

RECEPCIONISTA

Nome:

Inscrição:



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 4.

João é um vereador recém-eleito em Sertânia e está se preparando para participar da sua primeira sessão na Câmara Municipal. Ele estuda o Regimento Interno para entender melhor suas atribuições, direitos e deveres.

https://www.sertania.pe.leg.br/wp-content/uploads/2024/07/Regimento-Interno-da-Camara-ATUALIZADO_compressed.pdf

1. A alteração do local das sessões é permitida em qualquer circunstância, sem necessidade de justificativa.
2. A mudança da sede das sessões pode ser feita por decisão unilateral do Presidente da Câmara.
3. As sessões realizadas fora da sede principal devem ter providências para publicidade e segurança.
4. A Câmara Municipal de Sertânia pode realizar sessões fora de sua sede principal sem necessidade de aprovação prévia.

O texto seguinte servirá de base para responder às questões de 5 a 8.

João precisa entender os períodos das sessões legislativas ordinárias e extraordinárias na Câmara Municipal de Sertânia.

https://www.sertania.pe.leg.br/wp-content/uploads/2024/07/Regimento-Interno-da-Camara-ATUALIZADO_compressed.pdf

5. O início da legislatura é marcado por uma sessão de instalação em 1º de janeiro.
6. Durante o recesso parlamentar, a Câmara não pode ser convocada para sessões extraordinárias.
7. As sessões legislativas ordinárias têm dois períodos de recesso parlamentar.
8. As sessões legislativas ordinárias na Câmara Municipal de Sertânia começam em 1º de fevereiro e terminam em 20 de dezembro.

O texto seguinte servirá de base para responder às questões de 9 a 12.

A raiva no ambiente de trabalho

O ambiente de trabalho, assim como outros que fazem parte da nossa vida, desperta em nós uma série de

sentimentos, que podem ir da satisfação de estar envolvido em uma ação bacana à raiva.

Quem nunca se pegou espumando no trabalho? Em 2022, segundo uma pesquisa feita pela Gallup, 21% dos trabalhadores do mundo haviam se sentido coléricos no ambiente de trabalho no dia anterior ao levantamento.

Raiva nada mais é do que uma resposta – perfeitamente natural e humana – que geralmente surge diante de duas situações: estresse e frustração. O Instituto Americano do Estresse aponta o estresse no trabalho como a maior fonte de estresse para os adultos americanos. E este é um dos principais gatilhos para a fúria dos colaboradores.

O trabalho também costuma ser fonte de frustração: a de ter sido preterido em um projeto ou promoção, a de sentir-se isolado, a de não ter uma liderança capaz de escutá-lo, enfim, a lista pode ser enorme.

Raiva tem a ver com nosso instinto de autopreservação. Em resposta a um estímulo (estresse e frustração, mas também humilhação, ameaça, traição, entre outros comuns no trabalho), o corpo libera dois hormônios que produzem excitação, tensão dos músculos, aumento da pressão arterial, da frequência cardíaca e da respiração. É por isso que muitas vezes vemos pessoas raivosas rangerem os dentes, estremecerem, fecharem a mão fortemente.

Mais do que afetar apenas o corpo, a raiva impacta o nosso pensamento, as nossas percepções e até a forma como nos comunicamos. Se ela não for gerenciada, pode prejudicar todos os envolvidos, especialmente a carreira daquele que está permanentemente bravo.

A raiva também é capaz de nos fazer adoecer, quando não encontramos uma forma de extravasá-la e a vamos guardando conosco. Quando ela não encontra uma saída, pode levar a dores de cabeça ou de estômago, tensão no pescoço e ombros e até depressão, em quem já tem uma tendência a apresentá-la.

<https://forbes.com.br/forbessaude/2024/06/arthur-guerra-como-lidar-com-a-raiva-no-ambiente-de-trabalho/>

9. Depreende-se do texto que a raiva não afeta a saúde física das pessoas, pois é uma emoção puramente mental.
10. De acordo com o texto, o estresse no trabalho é a maior fonte de estresse para os adultos americanos.
11. Infere-se do texto que raiva no ambiente de trabalho é um fenômeno raro, com poucos trabalhadores relatando essa experiência.

12. É possível afirmar que a raiva pode prejudicar a carreira de uma pessoa se não for bem gerenciada.

