COMPANHIA DE ENGENHARIA DE TRÁFEGO – CET/SANTOS

CONCURSO PÚBLICO – EDITAL Nº 01/2023

AGENTE DE ATENDIMENTO / ALMOXARIFE / ASSISTENTE ADMINISTRATIVO

NOME DO CANDIDATO	ASSINATURA DO CANDIDATO	RG DO CANDIDATO

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO

INSTRUÇÕES GERAIS

I. Nesta prova, você encontrará **06 (seis) páginas** numeradas sequencialmente, contendo **40 (quarenta) questões** objetivas correspondentes às seguintes disciplinas: **Língua Portuguesa 10 (dez) questões, Noções de Informática 05 (cinco) questões, Legislação 10 (dez) questões e Conhecimentos Específicos 15 (quinze) questões.**

II. Assine e preencha a Folha de Respostas nos locais indicados, com caneta azul ou preta.

III. Verifique se seu nome e número de inscrição estão corretos na Folha de Respostas. Se houver erro, notifique o fiscal.

IV. Verifique se a impressão, a paginação e a numeração das questões estão corretas. Caso observe qualquer erro, notifique o fiscal.

V. Marque a Folha de Respostas cobrindo fortemente o espaço correspondente à letra a ser assinalada, conforme o exemplo na própria Folha de Respostas.

VI. O sistema de leitura e processamento das Folhas de Respostas não registrará a resposta em que houver falta de nitidez na marcação e/ou marcação de mais de uma alternativa.

VII. A Folha de Respostas não pode ser dobrada, amassada, rasurada ou manchada. Exceto sua assinatura, nada deve ser escrito ou registrado fora dos locais destinados às respostas.

VIII. Ao terminar a prova, entregue ao fiscal a Folha de Respostas e este Caderno. As observações ou marcações registradas no caderno não serão levadas em consideração.

IX. **Você dispõe de 03 (três) horas para fazer esta prova. Reserve os 20 (vinte) minutos finais para marcar a Folha de Respostas.**

X. O candidato só poderá retirar-se do setor de prova **01 (uma) hora após seu início**.

XI. O candidato **poderá levar seu Caderno de Questões após transcorridas 02 (duas) horas do início da prova.** Em hipótese alguma o candidato poderá levar o Caderno de Questões antes do horário permitido.

XII. É terminantemente proibido o uso de telefone celular, e demais aparelhos eletrônicos.

Boa Prova!

GABARITO DO CANDIDATO - RASCUNHO

NOME:	ASSINATURA DO CANDIDATO:	INSCRIÇÃO:

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	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40

RASCUNHO

LÍNGUA PORTUGUESA

Analise o texto abaixo e responda às questões de 1 a 5.

Noruega...

"...Em maio e junho a área do Dalsnibba é coberta de neve e do alto as pessoas veem as montanhas brancas e se deparam com o famoso inverno Norueguês. Já em agosto e setembro, quando os dias são mais longos, o céu estrelado é uma visão maravilhosa daqui. Muitas pessoas visitam o lugar para observar as estrelas com telescópios.

A simplicidade do lugar com construções de madeira vermelha e branca emolduradas por grama verde esmeralda convidam o visitante a apreciar a beleza do lugar como a tela de um belo quadro: sem pressa.

... Pelo vilarejo, locais e turistas se misturam andando sem pressa, distraidamente pelas ruazinhas. Num charmoso café de cerca branca, com uma floreira carregada de flores cor de rosa, as pessoas conversam animadas enquanto na padaria, um delicioso aroma de pão fresquinho atrai mais e mais fregueses. Noruegueses possuem uma incrível habilidade de fazer pães deliciosos, portanto vá preparado para se esbaldar..."

Trecho retirado de Tuka Pereira. Catraca livre.com.br. Janeiro 2018.

1) Analise as afirmativas abaixo e dê valores Verdadeiro (V) ou Falso (F).

( ) No inverno, muitas pessoas observam as estrelas com o telescópio.
( ) Quando os dias são mais longos, as montanhas ficam cobertas de neve.
( ) O visitante deve se apressar para ver toda a beleza do lugar.
( ) Os turistas caminham pelas ruas, em meio aos moradores do vilarejo.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta de cima para baixo.

a) V - V - F - F.
b) F - F - F - V.
c) V - F - V - F.
d) F - F - V - V.

