



**ESTADO DO PIAUÍ**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO GONÇALO DO PIAUÍ - PI**  
**PROCESSO SELETIVO SIMPLIFICADO PARA PROVIMENTO DE CARGOS**



**CARGO:**

**ATENDENTE**

**TURNO: MANHÃ**



**CADERNO DE PROVA OBJETIVA**

**LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO:**

1. Examine se a prova está completa, se há falhas ou imperfeições gráficas que causem dúvidas. Qualquer reclamação somente será aceita até os 15 minutos iniciais.
2. A prova consistirá de 40 questões com quatro alternativas (A, B, C e D) das quais apenas uma é verdadeira. Leia atentamente cada questão e escolha a alternativa, marcando sua resposta no cartão resposta, cobrindo levemente todo o espaço correspondente à letra a ser assinalada.
3. Durante a prova, é vedado o intercâmbio e o empréstimo de qualquer material entre os candidatos.
4. Não poderão ser utilizados, durante a prova, recursos como: régua, dicionário, boné, calculadora, relógio digital, bem como outro material que possa indicar tentativa de fraude.
5. Esta prova terá duração de 3 horas, com início às 9h e término às 12h.



**MAIS INFORMAÇÕES:**

Internet:

[www.institutomachadodeassis.com.br](http://www.institutomachadodeassis.com.br)

Telefone: (86) 9438-4081

**NOME DO CANDIDATO:**

\_\_\_\_\_

INSTITUTO MACHADO DE ASSIS - IMA

TESTE SELETIVO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO GONÇALO DO PIAUÍ

**RASCUNHO**

01	02	03	04	05	06	07	08	09	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	

FOLHA DE ANOTAÇÃO DO GABARITO - ATENÇÃO: Esta parte somente deverá ser destacada pelo fiscal da sala, após o término da prova



# LÍNGUA PORTUGUESA

# QUESTÕES DE 1 A 15

## INSTRUÇÃO:

Para responder a essas questões, assinale APENAS UMA ÚNICA alternativa correta e marque o número correspondente na Folha de Respostas.

### TEXTO I

#### ESPÉCIE DE PEIXE DA ÁSIA VOA MELHOR DO QUE ALGUMAS AVES, APONTA ESTUDO

- 1 A expressão "um peixe fora d'água" precisará ser revista. Em um inédito estudo sobre a anatomia desses animais, cientistas descobriram que uma espécie pode voar e planar tão bem quanto aves.
- 2 Testes com o *Cypselurushiraii* -- uma das muitas espécies popularmente conhecidas como "peixes-voadores"-- mostraram que ela pode ficar no ar por mais de 40 segundos, cobrindo distâncias superiores a 400 m, com velocidade de até 70 km/h.
- 3 As peripécias são possíveis graças ao formato das nadadeiras, que funcionam como asas, fazendo com que esses peixes planem na superfície da água.
- 4 Embora essa habilidade já fosse conhecida, ainda não havia nenhum estudo sobre a aerodinâmica dos bichos.
- 5 Interessados pela espécie, os engenheiros mecânicos HaecheonChoi e Hyungmin Park, da Universidade Nacional de Seul, investigaram o fenômeno em laboratório.
- 6 Para destrinchar o funcionamento do voo, os engenheiros usaram cinco exemplares, com aproximadamente o mesmo tamanho e peso, pescados no Japão.
- 7 O corpo dos peixes foi secado e depois preenchido com espuma de uretano, para manter as proporções.
- 8 Os cientistas colocaram os peixes em um túnel de vento, onde testaram a influência da angulação das nadadeiras em diversos voos simulados.
- 9 Nas análises, os peixes planaram de forma mais eficiente do que algumas aves marinhas e certos tipos de pato e gaviões. O resultado também foi melhor que o de vários insetos.
- 10 "Os peixes-voadores estão muito bem adaptados ao ar, sem prejudicar a capacidade na água", diz o trabalho, publicado na revista "Journal of Experimental Biology".
- 11 Entusiasmados com a aerodinâmica dos bichos, os pesquisadores pensam agora em construir um avião inspirado em suas propriedades aerodinâmicas.