O texto seguinte servirá de base para responder às

questões de 13 a 16.

OMS foca na proteção das crianças contra o tabagismo

A Organização Mundial da Saúde decidiu endereçar aos jovens suas mensagens sobre o Dia Mundial Sem Tabaco, realizado no último 31 de maio. Um relatório da entidade revelou que, em diversos países, os jovens já utilizam cigarros eletrônicos mais do que os adultos. O documento aponta que "aproximadamente 37 milhões de crianças entre 13 e 15 anos usam tabaco e, em muitos lugares, a taxa de consumo de cigarros eletrônicos entre adolescentes supera a dos adultos".

Segundo a OMS, os cigarros eletrônicos representam uma séria ameaça para os jovens e para o controle do tabaco. Estudos indicam que o uso de cigarros eletrônicos aumenta em quase três vezes a probabilidade de uso de cigarros convencionais, especialmente entre jovens que não fumavam anteriormente.

As campanhas de conscientização direcionadas a esse público são essenciais, pois não podemos substituir um problema por outro. Aproximadamente 1,3 bilhão de pessoas usam tabaco em todo o mundo, e esse hábito resulta em quase 8 milhões de mortes por ano.

O uso dos cigarros eletrônicos, uma "moda" ilegal e clandestina no país, está se tornando epidêmica entre os jovens. Estes dispositivos são mais atrativos porque apresentam cores e têm sabores agradáveis, mas também possuem substâncias tóxicas altamente prejudiciais.

Se muitos ainda não acreditavam nesta possibilidade, um estudo coreano, divulgado recentemente, confirmou que as pessoas que substituíram o tabagismo convencional pelo uso de cigarros eletrônicos têm uma maior probabilidade de desenvolver câncer de pulmão em comparação com aquelas que não utilizam os "vapes". A pesquisa analisou os dados de mais de 4 milhões de indivíduos com histórico de tabagismo convencional e estabeleceram esta ligação perigosa.

<https://forbes.com.br/forbessaude/2024/06/fernando-maluf-oms-foca-na-protecao-das-criancas-contr-o-tabagismo/>

13. É possível afirmar que o uso de cigarros eletrônicos não apresenta riscos à saúde e é uma alternativa segura aos cigarros convencionais.

14. De acordo com o texto, o uso de cigarros eletrônicos entre adolescentes pode ser mais comum do que entre adultos em algumas regiões.

15. Infere-se do texto que o uso de cigarros eletrônicos pode aumentar a probabilidade de uso de cigarros convencionais, especialmente entre jovens.

16. Depreende-se do texto que o uso de cigarros eletrônicos é legal e amplamente aceito no país.

O texto seguinte servirá de base para responder às questões de 17 a 20.

Hardware é um termo que representa a parte física, resumindo, é tudo que há de concreto (você pode tocar) num computador. Acerca do hardware, julgue os itens que segue:

https://www.ufsm.br/app/uploads/sites/413/2018/12/arte_informatica_basica.pdf

17. A Memória RAM, conhecida também por memória principal, tem a função de armazenar temporariamente todas as informações que serão usadas pelo processador, basicamente instruções dos programas e dados que essas instruções precisam para resolver as tarefas.

18. A Memória ROM é uma memória que já vem gravada do fabricante e é usada somente quando ligamos o computador, para carregamento de funções básicas para o seu funcionamento.

19. O Processador elemento responsável pela interpretação das instruções dos programas (software). Exemplo de instruções: uma operação aritmética, a leitura de uma informação, gravação de uma informação no disco, instruções de comparação.

20. O HD trata-se de um disco com superfície com sistema eletrônico, não é blindado e é considerada uma memória primária.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

O texto seguinte servirá de base para responder às questões de 21 a 25.

A evolução tecnológica transformou significativamente o atendimento ao público, introduzindo ferramentas como sistemas automatizados de resposta, plataformas online de atendimento ao cliente, e aplicativos móveis. Essas tecnologias não só melhoram a eficiência do atendimento, reduzindo tempos de espera e custos operacionais, mas também aumentam a acessibilidade e a conveniência para os usuários. No entanto, a implementação de tecnologia no atendimento ao público exige um planejamento cuidadoso para garantir que a humanização do serviço não seja perdida e que os sistemas sejam inclusivos e acessíveis a todos os segmentos da população.