2) Assinale a alternativa correta. No trecho: "A simplicidade do lugar com construções de madeira vermelha e branca emolduradas por grama verde esmeralda convidam o visitante a apreciar a beleza do lugar como a tela de um belo quadro: sem pressa.", temos um parágrafo predominantemente:

a) Injuntivo.
b) Narrativo.
c) Descritivo.
d) Dissertativo.

3) Observe o trecho: "...portanto vá preparado para se <u>esbaldar</u>...", e assinale a alternativa correta, em relação ao significado da palavra sublinhada.

a) Degustar com voracidade.
b) Experimentar um alimento novo.
c) Aproveitar algo com entusiasmo e diversão.
d) Comer um balde de pão fresco.

4) Observe o trecho: "Muitas pessoas visitam o lugar para observar as estrelas..." e analise as afirmativas abaixo em relação à sintaxe.

I. Muitas pessoas: sujeito composto.
II. Para observar as estrelas: oração subordinada adverbial final.
III. O lugar: objeto direto.

Assinale a alternativa correta.

a) II e III estão corretas.
b) I, II e III estão corretas.
c) I e III estão corretas.
d) Apenas II está correta.

5) Observe a oração: "...um delicioso aroma de pão fresquinho atrai mais e mais fregueses". Em relação à classificação das palavras, assinale a alternativa <u>incorreta</u>.

a) Delicioso: qualidade, adjetivo.
b) Aroma: nome, substantivo masculino.
c) Atrai: ação, verbo.
d) Mais: numeral multiplicativo.

6) Em relação à ortografia correta das palavras, assinale a alternativa correta.

a) O pósgraduado é co-autor do livro escrito.
b) Os pré-escolares fizeram um passeio de micro-ônibus.
c) O superhomem contaatacou os inimigos.
d) Depois do ultra-som, tomou um antinflamatório.

7) Assinale a alternativa que preencha correta e respectivamente as lacunas:

_____ muitas dúvidas. Qual deles _____ o melhor? _____ dois dias que estamos debatendo para decidir. Ontem _____ controvérsias.

a) Surge / são / Faz / houveram.
b) Surgem / é / Fazem / houveram.
c) Surge / são / Fazem / houve.
d) Surgem / é / Faz / houve.

8) Em relação ao uso ou não da crase, analise as afirmativas abaixo.

I. O pagamento foi feito à prazo.
II. A partida terá início às 20h.
III. Vou a Espanha.

Assinale a alternativa correta.

a) Apenas as afirmativas I e III estão corretas.
b) Apenas as afirmativas II e III estão corretas.
c) Apenas a afirmativa II está correta.
d) As afirmativas I, II e III estão corretas.

9) Sou favorável _____ que ele participe do trabalho. Está ansioso _____ nos ajudar e tenho simpatia _____ ele. Fiquem cientes _____.

Assinale a alternativa que preencha correta e respectivamente as lacunas.
a) a / por / por / disso.
b) em / a / para / nisso.
c) a / em / com / nisso.
d) de / a / com / disso.

10) Em relação à correta pontuação, assinale a alternativa correta.
a) A duas mulheres Marli e Sandra, eram irmãs gêmeas.
b) A duas mulheres Marli e Sandra eram irmãs, gêmeas.
c) A duas mulheres, Marli e Sandra, eram irmãs gêmeas.
d) A duas mulheres, Marli e Sandra eram irmãs gêmeas

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

11) Ao criar um documento de texto, a extensão será:
a) .jpg
b) .pdf
c) .txt
d) .mp3

12) Assinale a alternativa que apresenta a principal função do programa de antivírus geralmente utilizado em um computador.
a) Permitir que hackers acessem o sistema
b) Proteger contra vírus e malwares
c) Acelerar a velocidade da internet
d) Criar apresentações de slides

13) Assinale a alternativa que apresenta qual navegador da web é desenvolvido pela Microsoft.
a) Firefox
b) Chrome
c) Edge
d) Safari

14) O propósito principal de um correio eletrônico é:
a) Fazer compras online
b) Compartilhar fotos
c) Enviar e receber mensagens eletrônicas
d) Editar documentos de texto

15) Assinale a alternativa que <u>NÃO</u> apresenta um exemplo de um programa de planilha:
a) Microsoft Excel
b) Google Sheets
c) PowerPoint
d) LibreOffice Calc

LEGISLAÇÃO

16) Considerando a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência), analise as afirmativas abaixo.
I. A avaliação da deficiência, quando necessária, será biopsicossocial, realizada por equipe multiprofissional e interdisciplinar.
II. A avaliação, quando necessária, considerará, entre outros, os impedimentos econômicos.
III. Para fins de aplicação do Estatuto, consideram-se barreiras arquitetônicas as existentes nas vias e nos espaços públicos e privados abertos ao público ou de uso coletivo.

