
- (C) A confirmação das informações é uma técnica fundamental para garantir a precisão e evitar erros, além de demonstrar que o atendente está atento às necessidades do cliente.
- (D) Durante o atendimento telefônico, o atendente deve evitar cumprimentar o cliente no início da conversa, pois isso pode prejudicar a fluidez da interação.
- (E) O registro de informações após a interação com o cliente é irrelevante, pois a solução imediata é o único fator importante no atendimento.

---

**QUESTÃO 39**

---

Considerando as características e funcionalidades do correio de voz virtual, analise as afirmativas abaixo e assinale a alternativa correta:

- (A) O correio de voz virtual permite a personalização da saudação, mas não oferece a funcionalidade de notificações por e-mail sobre novas mensagens gravadas.
- (B) Uma das vantagens do correio de voz virtual é que ele centraliza a gestão das chamadas não atendidas, permitindo o acesso remoto às mensagens, desde que haja conexão com a internet.
- (C) O serviço de correio de voz virtual é amplamente oferecido por todas as operadoras de VoIP, sendo uma funcionalidade padrão em todos os planos.
- (D) O correio de voz virtual não é aplicável para empresas de pequeno porte, sendo destinado exclusivamente a grandes corporações que necessitam de recursos avançados de atendimento.
- (E) No correio de voz virtual, as mensagens gravadas podem ser acessadas apenas por meio de dispositivos móveis, não sendo possível o acesso via plataforma web.

---

**QUESTÃO 40**

---

O Livro de Correspondência é uma ferramenta essencial no gerenciamento de documentos em diversas organizações. Considerando as funções e a importância do Livro de Correspondência em uma organização, analise as afirmativas a seguir e assinale a alternativa correta:

- (A) O Livro de Correspondência é utilizado exclusivamente para registrar documentos enviados pela organização, não sendo aplicável para registros de correspondências recebidas.
- (B) A principal finalidade do Livro de Correspondência é garantir a confidencialidade das comunicações, sendo acessado apenas por autoridades superiores.
- (C) A utilização do Livro de Correspondência é obrigatória apenas em órgãos governamentais, não sendo utilizado em empresas privadas.
- (D) O Livro de Correspondência contribui para o acompanhamento das comunicações, assegurando a integridade das informações e melhorando a eficiência dos processos administrativos internos.
- (E) O Livro de Correspondência é uma ferramenta eletrônica utilizada apenas em organizações de grande porte, dispensando o uso de versão física.