Considerando o contexto do impacto da tecnologia no atendimento ao público, julgue os itens a seguir:

21. Todas as interações com o cliente devem ser automatizadas para garantir a eficiência máxima no atendimento ao público.

22. O uso de aplicativos móveis no atendimento ao público é uma estratégia obsoleta devido à prevalência de tecnologias mais avançadas como inteligência artificial.

23. O uso de plataformas online para atendimento ao cliente facilita o acesso aos serviços para pessoas com deficiência, contribuindo para a inclusão social.

24. A introdução de chatbots para responder perguntas frequentes é uma prática que pode diminuir a qualidade do atendimento ao público, pois esses sistemas não são capazes de entender e processar a linguagem natural com precisão.

25. A implementação de sistemas automatizados pode resultar em uma percepção de impessoalidade no serviço, o que pode frustrar clientes que preferem interação humana.

O texto seguinte servirá de base para responder às questões de 26 a 30.

O atendimento ao público tem evoluído significativamente com o passar dos anos, especialmente com a incorporação de novas tecnologias e a mudança nas expectativas dos consumidores. Hoje, espera-se que o atendimento seja não apenas eficiente, mas também personalizado e acessível através de múltiplos canais, como presencial, telefônico, online e via aplicativos móveis. Além disso, a importância de um atendimento inclusivo e acessível a pessoas com deficiência tornou-se uma prioridade, exigindo que as organizações ajustem suas práticas para atender a todos os segmentos da população. A qualidade do atendimento ao público é agora vista como um diferencial competitivo que pode determinar o sucesso ou o fracasso de uma empresa ou instituição.

Considerando o contexto da evolução do atendimento ao público descrito no texto acima, julgue os itens a seguir:

26. Atualmente, o atendimento ao público prioriza menos a eficiência operacional imediata e mais a ampliação dos serviços oferecidos, visando criar experiências mais completas e satisfatórias para os usuários.

27. Empresas que investem em um atendimento ao público de alta qualidade tendem a ter melhor desempenho no mercado.

28. A tendência de personalização no atendimento ao público visa atender as necessidades individuais de cada cliente, usando tecnologia para adaptar a experiência de serviço.

29. O atendimento presencial está se tornando obsoleto devido ao aumento do uso de canais digitais para a interação com clientes.

30. A inclusão de serviços de atendimento acessíveis a pessoas com deficiência é uma prática opcional que algumas empresas podem escolher seguir.

O texto seguinte servirá de base para responder às questões de 31 a 35.

A capacitação de funcionários é fundamental para garantir um atendimento ao público de qualidade. Treinamentos regulares não só atualizam os colaboradores sobre as melhores práticas e tecnologias emergentes, mas também reforçam a importância do atendimento humanizado e empático. Programas de desenvolvimento profissional que enfatizam habilidades de comunicação, resolução de conflitos e sensibilidade cultural são cruciais para preparar os funcionários para lidar com uma ampla gama de situações e diversidades de clientes. Além disso, funcionários bem treinados são mais propensos a sentir satisfação no trabalho, o que reduz a rotatividade e melhora a consistência do serviço ao cliente.

Considerando o contexto da importância da capacitação de funcionários no atendimento ao público, julgue os itens a seguir:

31. Funcionários que recebem treinamento regular em atendimento ao cliente são menos propensos a resolver eficazmente as reclamações dos clientes.

32. Programas de treinamento para atendimento ao público que focam apenas em habilidades técnicas são suficientes para garantir um serviço de alta qualidade.

33. Investir em programas de capacitação que incluem sensibilidade cultural pode melhorar significativamente a qualidade do atendimento ao público em ambientes diversificados.

34. A capacitação em atendimento ao público é relevante apenas para novos funcionários, sendo desnecessária para aqueles com mais experiência.

35. A capacitação contínua em atendimento ao público não impacta diretamente a satisfação do cliente, embora raramente possa contribuir para a melhoria da qualidade

do serviço e para a formação de uma equipe mais preparada e resiliente frente aos desafios do dia a dia.

O texto seguinte servirá de base para responder às questões de 36 a 40.

