


Câmara Municipal de Vila Velha - ES

AUXILIAR DE COORDENAÇÃO LEGISLATIVA

Código da Prova

M03 Z
MANHÃ

 Verifique se o Código da Prova é o mesmo do seu cartão de respostas.

 Duração da prova: **3 horas**

**TRANSCREVA, EM ESPAÇO DETERMINADO NO SEU CARTÃO DE RESPOSTAS,
A FRASE ABAIXO PARA O EXAME GRAFOTÉCNICO:**

**“De nada vale aprender bem se você deixar de fazer bem.”
(James C. Hunter)**



ATENÇÃO

Este caderno contém 40 (quarenta) questões de múltipla escolha, cada uma com 05 (cinco) alternativas de resposta – A, B, C, D e E.

**Verifique se este material está em ordem. Caso contrário, notifique imediatamente o fiscal.
O tempo de duração da prova inclui o preenchimento do cartão de respostas.**

LEIA AS INSTRUÇÕES ABAIXO:

Siga, atentamente, a forma correta de preenchimento do cartão de respostas, conforme estabelecido no próprio.

Por motivo de segurança:

- O candidato só poderá retirar-se definitivamente da sala após 1 (uma) hora do início efetivo da prova.
- Somente faltando 30 (trinta) minutos para o término da prova, o candidato poderá retirar-se levando o seu caderno de questões.
- O candidato que optar por se retirar sem levar o seu caderno de questões não poderá copiar suas respostas por qualquer meio.
- Ao terminar a prova, o candidato deverá se retirar imediatamente do local da prova, não sendo possível nem mesmo a utilização dos sanitários.

Candidato, ao terminar a prova, é de sua responsabilidade entregar ao fiscal o cartão de respostas da Prova Objetiva assinado. Não se esqueça dos seus pertences.

Os três últimos candidatos deverão permanecer na sala até que o último candidato entregue o cartão de respostas.

O fiscal de sala não está autorizado a alterar quaisquer dessas instruções. Em caso de dúvida, solicite a presença do coordenador local.

BOA PROVA!

Língua Portuguesa

Leia o texto abaixo e responda ao que se pede.

A prática da empatia em tempos de pandemia

Apesar de este ser um período bastante conturbado, a sociedade parece ter tirado bons aprendizados da pandemia do Novo Coronavírus. Um dos que mais chama a atenção é a empatia. Com muitas pessoas com dificuldades financeiras devido ao impedimento de suas atividades econômicas, a comoção de diversos grupos, universidade e entidades foi imensa, pessoas que arregaçaram as mangas em benefício do próximo.

É válido lembrar que, embora haja informações sobre a prevenção da doença por todos os cantos atualmente – formas de lavar as mãos corretamente, manter uma alimentação saudável, se manter ativo, usar álcool em gel, o que fazer quando sentir alguns sintomas, entre outras – elas nem sempre chegam nas casas de todos os brasileiros.

Existe uma parcela da sociedade que vive na obscuridade, que não tem água encanada e nem tratamento de esgoto, por exemplo, e não consegue adotar nem ao menos as medidas mais básicas de proteção à sua saúde. Por isso, é louvável que haja indivíduos neste momento mobilizados para olhar por aqueles que mais precisam.

Que essa solidariedade que se faz presente seja replicada e motive mais pessoas para que os impactos a essas comunidades carentes sejam minimamente sentidos.

(<https://folhadolitoral.com.br/editorias>)

Questão 1

No último parágrafo do texto, “...**para que** os impactos a essas comunidades carentes...” a expressão grifada introduz uma oração, cujo valor semântico é o de:

- (A) comparação.
- (B) finalidade.
- (C) oposição.
- (D) explicação.
- (E) causa.

Questão 2

Quanto à concordância em relação ao emprego do verbo SER, está INCORRETA a frase:

- (A) Essas dores são o meu troféu.
- (B) Minhas alegrias é esta criança.
- (C) Você era os meus sonhos.
- (D) Isso são lembranças de viagem.
- (E) Era 25 de janeiro quando partimos dali.

Questão 3

De acordo com a leitura do texto, pode-se afirmar que:

I – A empatia é o aprendizado mais importante adquirido na pandemia.

II – “Arregaçar as mangas” tem o significado idêntico ao de “Meter a mão na massa”, em linguagem popular.

III – As pessoas que vivem “na obscuridade” são aquelas que não gostam de aparecer.

IV – A solidariedade é um movimento importante, mas a responsabilidade é do governo.