Extraído de: <http://www1.folha.uol.com.br/ciencia/801140-especie-de-peixe-da-asia-voa-melhor-do-que-algumas-aves-aponta-estudo.shtml> (19/09/2010 - 11h04)

GIULIANA MIRANDA - DE SÃO PAULO

### QUESTÃO 01

Analise as seguintes afirmações:

I – A expressão “um peixe fora d’água” precisará ser revista, de acordo com o texto, porque ao contrário do adágio, a pesquisa mostrou que dentre as espécies de peixes-voadores, há uma que se destaca em voo, muito melhor do que muitas aves e insetos, contrariando o dito.

II – A razão pela qual os peixes estudados demonstraram uma notável habilidade em planar deveu-se, possivelmente, à aerodinâmica de seu corpo.

III - Nenhum estudo havia anteriormente sido feito a respeito da aerodinâmica dos peixes-voadores porque a incipiência da estrutura laboratorial e dos adventos tecnológicos por parte da engenharia naval dificultou a aferição de fenômenos conclusivos sobre o assunto.

IV – De acordo com o trabalho, apesar de se adaptarem bem ao habitat aquático, no ar os peixes estudados sobressaem-se muito bem, tanto que acabam por superar insetos, aves marinhas e certos tipos de patos e gaviões.

Em relação ao texto, está correto SOMENTE o que se afirma em:

- a) III e IV.
- b) Apenas em IV
- c) I e II.
- d) apenas em III

### QUESTÃO 02

“As **peripécias** são possíveis graças ao formato das **nadadeiras**” (parágrafo 3), a frase acima permanecerá formalmente correta caso se substitua o segmento destacado e fazendo-se as adequações necessárias, por:

- a) ocorrências previstas.
- b) acontecimentos inesperados.
- c) diabruras imprevistas.
- d) apreensões ilusórias.

### QUESTÃO 03

No segmento “muitas espécies popularmente conhecidas como **“peixes-voadores”**, o termo destacado possui a mesma flexão de número, obedecendo a mesma regra, que:

- a) amores-perfeitos.
- b) peixes-espadas
- c) guarda-chuvas.
- d) belas-artes.

**QUESTÃO 04**

Os seres designados pelos substantivos coletivos **tertúlia**, **corja** e **réstia** são, respectivamente:

- a) acompanhantes; soldados; asnos.
- b) amigos; bêbados; alhos.
- c) alunos; assassinos; cebolas.
- d) médicos; malfeitores; recipientes.

**TEXTO II****A inteligência jogada no lixo**

1 Barcelona está conseguindo tirar os caminhões de lixo de suas ruas. Isso porque já não existe mais lixo na rua. Tudo entra num sistema subterrâneo de tubo e é desembocado num centro de reciclagem. Esse é mais um exemplo da inteligência jogada no lixo.

2 A inteligência desenvolvida para lidar com o lixo é uma extraordinária fonte de inventividade humana provocada pelo temor de um colapso ambiental, capaz de colocar em risco a vida humana. Daí a importância do encontro nesta semana, em São Paulo, com os prefeitos das 40 maiores cidades para discutir sustentabilidade.

3 Aposta-se que os prefeitos -- e não os presidentes -- vão liderar as ações contra o aquecimento global, já que as cidades são as maiores responsáveis pelo desbalanceamento ecológico.

4 Estão surgindo interessantes modelos. Londres está virando a capita mundial do carro elétrico; Nova York distribui incentivos para a implantação de energia solar; Copenhague quer transformar a bicicleta em seu principal veículo de transporte e paga para seus moradores produzirem sua própria energia do vento.