O planejamento é uma das funções administrativas mais críticas, servindo como a base para todas as outras atividades dentro de uma organização. Ele envolve a definição de metas, a elaboração de estratégias para alcançá-las e a determinação dos recursos necessários. Um planejamento eficaz permite que a organização antecipe oportunidades e desafios, alinhe seus recursos com seus objetivos estratégicos e otimize a alocação de recursos. Além disso, o planejamento adequado facilita a coordenação entre diferentes departamentos e melhora a capacidade de resposta da organização às mudanças do mercado.

Considerando o contexto da função de planejamento nas atividades administrativas, julgue os itens a seguir:

36. O planejamento estratégico é exclusivamente a responsabilidade da alta gerência, não necessitando da participação de outros níveis da organização.

37. Um planejamento eficaz pode melhorar a capacidade de uma organização de se adaptar rapidamente a novas oportunidades de mercado e desafios.

38. A falta de um plano estratégico bem definido pode levar a redundâncias de recursos e esforços descoordenados entre diferentes departamentos da organização.

39. Planejamento eficaz pode ser realizado sem a análise de dados históricos e tendências de mercado, focando apenas nos objetivos futuros da organização.

40. O planejamento é uma função administrativa que, uma vez estabelecida, não necessita de revisões frequentes, pois as metas organizacionais geralmente permanecem constantes.

O texto seguinte servirá de base para responder às questões de 41 a 45.

A função de organização dentro das administrações é vital para assegurar que os recursos humanos e materiais sejam eficazmente alinhados com os objetivos estratégicos da empresa. Essa função envolve a criação de uma estrutura organizacional que define claramente os papéis e responsabilidades, os processos de trabalho e os canais de comunicação. A organização efetiva facilita a coordenação entre diferentes departamentos e melhora a eficiência operacional. Implementar uma

estrutura organizacional bem planejada também ajuda a minimizar as sobreposições de trabalho e reduzir os conflitos interdepartamentais, contribuindo para um ambiente de trabalho mais harmonioso e produtivo.

Considerando o contexto da função de organização nas atividades administrativas, julgue os itens a seguir:

41. Uma estrutura organizacional bem definida não é necessária para pequenas empresas, pois a flexibilidade nas funções e responsabilidades pode aumentar a eficiência.

42. A função de organização deve permanecer estática uma vez que uma estrutura organizacional eficaz tenha sido estabelecida.

43. Processos de trabalho bem estruturados são irrelevantes para a qualidade do produto final, desde que os resultados sejam alcançados.

44. A definição clara de papéis e responsabilidades dentro de uma organização pode reduzir redundâncias e conflitos interdepartamentais.

45. Canais de comunicação eficazes dentro de uma estrutura organizacional podem melhorar significativamente a tomada de decisão e a resposta a crises.

O texto seguinte servirá de base para responder às questões de 46 a 50.

Considere o exemplo de uma empresa multinacional que decide expandir suas operações para um novo mercado na Ásia. A função de direção, neste caso, é crítica para o sucesso da iniciativa. O diretor do projeto precisa não só estabelecer a visão e os objetivos claros, mas também motivar e guiar a equipe multinacional através de desafios culturais e operacionais. Este processo envolve a comunicação eficaz, o estabelecimento de metas realistas e a adaptação às normas locais, garantindo que a equipe permaneça alinhada e focada nos objetivos estratégicos da expansão.

Considerando o contexto da direção em projetos de expansão internacional, julgue os itens a seguir:

46. Em projetos de expansão internacional, a comunicação eficaz pelo diretor do projeto facilita a resolução de conflitos e a adaptação a novos ambientes de mercado.

47. Direcionar uma equipe em um projeto de expansão internacional requer apenas a definição de metas financeiras e de vendas.

48. A adaptação cultural na direção de projetos de expansão internacional não é necessária se a empresa já possui uma marca forte no mercado global.

49. O sucesso de uma expansão internacional depende exclusivamente das habilidades técnicas da equipe de gestão e não da liderança do diretor do projeto.

50. A habilidade de motivar e manter a equipe focada é menos importante para o diretor do projeto em ambientes internacionais do que em projetos domésticos.

O texto seguinte servirá de base para responder às questões de 51 a 55.