V – A fraternidade colabora para diminuir o sofrimento dos mais vulneráveis.

Estão corretas apenas:

- (A) I, III e V.
- (B) II, III e V.
- (C) I, II e IV.
- (D) III e IV.
- (E) I, II e V.

Questão 4

Todo o segundo parágrafo do texto compõe-se de um período:

- (A) composto por coordenação e subordinação.
- (B) composto por subordinação.
- (C) composto por coordenação.
- (D) de oração absoluta.
- (E) simples.

Questão 5

No segmento, “**Apesar de** este ser um período bastante conturbado...” (L 1/2), a expressão grifada, pode ser substituída, sem prejuízo do sentido, por:

- (A) Já que.
- (B) Assim que.
- (C) Conforme.
- (D) Conquanto.
- (E) Ainda que.

Questão 6

Dentre as alternativas abaixo, a que NÃO corresponde às informações sobre a prevenção da doença, apresentadas no texto é:

- (A) O uso da máscara.
- (B) Lavagem das mãos.
- (C) Alimentação saudável.
- (D) Uso do álcool em gel.
- (E) Manutenção de atividade.

Questão 7

No segmento “**Deixavam**-se os instrumentos cirúrgicos bem protegidos dentro do laboratório.”, o verbo em destaque está na voz:

- (A) Reflexiva recíproca.
- (B) Passiva analítica.
- (C) Passiva sintética.
- (D) Reflexiva.
- (E) Ativa.

Questão 8

No trecho retirado do texto, no primeiro parágrafo, “...a **comoção** de diversos grupos...”, a palavra em destaque faz o seu plural como o da palavra:

- (A) Cidadão.
- (B) Capitão.
- (C) Cristão.
- (D) Anfitrião.
- (E) Catalão.

Questão 9

No texto, predomina o modo de organização:

- (A) Narrativo.
- (B) Descritivo.
- (C) Argumentativo.
- (D) Expositivo.
- (E) Injuntivo.

Questão 10

Assinale a alternativa em que a regência verbal NÃO atende à norma culta da língua.

- (A) Ocorreram perdas nessa pandemia que nunca me esquecerei.
- (B) Aquele paciente não esqueceu os favores recebidos no hospital.
- (C) A postura dos médicos agradou ao público em geral.
- (D) Agradeceu-lhe a homenagem recebida naquele dia.
- (E) O doente aspirou o álcool e começou a melhorar.

Noções de Informática

Questão 11

No LINUX, o usuário root é o usuário:

- (A) administrador de dados.
- (B) master administrador do sistema.
- (C) administrador da rede e suas rotas.
- (D) administrador de bancos de dados.
- (E) que serve pra desativar o sistema.

Questão 12

Em uma planilha Excel, as células têm os seguintes valores: A1=10, B1= 8 e C1 = 18

Qual será o valor da A2 ao inserirmos nela a seguinte fórmula: =SOMA (A1:C1) -8/PAR (2)+4?

- (A) 18
- (B) 32
- (C) 24
- (D) 14
- (E) 36

Questão 13

Os HD's externos são conectados aos computadores através da porta tipo:

- (A) SATA
- (B) HDMI
- (C) ATA
- (D) USB
- (E) SERIAL

Questão 14

Um arquivo contendo grande volume de todo tipo de dados históricos de uma corporação, destinado à pesquisa, avaliação e análise de informações é chamado:

- (A) Data Scale.
- (B) Data Storage.
- (C) Data Mining.
- (D) Data Wharehouse.
- (E) Data Center.

Questão 15

O utilitário do Windows que varre o disco rígido do seu computador em busca de arquivos que não são mais necessários, como arquivos temporários, páginas da Web em cache e itens rejeitados é denominado:

- (A) Limpeza de disco.
- (B) Restauração do sistema.
- (C) Desfragmentador do disco.
- (D) Status e configuração do back-up.
- (E) Monitor de desempenho.

Legislação

Questão 16

A proposição que tem por fim regular toda a matéria legislativa de competência da Câmara e sujeita à sanção do Prefeito, chama-se:

- (A) Projeto de lei.
- (B) Lei complementar.
- (C) Medida provisória.
- (D) Proposta de medida provisória.
- (E) Emenda constitucional.

