

ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAIBANO – MA
CONCURSO PÚBLICO PARA PROVIMENTO DE CARGOS



CARGO:

RECEPCIONISTA

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, 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 4 horas, com início às 9h e término às 13h.

NOME DO CANDIDATO:



MAIS INFORMAÇÕES:

Internet:

www.institutomachadodeassis.com.br

Telefone: (86) 9438-4081

INSTITUTO MACHADO DE ASSIS – IMA

CONCURSO PÚBLICO PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAIBANO - MA

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

Drogas: o perigo ronda as escolas

"Já experimentei maconha, ecstasy, LSD e lança perfume, sempre em festas e na companhia de amigos. Na minha escola, entre os mais velhos, difícil é achar quem nunca usou nenhuma dessas coisas". A declaração é de uma garota de apenas 14 anos, que estuda em um colégio de classe média de São Paulo. Há ainda um dado a ser acrescentado na já preocupante relação entre jovens e drogas: a escola, local onde crianças e adolescentes passam a maior parte do tempo, vem se tornando a porta de entrada para o mundo da experimentação.

"É ali que os jovens aprendem a beijar e têm sua iniciação sexual, mas também pode ser ali o lugar onde eles terão o primeiro contato com as drogas", afirma Ronaldo Laranjeira, psiquiatra e coordenador da Unidade de Pesquisa em Álcool e Drogas na Faculdade de Medicina da Universidade Federal de São Paulo (Unifesp). "Geralmente, a experiência começa com drogas legais, como álcool, tabaco e cola de sapateiro. Em seguida, entram as drogas ilícitas e, entre essas, a maconha está em primeiro lugar quando se trata de ambiente escolar."

Não há números globais sobre a penetração das drogas nas escolas brasileiras. Contudo, a impressão generalizada e os dados esparsos indicam que ela avança. "Pesquisas locais já apontavam para o uso precoce dessas substâncias", revela Paulina Vieira Duarte, titular da Secretaria Nacional Antidrogas (Senad).

Aula anti-droga - O problema já bateu às portas da cúpula da educação pública no Brasil. Prova disso é que, no próximo dia 17, professores de todo o país encerrarão um curso de capacitação à distância para lidar com o assunto. A ação é uma parceria entre o Ministério da Educação (MEC), a Universidade de Brasília (UnB) e a Senad.

O objetivo é formar profissionais capazes de abordar adolescentes já usuários de drogas e conscientizar aqueles que ainda não se envolveram com esse tipo de problema. Constam do treinamento também orientações sobre como lidar com uma constatação crescente: o consumo e eventualmente até o tráfico de drogas se dá dentro dos muros da escola.

O crescimento do número de profissionais treinados pelo MEC dá uma ideia da evolução desses problemas: em 2004, na primeira edição da capacitação, foram 5.000 educadores provenientes de mil escolas públicas do país. Neste ano, serão 25.000, de 4.658 unidades de todos os estados.

"Ainda há uma demanda reprimida de mais de 15.000 vagas", afirma Paulina, da Senad. "Precisamos preparar os professores para que eles saibam abordar o problema de drogas nas escolas, além de realizar o encaminhamento adequado para a rede de serviços de atenção a usuários e seus familiares".

De acordo com pesquisa realizada pelo Centro Brasileiro de Informações sobre Drogas Psicotrópicas (Cebrid) da Unifesp, 57% dos jovens entre 12 e 17 anos consideraram que obter drogas em "qualquer momento" é "muito fácil". Em 2001, 48,3% já tinham ingerido álcool; três anos depois, eram 54,3%. O consumo de maconha também subiu: de 6,9%, em 2001, para 8,8% em 2005.

Extraído: <http://veja.abril.com.br/noticia/educacao/drogas-perigo-ronda-escolas>

QUESTÃO 01

A questão central do texto é:

- A) Os adolescentes estão cada vez mais conscientes sobre o perigo das drogas.
- B) Os usuários de drogas no Brasil estão diminuindo cada vez mais.
- C) As escolas brasileiras possuem estrutura suficiente para evitar o perigo das drogas.
- D) Tem-se tornado cada vez mais frequente entre os jovens o uso de drogas. A escola que é um local fundamental para a formação educacional dos jovens, está se tornando também, em alguns locais, a porta de entrada para o vício, pois é lá que os jovens passam a maioria do tempo e convivem com os colegas.