5 Se há um jeito de admirar a inventividade humana, basta olhar as invenções que colocam a inteligência no lixo.

Extraído de:

<http://www1.folha.uol.com.br/colunas/gilbertodimenstein/922724-a-inteligencia-jogada-no-lixo.shtml>

**QUESTÃO 05**

Em relação ao título do texto podemos afirmar que:

- a) É totalmente inadequado ao tipo de texto produzido.
- b) Utiliza-se de um recurso comum da oratória.
- c) Trata-se de uma peça publicitária que utiliza recursos expressivos como a metonímia.
- d) Só conseguimos perceber o verdadeiro sentido intencionado pelo autor, após ler-se o texto.

**QUESTÃO 06**

Só não temos um sinônimo da palavra "**extraordinária**" (2º parágrafo), em:

- a) fantástica.
- b) excepcional.
- c) fabulosa.
- d) prevista.

**QUESTÃO 07**

A palavra destacada do 5º parágrafo, "*Se há um jeito de admirar a **inventividade** humana, basta olhar as invenções que colocam a inteligência no lixo*" pode ser adequadamente substituída, sem alteração do sentido do texto, por:

- a) periculosidade.
- b) irreverência.
- c) criatividade.
- d) combatividade.

**QUESTÃO 08**

A temática do texto foi perfeitamente sintetizado na opção:

- a) Pessoas criativas que utilizam sua inteligência e conhecimentos para criar e aperfeiçoar ideias que contribuem para um melhor aproveitamento do lixo e um consequente convívio sustentável com o planeta.
- b) Reunião de pessoas interessadas em obter lucros exorbitantes com o desenvolvimento de novas tecnologias para a transformação do lixo.
- c) O desenvolvimento de tecnologias para tratamento do lixo é o principal objetivo do encontro muito mais do que a criação de novas idéias ou aperfeiçoamento de tecnologias já existentes.
- d) Somente países desenvolvidos como os da Europa podem desenvolver tecnologias de ponta para tratamento adequado do lixo.

**QUESTÃO 09**

Em uma das opções abaixo um par de vocábulos não admite dupla pronúncia, assinale-o:

- a) réptil – reptil
- b) projétil - projetil
- c) acrobata - acrobata.
- d) fúnil - funil.

**QUESTÃO 10**

Em relação ao vocábulo "**também**" assinale a opção correta:

- a) Trata-se de uma palavra cuja sílaba forte é a antepenúltima.
- b) Trata-se de um vocábulo proparoxítono, por isso é acentuado.
- c) Trata-se de uma palavra oxítona.
- d) É uma vocábulo de dupla prosódia.

**QUESTÃO 11**

A única palavra que não pertence ao campo semântico das *fases da vida* é:

- a) decrepitude
- b) juventude
- c) puberdade
- d) velhice

**QUESTÃO 12**

A frase em que o artigo indefinido indica uma aproximação numérica é:

- a) Morei no Pará uns oito anos.
- b) Ele é um bom jogador, mas não é um Pelé.
- c) **Uns** gostam de pagode outros de rock.
- d) Conheci umas meninas muito legais.

**QUESTÃO 13**

O pronome demonstrativo foi empregado indicando uma relação espacial na opção:

- a) Isso é o que mais desejamos agora: sua vitória.
- b) Esta tarde irei ao shopping fazer compras.
- c) Este relógio de bolso que estou usando pertenceu a meu pai.
- d) Naquele tempo os filhos respeitavam os pais.

**QUESTÃO 14**

Assinale a opção abaixo em que o pronome indefinido “**todo**” tem o sentido de *qualquer* ou *todos*:

- a) Toda a cidade vibrou com a conquista da copa do mundo.
- b) Todo aluno deve prestar o exame do ENEM.
- c) Toda a colheita foi perdida com a estiagem.
- d) Todo o Brasil lamentou a derrota na copa de 1998.