Estão corretas as afirmativas:
a) I e II apenas
b) I e III apenas
c) II e III apenas
d) I apenas

17) Considerando a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência), assinale a alternativa correta.
a) A pessoa com deficiência está obrigada à fruição de benefícios decorrentes de ação afirmativa
b) A pessoa com deficiência será protegida de toda forma de negligência, discriminação, exploração, violência, tortura, crueldade, opressão e tratamento desumano ou degradante, sendo considerado especialmente vulnerável, para os fins da mencionada proteção, entre outros, o adolescente
c) Se, no exercício de suas funções, os juízes e os tribunais tiverem conhecimento de fatos que caracterizem as violações previstas nesta Lei, devem remeter peças à Polícia Civil para as providências cabíveis
d) A deficiência afeta a plena capacidade civil da pessoa para exercer o direito à curatela

18) Considerando a Lei de Acesso à Informação, analise as afirmativas abaixo e dê valores Verdadeiro (V) ou Falso (F).
( ) A divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações, é uma das diretrizes a serem observadas na execução dos procedimentos previstos nesta Lei.
( ) Para os efeitos desta Lei, considera-se integridade a qualidade da informação que tenha sido produzida, expedida, recebida ou modificada por determinado indivíduo, equipamento ou sistema.
( ) O acesso à informação de que trata esta Lei 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.
( ) Informado do extravio da informação solicitada, poderá o interessado requerer à autoridade competente a imediata abertura de sindicância para apurar o desaparecimento da respectiva documentação e, observada a hipótese de extravio, o responsável pela guarda da informação extraviada deverá, no prazo de 10 (dez) dias, justificar o fato e indicar testemunhas que comprovem sua alegação.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta de cima para baixo.
a) V - F - V - V
b) F - V - F - V
c) F - F - V - V
d) V - V - F - V

19) A respeito da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, assinale a alternativa <u>incorreta</u>.

a) Constituem condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público ou militar, entre outras, recusar-se a fornecer informação requerida nos termos desta Lei, retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa

b) A pessoa física ou entidade privada que detiver informações em virtude de vínculo de qualquer natureza com o poder público e deixar de observar o disposto nesta Lei estará sujeita, entre outras, à suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a administração pública por prazo não superior a 1 (um) ano

c) As sanções de advertência, rescisão do vínculo com o poder público ou suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a administração pública poderão ser aplicadas juntamente com a multa, assegurado o direito de defesa do interessado, no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias

d) Os órgãos e entidades públicas respondem diretamente pelos danos causados em decorrência da divulgação não autorizada ou utilização indevida de informações sigilosas ou informações pessoais, cabendo a apuração de responsabilidade funcional nos casos de dolo ou culpa, assegurado o respectivo direito de regresso

20) Observando o que dispõe a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, analise as afirmativas abaixo.

I. Compete ao Conselho Nacional de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade, entre outros, disseminar o conhecimento sobre a proteção de dados pessoais e da privacidade à população.

II. Compete à Autoridade Nacional de Proteção de Dados, entre outros, promover e elaborar estudos sobre as práticas nacionais e internacionais de proteção de dados pessoais e privacidade.

III. Compete ao Conselho Nacional de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade, entre outros, fiscalizar e aplicar sanções em caso de tratamento de dados realizado em descumprimento à legislação.