Questão 17

Considerando a Resolução 651/2008, que dispõe sobre a estrutura organizacional e administrativa da Câmara, é correto afirmar que todos os órgãos da Câmara estão subordinados ao(à):

- (A) Vereador mais bem votado nas eleições municipais.
- (B) Superintendência Geral.
- (C) Coordenadoria Financeira.
- (D) Coordenadoria Administrativa.
- (E) Departamento de Protocolo, Arquivo e Documentação.

Questão 18

É de competência exclusiva da Câmara Municipal:

- (A) dar posse ao prefeito.
- (B) conceder inamovibilidade aos juizes da comarca.
- (C) instaurar inquérito policial para apurar infrações penais.
- (D) eleger os funcionários da Casa Legislativa para mandato de oito anos.
- (E) auxiliar o Tribunal de Contas na tarefa primária deste de fiscalizar os Poderes Legislativo e Judiciário.

Questão 19

Ao servidor, inclusive o ocupante de cargo em comissão, que for designado para serviço, curso ou outra atividade fora do Município, em caráter eventual ou transitório, será(ão) concedido(a)s:

- (A) 13º vencimento para custeio das despesas de alimentação e hospedagem.
- (B) adicional noturno para custeio das despesas de alimentação e hospedagem.
- (C) diárias para custeio das despesas de alimentação e hospedagem.
- (D) aposentadoria para custeio das despesas de alimentação e hospedagem.
- (E) gratificação por serviço extraordinário para custeio das despesas de alimentação e hospedagem.

Questão 20

A Câmara Municipal representa o:

- (A) Poder legislativo estadual, composta de vereadores, eleitos em pleito direto e secreto, para mandato de dois anos.
- (B) Poder legislativo estadual, composta de deputados, eleitos em pleito indireto e aberto, para mandato de dois anos, prorrogável por igual período.
- (C) Poder legislativo municipal, composta de vereadores, eleitos em pleito direto e aberto, para mandato de dois anos, prorrogável por igual período.
- (D) Poder legislativo municipal, composta de vereadores, eleitos em pleito direto e secreto, para mandato de quatro anos.
- (E) Poder legislativo municipal, composta de vereadores, eleitos em pleito indireto e secreto, para mandato de quatro anos.

Conhecimentos Específicos

Questão 21

Conforme o Manual de Redação da Presidência da República, consta da estrutura padrão de um ofício a parte denominada cabeçalho. Sobre ele, pode-se dizer que , EXCETO:

- (A) a marca do órgão deve, preferencialmente, ser aplicada em cores.
- (B) o espaçamento é entre linhas (1,0).
- (C) é utilizado apenas na primeira página do documento.
- (D) deve constar o nome do órgão principal.
- (E) devem constar nomes dos órgãos secundários, quando necessários, da maior para a menor hierarquia.

Questão 22

Segundo a Teoria da Comunicação, são elementos da comunicação: emissor, destinatário, código, canal de comunicação, mensagem e referente. Observe o texto abaixo:

Prezado Joaquim,
Amanhã não haverá aula.
Por favor, avise aos alunos que o trabalho deverá ser entregue na próxima aula.
Jorge

Acerca do assunto tratado, pode-se afirmar que:

- (A) a língua portuguesa é o código e Joaquim é o emissor.
- (B) Jorge é o destinatário e a mensagem é a língua portuguesa.
- (C) a língua portuguesa é o código e Joaquim é o destinatário.
- (D) Joaquim é o emissor e a mensagem é a língua portuguesa.
- (E) a mensagem é o conteúdo da informação e Jorge é o emissor.

Questão 23

O relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho interfere nos resultados da instituição e na satisfação do trabalhador. Há vários fatores que podem interferir nas relações interpessoais de forma positiva ou negativa.

Estabeleça a correspondência.

(FP) Fator de interferência positiva.

(FN) Fator de interferência negativa.

- () responsabilidade
- () bom humor
- () empatia
- () rivalidade
- () liderança despótica.

(A) (FN); (FP);(FP);(FN); (FN).

(B) (FP); (FP);(FP);(FN); (FN).

(C) (FP); (FN);(FP);(FN); (FP).

(D) (FP); (FP);(FP);(FP); (FN).

(E) (FP); (FP);(FP);(FN); (FP).

Questão 24

Relacionamento interpessoal refere-se às relações entre pessoas, grupos, sejam elas pessoais, profissionais ou familiares. Trata-se, também, de uma competência a ser desenvolvida com escolha de determinados comportamentos. Estabeleça a relação abaixo:

- (1) respeito
- (2) empatia
- (3) presteza
- (4) autoconhecimento
- (5) comunicabilidade

() representa o ouvir e o ser ouvido.