**QUESTÃO 15**

Atente para a seguinte frase: “**Sede tolerante com os outros**” passando-a para o modo imperativo negativo, obtemos:

- a) Sedes tolerantes não com os outros.
- b) Não sedias tolerantes com os outros.
- c) Não sejais tolerante com os outros.
- d) Não sejas tolerante com os outros.

## CONHECIMENTOS GERAIS / ATUALIDADES

### QUESTÕES DE 16 A 20

**QUESTÃO 16**

O ministro Gilmar Mendes, do STF (Supremo Tribunal Federal), apresentou queixa-crime contra um ator brasileiro por comentários que o mesmo voltou a fazer contra ele no Twitter. Em dezembro, do ano passado o ator afirmou que o magistrado contratara um araponga condenado a 19 anos de prisão. O problema é que a informação de que Mendes contratara um araponga, publicada em jornal de grande circulação, é falsa e já tinha sido desmentida. O ator, que em 2012 chegou a se retratar na Justiça por ter chamado Mendes de "corrupto", diz que agora levará o processo adiante. "Da outra vez eu estava errado e pedi desculpas. Desta vez quero discutir a liberdade de expressão." O ator a que o texto se refere é:

- a) José de Abreu
- b) José Mayer
- c) José Wilker
- d) José Dumont

**QUESTÃO 17**

Após quatro meses de espera o estudante Eduardo Meneghel Barcellos da Costa, 15, e apaixonado pela ciência e pelos bichos, ganhou na Justiça o direito de se matricular no Ifes (Instituto Federal do Espírito Santo). Após fazer o curso preparatório para a instituição e obter 170 pontos no processo seletivo, ele não conseguiu garantir a vaga pelo processo seletivo regular para o curso técnico de agropecuária integral. O instituto não tem reserva de vagas para pessoas com deficiência. O estudante é:

- a) Surdo
- b) Autista
- c) Mudo
- d) Amputado

**QUESTÃO 18**

Por unanimidade, a Câmara dos Deputados aprovou nesta quarta-feira (16) um projeto que reduz os limites do tempo de contribuição à Previdência Social e de idade para trabalhadores com deficiência se aposentarem. O texto segue para sanção da presidente Dilma Rousseff. Atualmente, a legislação previdenciária não estabelece diferenciação nos critérios de aposentadoria para esse grupo de segurados. Sobre esse projeto assinale a alternativa **INCORRETA**.



- O projeto estabelece que para os casos de deficiência grave, o limite de tempo de contribuição para aposentadoria integral de homens passa dos 35 para 25 anos; e de mulheres, de 30 para 20 anos.
- Quando a deficiência for moderada, as novas condições para aposentadoria por tempo de contribuição passam a ser de 29 anos para homens e de 24 para mulheres. Caso a deficiência seja leve, esse tempo será de 33 anos para homens e 28 para mulheres.
- O grau de deficiência será atestado, em cada caso, por médico do Programa Saúde da Família e não é obrigatório passar por perícia própria do Instituto Nacional do Seguro Social.
- Independente do grau de deficiência, a aposentadoria por idade passa de 65 para 60 anos, no caso dos homens, e de 60 para 55 anos, no caso das mulheres. É exigido, porém, o cumprimento de um tempo mínimo de 15 anos de contribuição e comprovada a deficiência por igual período.

#### QUESTÃO 19

Um terremoto de 6,6 graus de magnitude que sacudiu nestes sábado 20 de abril deste ano a província de Sichuan, deixou 72 mortos e 600 feridos, informou o canal de televisão CCTV News. Segundo Xu Mengjia, secretário municipal do Partido Comunista de Ya'an, cidade mais próxima do epicentro, o tremor destruiu centenas de prédios e provocou deslizamentos de terra na região. O terremoto surpreendeu a população por volta das 08H00 local (21H00 Brasília) e muita gente fugiu para as ruas de pijama. Esse terremoto ocorreu no sudoeste da:

- China
- Coreia do Norte
- Tailândia
- Indonésia

#### QUESTÃO 20

O jornal paraguaio "ABC Color" publicou recentemente um editorial em que chama o chanceler brasileiro, de "canalha intelectual" por ter reconhecido a vitória de Nicolás Maduro na Venezuela. Segundo o jornal, "parece mentira que quem se expressa de modo tão condescendente sobre o neodespotismo bolivariano seja o mesmo sujeito que encabeçou uma patota de chanceleres da Unasul (...) para impedir o julgamento político [que destituiu o presidente Fernando Lugo]". O chanceler brasileiro o qual se refere o jornal paraguaio é:

- Celso Amorim
- Luis Felipe Lamprea
- Antonio Aguiar Patriota
- Celso Lafer

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

### QUESTÕES DE 21 A 40

#### QUESTÃO 21

A qualidade do serviço de atendimento ao público no contexto da realidade tanto na iniciativa privada como pública constitui hoje um importante elemento nas empresas, portanto no atendimento e orientação ao público em geral, deve-se:

- Atender, informar e orientar corretamente a todos de forma gentil.
- Tratar as pessoas de maneira grosseira e pouco gentil.
- Atender bem somente a chefia.
- Atender às pessoas com intimidade para demonstrar cortesia no atendimento.

#### QUESTÃO 22

O atendente de uma empresa pública ou privada está constantemente em contato com o público sobre o serviço de atendimento assinale a alternativa **INCORRETA**:

- O caráter social do atendimento ao público se manifesta, sobretudo, pela via da comunicação entre os sujeitos participantes, dando visibilidade às suas necessidades, experiências e expectativas.
- A instituição, enquanto *palco* onde se desenrola o atendimento como atividade social, não é neutra; ao contrário, os objetivos, os processos organizacionais e a estrutura existentes são elementos essenciais conformadores da situação de atendimento.
- Os elementos essenciais conformadores da situação de atendimento não têm a função de contexto institucional facilitador e/ou dificultador da interação entre os sujeitos, da qualidade do serviço, e imprimem uma dinâmica singular no cenário onde se efetua o atendimento.
- O trabalho desenvolvido pelo (a) funcionário (a) na situação de atendimento fundamentalmente uma atividade de mediação entre as finalidades da instituição e os objetivos dos usuários.

**QUESTÃO 23**

Nos locais de trabalho existem inúmeras situações de risco por isso a Atendente não está observando normas internas de segurança quando:

- a) Confere documentos com a identificação dos clientes.
- b) Abandona pessoas idosas sem atendimento preferencial.
- c) Controla a entrada e saída de equipamentos do seu setor.
- d) Providencia assentos para idosos, e deficientes com limitações.

**QUESTÃO 24**

O funcionário constrói sua imagem ao longo da vida profissional que está diretamente relacionada ao seu comportamento no ambiente de trabalho. São normas de comportamentos adequados ao atendente, **EXCETO**:

- a) Nas apresentações, usar o aperto de mão, tanto para homens, como para mulheres;
- b) Levantar-se para cumprimentar pessoas de mais idade ou de alta hierarquia;
- c) Dirigir-se a todas as pessoas, em qualquer ocasião dizendo: Bom-dia, Boa-tarde, Boa-noite, obrigado e, por favor;
- d) Adotar os tratamentos: “querida”, “meu bem”, “amor”, para estreitar os relacionamentos.

**QUESTÃO 25**

Uma das atividades que o atendente executa é o manuseio da máquina de fax. Sobre o fax assinale a alternativa **INCORRETA**.

- a) Uma máquina de fax tem vários usos além do envio e recebimento de documentos através da rede telefônica em tempo real.
- b) Ela é geralmente usada em escritórios e pode funcionar como uma máquina de copiar, inclusive para cópias em massa.
- c) Ela também pode rastrear a transmissão de documentos do dia anterior.
- d) E com o desenvolvimento da tecnologia, as máquinas de fax podem enviar para computadores. O material utilizado é geralmente papel térmico, mas também existem máquinas de fax que usam tinta para impressora.