Assinale a alternativa correta.

a) Apenas as afirmativas I e II estão corretas
b) Apenas as afirmativas I e III estão corretas
c) Apenas as afirmativas II e III estão corretas
d) Apenas a afirmativa II está correta

21) Observando o que dispõe a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, assinale a alternativa correta.

a) Para os fins desta Lei, considera-se dado pessoal sensível o dado relativo a titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento

b) Para os fins desta Lei, considera-se operador pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento

c) Para os fins desta Lei, considera-se anonimização a exclusão de dado ou de conjunto de dados armazenados em banco de dados, independentemente do procedimento empregado

d) Para os fins desta Lei, considera-se bloqueio a suspensão temporária de qualquer operação de tratamento, mediante guarda do dado pessoal ou do banco de dados

22) O título que diz respeito ao acesso à justiça no Estatuto do Idoso possui capítulo próprio acerca da "Proteção Judicial dos Interesses Difusos, Coletivos e Individuais Indisponíveis ou Homogêneos". A respeito deste tema, analise as afirmativas abaixo e dê valores Verdadeiro (V) ou Falso (F).

( ) Para as ações cíveis fundadas em interesses difusos, coletivos, individuais indisponíveis ou homogêneos, considera-se legitimada, concorrentemente, a Ordem dos Advogados do Brasil, entre outras instituições.

( ) Para defesa dos interesses e direitos protegidos por esta Lei, são admissíveis todas as espécies de ação pertinentes.

( ) Para instruir a petição inicial, o interessado poderá requerer às autoridades competentes as certidões e informações que julgar necessárias, que serão fornecidas no prazo de 20 (vinte) dias.

( ) Qualquer pessoa poderá, e o servidor deverá, provocar a iniciativa do Ministério Público, prestando-lhe informações sobre os fatos que constituam objeto de ação civil e indicando-lhe os elementos de convicção.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta de cima para baixo.

a) V - F - V - V
b) F - V - F - V
c) F - F - V - V
d) V - V - F - V

23) Observando-se o que dispõe o Estatuto do Idoso acerca dos crimes contra o idoso, assinale a alternativa <u>incorreta</u>.

a) Os crimes definidos nesta Lei são de ação penal pública incondicionada

b) Não constitui crime a negativa de crédito motivada por superendividamento da pessoa idosa

c) Lavrar ato notarial que envolva pessoa idosa sem discernimento de seus atos, sem a devida representação legal, configura crime previsto no referido Estatuto

d) No crime de deixar de prestar assistência à pessoa idosa, quando possível fazê-lo sem risco pessoal, em situação de iminente perigo, ou recusar, retardar ou dificultar sua assistência à saúde, sem justa causa, ou não pedir, nesses casos, o socorro de autoridade pública, o agente fica isento da pena, se da omissão não resultar lesão corporal grave ou morte

24) Acerca da Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006, Lei Maria da Penha, analise as afirmativas abaixo.

I. É vedada a aplicação, nos casos de violência doméstica e familiar contra a mulher, de penas de cesta básica ou outras de prestação pecuniária, bem como a substituição de pena que implique o pagamento isolado de multa.

II. Exclui-se da competência dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher a pretensão relacionada à partilha de bens.

III. Os atos processuais no julgamento das causas decorrentes da prática de violência doméstica e familiar contra a mulher não poderão realizar-se em horário noturno.

Assinale a alternativa correta.

a) Apenas as afirmativas I e II estão corretas
b) Apenas as afirmativas I e III estão corretas
c) Apenas as afirmativas II e III estão corretas
d) Apenas a afirmativa II está correta

25) A respeito da Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006, Lei Maria da Penha, assinale a alternativa correta.

a) São formas de violência doméstica e familiar contra a mulher, entre outras, a violência psicológica, entendida como qualquer conduta que configure calúnia, difamação ou injúria
b) Em termos de assistência à mulher em situação de violência doméstica e famílias, o juiz determinará a inclusão da mulher em situação de violência doméstica e familiar no cadastro de programas assistenciais do governo federal, estadual e municipal, ainda que por prazo incerto
c) O juiz assegurará à mulher em situação de violência doméstica e familiar, para preservar sua integridade física e psicológica, entre outras providências, a manutenção do vínculo trabalhista, quando necessário o afastamento do local de trabalho, por até seis meses
d) A inquirição de mulher em situação de violência doméstica e familiar ou de testemunha de violência doméstica, quando se tratar de crime contra a mulher, obedecerá, entre outras diretrizes garantia de que, em hipótese específicas, a mulher em situação de violência doméstica e familiar, familiares e testemunhas terão contato direto com investigados ou suspeitos e pessoas a eles relacionadas