O controle é uma função administrativa essencial que envolve a medição e correção do desempenho para garantir que os objetivos e planos da organização sejam alcançados. Esta função não apenas ajuda a identificar desvios em relação aos padrões estabelecidos, mas também proporciona informações necessárias para ajustar operações e estratégias. Métodos de controle eficazes incluem auditorias financeiras, avaliações de desempenho, monitoramento de processos e feedbacks regulares. O controle efetivo aumenta a eficiência, reduz riscos e garante a conformidade com normas e regulamentos.

Considerando o contexto da função de controle e sua importância nas atividades administrativas, julgue os itens a seguir:

51. O controle não precisa ser adaptado às mudanças tecnológicas e ao ambiente de mercado, pois os padrões de controle são geralmente estáticos.

52. O controle adequado não influencia a satisfação do cliente, pois está focado apenas em processos internos da organização.

53. Uma das práticas eficazes de controle é realizar feedbacks regulares, permitindo a correção contínua de processos antes que desvios se tornem mais sérios.

54. Implementar controles rígidos em todos os níveis da organização pode reduzir a inovação, pois os funcionários podem se sentir menos motivados para experimentar novas ideias.

55. O controle é uma função administrativa que se aplica exclusivamente às operações financeiras dentro de uma organização.

O texto seguinte servirá de base para responder às questões de 56 a 60.

A Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), é um marco na promoção da transparência pública no Brasil. Esta lei estabelece que qualquer cidadão pode solicitar informações aos órgãos públicos sem necessidade de justificar o motivo da solicitação. A LAI também define situações específicas nas quais informações podem ser classificadas como reservadas, secretas ou ultrassecretas, principalmente quando a segurança da sociedade e do Estado está em jogo. Apesar de seu amplo alcance, a lei possui exceções claras para proteger informações pessoais e garantir a segurança nacional.

Considerando o contexto da Lei de Acesso à Informação descrito no texto acima, julgue os itens a seguir:

56. Entidades privadas que recebem recursos públicos para a realização de ações de interesse público estão sujeitas às regras de acesso à informação previstas na LAI.

57. A Lei de Acesso à Informação elimina a necessidade de leis específicas de transparência para diferentes setores da administração pública.

58. Sob a LAI, todas as informações geradas por órgãos públicos são imediatamente classificadas como ultrassecretas para proteção da segurança nacional.

59. A LAI permite que qualquer cidadão solicite informações de órgãos públicos sem precisar declarar o motivo da solicitação.

60. Informações pessoais relacionadas à intimidade, vida privada, honra e imagem estão livremente disponíveis para consulta pública sob a LAI.

O texto seguinte servirá de base para responder às questões de 61 a 65.

A Lei Federal nº 12.527/2011, mais conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), é uma ferramenta crucial para aumentar a transparência e reforçar a responsabilidade na gestão pública. A LAI estabelece que órgãos e entidades públicas devem assegurar a disponibilidade, a autenticidade e a integridade das informações públicas. A lei também impõe a

obrigatoriedade de disponibilizar dados em meios digitais de fácil acesso ao público, como websites oficiais, garantindo que as informações sejam claras e compreensíveis para qualquer cidadão, promovendo assim uma maior participação social e controle cívico sobre as ações governamentais.

Considerando o contexto da transparência e responsabilidade na gestão pública conforme descrito no texto acima, julgue os itens a seguir:

Referência: Portal da Transparência

61. A LAI também se aplica a entidades privadas que recebam financiamento público para a execução de atividades de interesse público.

62. A LAI determina que as informações públicas sejam disponibilizadas de forma proativa, sem que haja necessidade de solicitação prévia pelo cidadão.

63. Informações que possam comprometer a segurança do Estado podem ser classificadas e restringidas de acordo com critérios estabelecidos pela LAI.

64. Segundo a LAI, a transparência nas informações públicas é opcional e cada órgão ou entidade pode decidir como e quando divulgar dados e informações.

65. A LAI aplica-se apenas a órgãos do governo federal, sem influenciar os estados, municípios e o Distrito Federal.

O texto seguinte servirá de base para responder às questões de 66 a 70.

O Programa 5S é uma metodologia de origem japonesa que visa promover e sustentar a organização e a eficiência no ambiente de trabalho através de cinco práticas: Seiri (utilização), Seiton (ordenação), Seiso (limpeza), Seiketsu (saúde e padronização) e Shitsuke (disciplina e autodisciplina). Esta filosofia não apenas melhora as condições físicas do local de trabalho, mas também cultiva uma atitude mental que favorece a disciplina, a eficiência e o melhoramento contínuo. Empresas em todo o mundo, incluindo o Brasil, adotam os princípios do 5S para aprimorar processos, melhorar a qualidade e aumentar a satisfação dos funcionários.