**QUESTÃO 26**

São passos simples para se usar uma máquina de fax no envio de um documento, **EXCETO**:

- a) Preencha o formulário para transmissão de fax, que servirá como página de rosto ao documento, e que contém o nome da pessoa a quem o fax se destina, o assunto do documento, o nome do remetente e o número de contato.
- b) Insira o formulário de transmissão na máquina de fax, disque o número e espere pelo sinal de fax. Se alguém atender, peça pelo sinal de fax.
- c) Aperte o botão enviar quando ouvir o sinal de fax, que é um bip longo e alto. Você pode colocar o fone no gancho quando a transmissão começar.
- d) Depois que o documento for enviado, o fax não dar nenhum sinal. Você espera 20 minutos em seguida tem opção de imprimir um registro de transmissão como prova de que você enviou o documento com êxito.

**QUESTÃO 27**

As etapas para receber um documento através do fax são as descritas abaixo, **EXCETO**:

- a) Ao receber uma transmissão de fax, você ouvirá um sinal de fax, e então você pode apertar o botão de enviar / receber e colocar o fone no gancho quando a transmissão começar.
- b) Se estiver usando um fone/fax, o ligante vai enviar uma mensagem por escrito pelo sinal de fax.
- c) Para dar um sinal de fax, você precisa pressionar o botão enviar / receber, e colocar o fone no gancho quando ouvir o sinal.
- d) Você também pode imprimir um registro de transmissão dos documentos recebidos pela máquina de fax.

**QUESTÃO 28**

Os passos para se fazer cópias de documentos utilizando a máquina de fax são os seguintes, **EXCETO**:

- a) Coloque o documento a ser copiado na máquina de fax, da mesma maneira como quando se envia um documento.
- b) Pressione o botão copiar, ou em alguns casos é preciso selecionar uma função no menu da máquina de fax para copiar um documento.
- c) A máquina de fax então irá iniciar a digitalização do documento e a impressora produzirá uma cópia.
- d) Se você usar papel térmico, a cópia vai ficar permanente impresso, por isso é aconselhável usar a máquina de fax como copiadora para grandes impressões.

**QUESTÃO 29**

Ainda sobre a máquina de fax assinale a alternativa **INCORRETA**:

- Há equipamento de fax que podem enviar e receber documentos pela internet, o que é chamado de fax internet.
- Para este aplicativo, você precisa de um CD-ROM de fax para seu computador, o que você pode comprar em lojas de material de informática.
- A aplicação funciona como quando se envia um anexo no e-mail. Uma cópia digital de um documento também pode ser transmitida para uma máquina de fax.
- Esta tecnologia é melhor para empresas, já que se pode fazer várias transações em diversos meios: através de telefone, fax e computador, usando apenas um equipamento de fax.

**QUESTÃO 30**

Desenvolver uma boa relação com o público é o objetivo de todos que prestam serviços. São regras de ética profissional do atendente, **EXCETO**:

- Ter tom de voz moderado e agradável.
- Ser pontual e ser discreto são uma necessidade
- Fumar e mastigar chicletes durante o trabalho.
- Cumprimentar as pessoas, se possível pelo nome.

**QUESTÃO 31**

O telefone é um meio de comunicação rápido e eficiente. Saber usá-lo é uma tarefa fundamental para o atendente. Sobre as regras básicas para ouvir bem é **INCORRETO** a alternativa.

- Ouvir a mensagem com interesse e atenção.
- Evitar discutir, adotando uma postura amigável.
- Ser cortês, sempre desligando antes do interlocutor.
- Dar sinais de audição enquanto o interlocutor fala.