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

26) A comunicação é um processo fundamental no ambiente organizacional. Como temos de lidar com pessoas diferentes, devemos saber como nos comunicar melhor com os diversos públicos. Assinale a alternativa cujo elemento do processo de comunicação está corretamente definido.

a) Emissor – pessoa que recebe a mensagem
b) Receptor – representa as barreiras de comunicação
c) Feedback – pessoa que envia e recebe a mensagem
d) Canal – meio pelo qual a mensagem é transmitida

27) _____ é o conjunto de percepções, opiniões e sentimentos que se expressam no comportamento de um grupo ou uma organização, em um determinado momento ou situação.

Assinale a alternativa que preencha corretamente a lacuna.

a) Cultura organizacional
b) Clima organizacional
c) Motivação
d) Missão organizacional

28) A cultura é um aspecto presente nas organizações e afeta seu desempenho e funcionamento. Ela engloba os símbolos, valores e práticas que existem e foram desenvolvidos desde sua criação. Os três níveis da cultura organizacional popularmente estudados são:

a) Artefatos, valores e pressupostos básicos
b) Artefatos, valores e feedback
c) Motivação, valores e pressupostos básicos
d) Motivação, clima e feedback

29) Acerca do almoxarifado, assinale a alternativa correta.

a) O armazém, depósito, ou almoxarifado não está diretamente ligado à movimentação ou transporte interno de cargas, podendo separá-los
b) O sistema de almoxarifado deve ser adaptado às condições específicas da armazenagem e da organização
c) Almoxarifado e estoque são sinônimos
d) A eficiência de um sistema para estocagem de cargas e o capital necessário independem da escolha adequada do sistema

30) A administração de um almoxarifado demanda uma conduta transparente por parte daqueles que ali trabalham, pois é o local que guarda grandes quantias em valor. Quanto à Administração do Almoxarifado, assinale a alternativa incorreta.

a) O gestor de um almoxarifado deve zelar pela qualidade dos materiais sob sua guarda e pela acuracidade do estoque existente
b) O patrimônio armazenado será utilizado para o funcionamento correto da empresa, na transformação de produtos e vendas, gerando lucros e crescimento
c) É importante para a administração de um almoxarifado que os funcionários conheçam e saibam preencher os formulários e as planilhas utilizados naquele local
d) A administração de tempo é um tema defasado que não preocupa gerentes e empresas, uma vez que não se relaciona com as demandas do almoxarife

31) Em relação ao uso do correio eletrônico (e-mail), é correto afirmar que:

a) a linguagem do texto dos correios eletrônicos deve ser informal, como a que é usada em documentos oficiais
b) não é permitido anexar, no mesmo e-mail, fotos e arquivos em PDF
c) o campo "Assunto" deve ser o mais claro e específico possível, relacionado ao conteúdo global da mensagem
d) é recomendado utilizar Imagens no corpo do e-mail e fundo ou papéis de parede eletrônicos

32) No que se refere ao uso de pronomes de tratamento nas comunicações oficiais, assinale a alternativa correta.

a) Tradicionalmente, o emprego dos pronomes de tratamento adota a segunda pessoa do plural
b) Os pronomes de tratamento são utilizados em quatro momentos distintos: no endereçamento, no vocativo, no corpo do texto e na assinatura
c) Os pronomes Vossa Excelência ou Vossa Senhoria são utilizados para se comunicar indiretamente com o receptor
d) A concordância verbal com os pronomes de tratamento se dá na terceira pessoa do plural

33) A comunicação formal é aquela que observa certos modelos e canais determinados pela organização. Já a comunicação informal é aquela que não utiliza os canais oficiais da instituição, nem precisa obedecer aos níveis hierárquicos ou ao organograma da empresa. Diante do exposto, assinale a alternativa correta:

a) Quando dois colegas de trabalho conversam na hora do almoço, por exemplo, estão em um processo de comunicação formal
b) A comunicação informal deve ser evitada dentro da organização
c) A comunicação formal, de modo geral, ocorre de maneira escrita
d) Uma boa oratória é suficiente para que a comunicação não tenha ruídos

34) Uma organização é formada por diversas pessoas, reunidas para alcançar um objetivo. Sobre isso, analise as afirmativas abaixo.