Considerando o contexto do Programa 5S e sua implementação, julgue os itens a seguir:

66. Seiketsu, ou Senso de Saúde e Padronização, aplica-se exclusivamente ao controle de qualidade dos produtos finais.

67. O Seiri, ou Senso de Utilização, envolve a eliminação de itens desnecessários no ambiente de trabalho, permitindo uma melhor organização e produtividade.

68. Shitsuke, ou Senso de Disciplina e Autodisciplina, é fundamental para sustentar as melhorias alcançadas com a implementação dos outros quatro sentidos.

69. Seiso, ou Senso de Limpeza, é considerado um dos pilares para a manutenção da saúde e segurança no local de trabalho.

70. O Seiton, ou Senso de Ordenação, diz respeito apenas à limpeza e à manutenção do ambiente de trabalho, sem impactar a organização dos processos.

O texto seguinte servirá de base para responder às questões de 71 a 75.

A redação de e-mails no contexto oficial exige aderência a certas normas para garantir a formalidade e a eficiência na comunicação. As mensagens devem começar com uma saudação apropriada, como "Senhor" ou "Prezada Senhora", seguida da indicação do cargo, quando conhecido. O fecho padrão deve ser "Atenciosamente", evitando-se abreviações informais ou expressões coloquiais. Além disso, a assinatura do e-mail deve ser completa, incluindo o nome, cargo, unidade, órgão e contato telefônico do remetente. Os anexos, quando necessários, devem ser mencionados de forma clara na mensagem, e deve-se ter cautela com seu tamanho e relevância para evitar redundâncias e sobrecarga na comunicação.

Considerando o contexto das normas para a redação de e-mails oficiais, julgue os itens a seguir:

Referência: Manual de Redação da Presidência da República

71. A inclusão de informações sobre o conteúdo do anexo é desnecessária em e-mails oficiais, pois o destinatário pode verificar o anexo para obter os detalhes necessários.

72. A assinatura em um e-mail oficial deve incluir apenas o nome e o cargo do remetente para evitar sobrecarregar o destinatário com informações desnecessárias.

73. É apropriado usar fechos informais como "Abraços" em e-mails oficiais se o remetente conhecer bem o destinatário.

74. O uso de saudações como "Prezado Senhor" ou "Prezada Senhora" é recomendado em e-mails oficiais para manter o respeito e a formalidade.

75. Anexos em e-mails oficiais devem ser usados livremente, independentemente de seu tamanho, pois facilitam a disponibilização de informações detalhadas.

O texto seguinte servirá de base para responder às questões de 76 a 80.

Reuniões eficazes são vitais para a tomada de decisões em qualquer organização. Elas devem ser bem planejadas, com uma agenda clara e objetivos específicos. A participação deve ser limitada a pessoas diretamente envolvidas ou influentes no assunto em discussão. Técnicas de tomada de decisão, como brainstorming, votação, análise SWOT (Forças, Fraquezas, Oportunidades, Ameaças), e outras metodologias estruturadas, podem ser utilizadas para facilitar a discussão e chegar a conclusões fundamentadas. Essas técnicas ajudam a maximizar a produtividade das reuniões e a assegurar que as decisões sejam tomadas de forma democrática e eficiente.

Considerando o contexto das regras de reuniões e técnicas de tomada de decisão, julgue os próximos itens:

76. Utilizar técnicas como o brainstorming em reuniões pode ajudar a gerar ideias inovadoras e facilitar a resolução de problemas complexos.

77. Reuniões sem uma agenda pré-definida são mais produtivas, pois permitem flexibilidade total na discussão.

78. A inclusão de um grande número de participantes em todas as reuniões é recomendada para garantir uma ampla variedade de opiniões e maior democracia nas decisões.

79. A análise SWOT é uma técnica de tomada de decisão que só deve ser usada em reuniões estratégicas de alto nível, não sendo adequada para reuniões operacionais.

80. A votação é uma técnica eficaz de tomada de decisão em reuniões, pois garante que todas as opiniões sejam consideradas e a decisão final reflita a maioria.