() ser cordial, entusiasmado e gentil.

() colocar-se na situação do outro, compreender sem julgar e ajudar da melhor forma possível.

() ter claros os seus pontos fortes e os fracos (desenvolva-os).

() se ficar chateado com alguém, reflita e converse, sem “cabeça quente”.

(A) (5), (2), (3), (4), (1).

(B) (1), (3), (2), (4), (5).

(C) (5), (3), (2), (4), (1).

(D) (3), (5), (2), (1), (4).

(E) (5), (3), (4), (2), (1).

Questão 25

Uma carta, para estar bem estruturada, deve ser composta por:

- (A) assunto: parte importante que vem destacado o tema que será abordado; corpo de texto: o conteúdo da mensagem que será enviada; despedida.
- (B) corpo de texto: mensagem curta que será encaminhada; despedida: mensagem que finaliza o texto, normalmente acompanhada de uma linguagem informal, que aproxima o emissor do destinatário.
- (C) texto principal, composto de introdução, desenvolvimento e conclusão; elementos pós-textuais, isto é, tudo o que vem após o texto principal.
- (D) local e data; saudação; introdução; corpo do texto; despedida e assinatura.
- (E) vocativo; corpo do texto; conclusão e uso *de ps* no caso de algum assunto esquecido.

Questão 26

Ao receber um processo, o funcionário responsável pelo setor deverá verificar se:

- I- o processo está despachado para a sua unidade;
- II- se o despacho está assinado e carimbado pelo remetente;
- III- todas as folhas do processo estão numeradas;
- IV- o número de folhas indicado no sistema corresponde ao constante do processo;
- V- a unidade remetente procedeu à atualização da tramitação no sistema;
- VI- o setor de procedência realizou o descarte das folhas do processo consideradas desnecessárias.

Dos itens acima, estão corretos, apenas:

- (A) I, II e III.
- (B) II, III e V.
- (C) III, IV e VI.
- (D) I, II, III, IV e V.
- (E) III, IV, V e VI.

Questão 27

Um concurso público foi realizado no município Cacau do Norte, no ano de 2012, e nenhum candidato foi chamado, mesmo os que obtiveram classificação dentro do número de vagas. Após as eleições, no ano de 2013 o novo prefeito publicou novo Edital para um novo concurso para os mesmos cargos. Os candidatos classificados em 2010 ficaram indignados, mas João acalmou os colegas expondo que, de acordo com o Art. 37 da CF, os aprovados e classificados no concurso anterior seriam:

- (A) convidados a apresentarem currículos, sendo analisada a situação de cada um.
- (B) convocados com prioridade sobre novos concursados.
- (C) conduzidos à vaga em cargo e órgão da sua escolha.
- (D) encaminhados para receberem "auxílio emergencial" previsto na Lei Orgânica Municipal.
- (E) listados pela secretaria de administração municipal a fim de serem aproveitados pela secretaria de saúde.

Questão 28

As mensagens oficiais, de acordo com o Manual de Redação da Presidência da República, devem conter:

- I- identificação do expediente: MENSAGEM Nº..., alinhada à margem esquerda, no início do texto.
- II- vocativo: alinhado à margem esquerda, de acordo com o pronome de tratamento e o cargo do destinatário, com o recuo de parágrafo dado ao texto.
- III- texto: iniciado a 2 cm do vocativo.
- IV- local e data: sempre em branco.

Dos itens acima mencionados, estão corretos apenas:

- (A) I e II.
- (B) III e IV.
- (C) I, II e III.
- (D) II, III e IV.
- (E) I, III e IV.

Questão 29

O ruído na Comunicação ocorre quando a mensagem não é decodificada de forma correta pelo interlocutor. Veja o diálogo abaixo entre o engenheiro Carlos e o pedreiro Manoel durante uma operação com a betoneira acionada.

- Manoel, como está a massa na betoneira? Os materiais são congruentes?

- Daqui não dá para escutar, quem está falando?

- Manoel, é o Carlos, o novo engenheiro.

- Ah, não entendi direito. Pode repetir... falar mais alto?

- Os materiais da massa estão adequados? As quantidades estão conforme as medidas combinadas?

- Ah... tudo certo seu Carlos. Quer ver ... pode descer.