I. Um grupo de pessoas pode ser definido como um conjunto de dois ou mais indivíduos que estabelecem contatos pessoais, significativos e propositais, uns com os outros, em base de continuidade, para alcançar um ou mais objetivos comuns.
II. Os grupos em uma organização podem ser formais e informais: os primeiros podem ser visualizados pela estrutura organizacional. Os segundos, por sua vez, são formados por pessoas que têm interesses comuns e se formam pela necessidade de interação.
III. O grupo informal, devido seu histórico de formação e particularidades. é mais fácil de ser identificado se comparado ao grupo formal.

Estão corretas as afirmativas:

a) I, II, III
b) I e II apenas
c) I e III apenas
d) II e III apenas

35) Atender bem e com qualidade são requisitos importantes para o bom desempenho de um atendente. As principais características que compõem o perfil ideal de um profissional de atendimento são:

a) Ser resignado, cortês, educado e petulante
b) Ser educado, petulante, atroz e empático
c) Ser paciente, soberbo, petulante e indócil
d) Ser paciente, atencioso, educado e empático

36) As empresas são geridas por pessoas. O público interno refere-se a todas as pessoas que trabalham na mesma empresa ou que prestam serviços a ela. O público externo são as pessoas que estão fora da empresa, que consomem os produtos e serviços e que são a razão da existência da empresa. Com base nisso, assinale a alternativa correta.

a) É plenamente possível ter um atendimento ao cliente externo eficaz sem que o cliente interno seja satisfeito com as ações que são estabelecidas
b) Com relação ao cliente externo, é difícil reconhecê-lo, porém, é muito fácil identificá-lo dentro da própria organização
c) Tanto clientes internos quanto externos devem ter um atendimento de qualidade
d) A comunicação externa é a imagem que a empresa ou propriedade projeta para o público externo. Uma boa comunicação externa não impacta diretamente na imagem do produto ou serviço

37) Os órgãos públicos possuem grande volume de documentação. Toda a expedição e recepção de documentos devem ser protocoladas e registradas em sistema, visando evitar extravios, perda de prazos e demais problemas no processo. Contudo, com o uso da tecnologia é possível minimizar esse fluxo de documentos que ocorre por meio físico. Sobre algumas das vantagens do uso da tecnologia, analise as afirmativas abaixo.

I. Redução do papel.
II. Agilidade no processo.
III. Facilidade no compartilhamento das informações.

Estão corretas as afirmativas:

a) I, II, III
b) I e II apenas
c) I e III apenas
d) II e III apenas

38) De acordo com Wagner e Hollenbeck, a gestão de conflitos existe em todas as empresas, tanto com o cliente externo como com o interno. As equipes de trabalho também entram em conflitos, que podem ser vistos de maneira positiva e negativa. O lado positivo ocorre quando o conflito é bem gerenciado nas equipes, pois pode trazer um novo momento no grupo, uma nova fase em que:

I. Rompe-se o equilíbrio da rotina.
II. Mobilizam-se as energias criativas que estavam latentes.
III. Desafiam-se posições e ideias estagnadas.
IV. Escondem-se problemas que estavam latentes.

Estão corretas as afirmativas:
a) I, II e III apenas
b) I e II apenas
c) II e IV apenas
d) II, III e IV apenas

39) De acordo com a Lei de Acesso à Informação, o órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível. No entanto, não sendo possível conceder o acesso imediato, o órgão ou entidade que receber o pedido deverá:
a) Em prazo não superior a 20 dias, comunicar a data, local e modo para se realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a certidão
b) Em prazo não superior a 60 dias, comunicar a data, local e modo para se realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a certidão
c) Em 7 dias úteis, improrrogável, fornecer a informação solicitada
d) Em 10 dias úteis, improrrogável, fornecer a informação solicitada

40) Em relação à Lei de Acesso à Informação, é correto afirmar que:
a) Apenas agentes públicos poderão apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos e entidades
b) Os órgãos e entidades do poder público não devem viabilizar alternativa de encaminhamento de pedidos de acesso por meio de seus sítios oficiais na internet
c) São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da solicitação de informações de interesse público
d) Para o acesso a informações de interesse público, a identificação do requerente pode conter exigências que inviabilizem a solicitação