**QUESTÃO 32**

São atribuições e responsabilidades de um bom atendente, **EXCETO**:

- Organizar o local de trabalho.
- Não distinguir obediência de submissão.
- Recepcionar visitantes.
- Ter postura profissional no que se refere ao comportamento, às atitudes e a apresentação pessoal.

PPP

**QUESTÃO 33**

A tecla REDIAL de um telefone fixo é utilizada normalmente para:

- Transferir uma chamada;
- Rediscar o último número chamado no teclado;
- Realizar chamada interna;
- Programar funções;

**QUESTÃO 34**

José, servidor público da área de atendimento-recepção, tem como procedimento em sua rotina de trabalho as seguintes atitudes:

- Recebe todas as correspondências e as coloca na caixa de entrada da mesa de seu chefe, sem realizar a triagem prévia da documentação.
- Utiliza livros de protocolo para uso interno e externo, com numeração específica para cada entrada de documento, para melhor controle do que recebe e expede em sua área de atuação e posterior alimentação dos dados em sistema específico.
- Ao preencher ou orientar pessoas no preenchimento dos formulários, solicita sempre que seja em "letra de forma", para que fique bem legível, no momento de alimentação destes dados nos sistemas da organização.
- Guarda todos os envelopes que chegam com as correspondências, arquivando-os em pastas padrão, sem se preocupar com o volume de papéis no arquivo da organização.

Analisando os procedimentos de trabalho de José, podemos afirmar que o correto está em somente:

- II e III
- I, III e IV
- I e IV
- II, III e IV

**QUESTÃO 35**

Assinale a alternativa que apresenta o procedimento correto para se imprimir um texto no Microsoft Word, alterando-o para a orientação paisagem.

- No menu Arquivo, clique em Configurar Página e na guia Tamanho do Papel. Em Orientação, clique em Paisagem.
- No menu Arquivo, clique em Editar e na guia Tamanho do Papel. Em Orientação, clique em Paisagem.
- No menu Arquivo, clique em Exibir e na guia Tamanho do Papel. Em Orientação, clique em Paisagem.
- No menu Arquivo, clique em Inserir e na guia Tamanho do Papel. Em Orientação, clique em Paisagem.

**QUESTÃO 36**

O atendimento ao cliente acontece quando alguém chega e entra em contato com você para solicitar uma informação, um serviço, um produto, etc. Em função desse contato, o cliente cria uma imagem, que associa à pessoa que lhe prestou o serviço. Por isso, o profissional nesta situação, **NÃO** deve:

- a) Ser cortês e manter o bom humor;
- b) Atender de imediato;
- c) Mostrar má vontade;
- d) Ser rápido, prestar todas as informações necessárias de forma objetiva;

**QUESTÃO 37**

Para ser um bom atendente, são necessárias as seguintes qualidades pessoais, **EXCETO**:

- a) Cordialidade;
- b) Impaciência;
- c) Presteza;
- d) Responsabilidade;

**QUESTÃO 38**

No Windows Explorer, ao selecionar arquivos e arrastar o mouse com o botão esquerdo pressionado e a tecla CTRL pressionada simultaneamente, efetuamos uma:

- a) Movimentação.
- b) Cópia.
- c) Exclusão.
- d) Transferência.

**QUESTÃO 39**

Assinale a alternativa que apresenta a combinação de teclas que no Microsoft Word centraliza um parágrafo.

- a) CTRL + E
- b) CTRL + C
- c) CTRL + J
- d) CTRL + V

**QUESTÃO 40**

Qual é a utilidade do botão "Pincel"  encontrado na Barra de Ferramentas "Padrão" do Word e do Excel?

- a) Apagar o conteúdo de uma seleção.
- b) Adicionar uma imagem ou desenho ao documento atual.
- c) Copiar o formato de um objeto ou texto selecionado e aplicá-lo ao objeto ou texto clicado.
- d) Colorir o fundo de uma seleção.