Nesse caso pode-se dizer que a mensagem não foi plenamente codificada em função dos seguintes ruídos:

- (A) surdez do pedreiro e impaciência do engenheiro.
- (B) barulho local e linguagem não acessível ao engenheiro.
- (C) barulho local e código utilizado pelo interlocutor.
- (D) código utilizado pelo interlocutor e linguagem não acessível ao engenheiro.
- (E) surdez do pedreiro e barulho local.

Questão 30

Considerando o tópico fluxo de informações, há uma atribuição do auxiliar de coordenação legislativa que é a de "autuar os documentos recebidos formalizando processos"

. Podem ser citados alguns procedimentos desta etapa:

I- observar as informações contidas, se diz respeito ao mesmo assunto, assinatura, identificação do interessado e se está endereçado de modo correto;

II- reunir em ordem de apresentação os documentos recebidos para autuação;

III- avaliar os documentos, tendo em vista a sua eliminação;

IV- fixar etiqueta/carimbo na capa, com identificação do número do processo, ano, nome do interessado e o resumo do assunto;

V- receber, arquivar e desarquivar autos e documentos cuidando da conservação dos mesmos.

Dos itens acima, estão corretos, apenas:

- (A) I e III.
- (B) I, III e V.
- (C) I, II e IV.
- (D) II, III e IV.
- (E) III, IV e V.

Questão 31

As formas de tratamento se constituem nos modos pelos quais nos dirigimos às autoridades, quer por meio de correspondência oficial, quer de forma verbal em atos solenes. A forma de tratamento (por extenso) usada para dirigir-se a um defensor público ou procurador é:

- (A) Vossa Excelência.
- (B) Vossa Senhoria.
- (C) Meritíssima Excelência.
- (D) Meritíssima Senhoria.
- (E) Vossa Magnificência.

Questão 32

Trata-se do princípio de administração considerado o principal conceito para a configuração do regime jurídico-administrativo; segundo ele, a administração pública só poderá ser exercida quando estiver em conformidade com a lei, significando que o administrador público está, em toda sua atividade funcional, sujeito aos mandamentos da lei, e às exigências do bem comum, e deles não se pode afastar ou desviar, sob pena de praticar ato inválido e expor-se à responsabilidade disciplinar, civil e criminal, conforme o caso.

O texto acima refere-se ao seguinte princípio constitucional:

- (A) Legalidade.
- (B) Impessoalidade.
- (C) Moralidade.
- (D) Eficiência.
- (E) Publicidade.

Questão 33

Pode-se dizer que é por ele que se inicia o fluxo de entrada de várias informações documentadas. O Protocolo consiste em um sistema de apoio _____, o qual contempla o controle de produção, desde _____, o registro, a classificação e _____ de documentos _____.

Os termos que completam corretamente o conceito acima são, respectivamente:

- (A) administrativo/ contestação/ tramitação/ em curso.
- (B) político/ entrega/negociação/recebidos.
- (C) ao controle a prefeitura/ admissão/transação/recebidos.
- (D) à gestão documental/a recepção/tramitação/ produzidos e/ou recebidos.
- (E) de planejamento/entrega/ transação/em curso.

Questão 34

“Falar é fácil...comunicar-se é que são elas”, frase bastante repetida no meio dos profissionais de comunicação. Mas sabe-se que há algumas características que, certamente, dificultam a boa comunicação. São elas:

- (A) brevidade na fala; uso de vocabulário de fácil compreensão e falta de foco.
- (B) estresse e instabilidade emocional; brevidade na fala e uso de vocabulário de fácil compreensão.
- (C) foco; brevidade na fala e linguagem corporal inconsistente.
- (D) estresse e instabilidade emocional; linguagem corporal inconsistente e falta de foco.
- (E) brevidade na fala; falta de foco e linguagem corporal espontânea.

Questão 35

A linguagem pode ser verbal ou não verbal. A primeira se expressa através de palavras escritas ou faladas, ou seja, a linguagem verbalizada, enquanto a segunda utiliza dos signos visuais para ser efetivada. Utilize (LV) e (LNV) para identificar exemplos de linguagem verbal e não verbal.

- () as cores do semáforo no trânsito.
- () gestos.
- () postura corporal.
- () grito de Socorro! Incêndio!
- () memorando oficial.

- (A) LNV/ LNV/ LNV/ LNV/ LV.
- (B) LNV/ LNV/ LNV/ LV/ LV.
- (C) LV/ LNV/ LNV/ LNV/ LV.
- (D) LV/ LV/ LNV/ LNV/ LV.
- (E) LNV/ LV/ LNV/ LV/ LNV.

Questão 36

No caso de uma redação oficial, quem comunica é sempre o serviço público. A redação oficial deve caracterizar-se por:

- I- clareza e precisão.
 - II- objetividade.
 - III- coerência e coesão.
 - IV- redundância e eloquência.
 - V- informalidade e proximidade.
 - VI- formalidade e padronização.
 - VII- uso da norma padrão da língua portuguesa.
- Dos itens acima apresentados, estão corretos apenas:

- (A) I, VI e VII.
- (B) I, II, III, VI e VII.
- (C) II, III, IV, VI e VII.
- (D) III, IV, V, VI e VII.
- (E) I, II e III.

Questão 37

O Art. 37 da CF trata dos princípios fundamentais da administração pública. Veja esse exemplo.

José, funcionário público do município de “Chãozinho do Alto”, foi designado pela administração para dar publicidade e registrar os resultados de um concurso público por meio do Diário Oficial do seu município. Após a publicação, foi detectado pela chefia imediata que havia inconsistência entre as informações prestadas por José e a listagem final dos classificados no concurso, visto que dois candidatos mal classificados passaram a ser os primeiros na classificação que José forneceu para divulgação, e todos sabiam que se travam de amigos de José. Caso fosse provada conduta que comprometesse o dever de honestidade do funcionário, este estaria violando princípio constitucional do(da) :

- (A) Lealdade.
- (B) Moralidade.
- (C) Condicionamento.
- (D) Cooperação.
- (E) Publicidade.

Questão 38

Os conflitos, de modo geral, surgem quando há dificuldade em conciliar as diferenças e desejos individuais. Eles fazem parte das relações humanas, mas, quando demorados, podem ter alto custo emocional. No ambiente de trabalho é necessário desenvolver um bom nível de relacionamento com as pessoas; portanto é necessário aprender a:

- (A) ser competitivo, exercer uma liderança discricionária e cooperar com a chefia do órgão.
- (B) usar a avidez por seus objetivos de maneira a cooptar seus pares, confrontar as diferenças e cooperar com a chefia e equipe.
- (C) recusar o compartilhamento de informações considerando que algumas podem ter caráter sigiloso, manter sua opinião acima de tudo mostrando sua liderança e confrontar as divergências.
- (D) usar a avidez por seus objetivos de maneira a cooptar seus pares, manter sua opinião acima de tudo buscando o reconhecimento na carreira e confrontar as diferenças.
- (E) interagir de maneira a compartilhar informações, confrontar as diferenças e cooperar com seus pares.

Questão 39

Com base nos diferentes conhecimentos acerca das técnicas de comunicação, a linguagem corporal, se bem observada, pode comunicar muito mais do que a fala. Por exemplo, o gesto de inclinar a cabeça em direção a quem está falando demonstra:

- (A) cansaço e falta de paciência.
- (B) desinteresse pelo assunto do diálogo.
- (C) dificuldade em compreender o assunto tratado.
- (D) ansiedade para obter respostas.
- (E) interesse no assunto e abertura para o diálogo.

Questão 40

O atendimento telefônico em um órgão é uma das mais comuns formas de lidar com o público, e, por essa razão deve ser visto com responsabilidade e profissionalismo. Para um bom atendimento telefônico, é preciso observar algumas regras:

- I- Prontidão - atendimento rápido (de preferência no primeiro toque), e solicite brevidade ao cidadão-usuário, visto tratar-se de local de trabalho.
 - II- Educação e Cortesia – ao atender uma chamada, identifique a Instituição ou o setor e, na sequência, diga seu nome. Neste momento, utilizar-se de expressões do tipo: “bom dia”, “em que posso ajudá-lo?”, “obrigado”, “desculpe-me”, só facilitam a comunicação.
 - III- Ritmo - Não deixe que a ansiedade atrapalhe seu diálogo. Mantenha o ritmo para que o cidadão- usuário entenda com clareza o que é dito, evitando repetições no atendimento.
 - IV- Equilíbrio – mantenha a compostura com os cidadãos- usuários educados, mas trate com o rigor da lei àqueles sem educação. Procure ser educado, sempre que possível.
 - V- Paciência - Procure a melhor maneira de resolver a situação, sem gritar ou faltar com a educação. Preste as informações de forma objetiva, não apresse a chamada.
- Dos itens acima descritos, estão corretos apenas:

- (A) I, II e III.
- (B) II, III e V.
- (C) II, III e IV.
- (D) III, IV e V.
- (E) III e IV.