QUESTÃO 02

Sobre o texto assinale a alternativa **CORRETA**.

- A) Toda e qualquer escola é porta de entrada para o mundo das drogas.
- B) As escolas não estão mais prestando um serviço de educação de qualidade. Os alunos somente a frequentam para realizar o uso de drogas.
- C) Geralmente, os adolescentes começam a utilizar drogas lícitas como álcool e tabaco, e posteriormente, fazem uso das drogas ilícitas, principalmente da maconha.
- D) Os dados indicam que a penetração das drogas nas escolas brasileiras estão diminuindo cada vez mais.

QUESTÃO 03

Assinale a alternativa **CORRETA** de acordo com o texto.

- A) O Ministério da Educação ainda não tomou ciência sobre o problema das drogas nas escolas brasileiras.
- B) O curso de capacitação realizado pelos professores tem o objetivo de formar profissionais capazes de abordar adolescentes já usuários de drogas e conscientizar aqueles que ainda não se envolveram com esse tipo de problema.
- C) Com o passar dos anos, o número de profissionais treinados pelo MEC para realizar a capacitação e orientação sobre o consumo de drogas nas escolas tem diminuído.
- D) Uma pesquisa realizada entre os jovens mostrou que a maioria deles afirma que encontrar e utilizar drogas é muito difícil.

**QUESTÃO 04**

Analise o seguinte trecho: “Já **experimentei** maconha, ecstasy, LSD e lança perfume, sempre em festas e na companhia de amigos. Na minha escola, entre os mais velhos, difícil é achar quem nunca usou nenhuma dessas coisas”. Assinale a alternativa que indica corretamente o modo verbal que está empregado o verbo destacado acima.

- A) Imperativo
- B) Subjuntivo
- C) Indicativo
- D) Gerúndio

QUESTÃO 05

Considerando o título do texto “Drogas: o perigo ronda as escolas”, assinale a alternativa **CORRETA**.

- A) A frase foi escrita de forma errada, tendo em vista que depois do sinal de pontuação (dois pontos), dever-se-ia começar com letra maiúscula.
- B) A palavra Drogas classifica-se como Substantivo.
- C) O verbo “ronda” está empregado no pretérito perfeito do indicativo.
- D) A palavra perigo classifica-se como adjetivo na frase acima.

QUESTÃO 06

No Brasil, quem dita as normas para a correta escrita das palavras é a Academia Brasileira de Letras (ABL). Em seu *Vocabulário ortográfico da língua portuguesa (VOLP)*, a instituição mantém registrada a forma oficial de escrever as palavras. Assinale a alternativa em que todas as palavras estão escritas **CORRETAMENTE** de acordo com a norma culta da língua portuguesa.

- A) Recauchutar, encher,enchova
- B) enxame,enxergar,enxumaçar
- C) viagem, vertigem, ferrujem
- D) gorja, lisonga, bocegar

QUESTÃO 07

Marque a alternativa em que as palavras destacadas estejam escrita de forma **CORRETA** segundo a norma culta da língua portuguesa

- A) Os primeiros colonizadores surgiram **a cerca** de quinhentos anos.
- B) Ele chegou da Europa **a** dois anos.
- C) Não vim **por que** estava cansado
- D) Essa pessoa só tem um **senão**

QUESTÃO 08

Marque a alternativa em que a Concordância verbal e/ou nominal esteja em desacordo com a norma culta da língua portuguesa.

- A) As imagens e o som não estavam adequados.
- B) Agrediram-se o deputado e o senador.
- C) A crise energética e a climática revelam os limites do ecossistema planetário
- D) Devem fazer dez anos que eles chegaram.

QUESTÃO 09

Regência verbal é a relação que, em certa acepção, o verbo estabelece com o seu complemento. Assinale a alternativa **INCORRETA** quanto à Regência Verbal.

- A) O aluno aspirava ao cargo
- B) O gerente visa o cheque
- C) Os torcedores assistiram o jogo de futebol.
- D) Esse direito não assiste a você.

QUESTÃO 10

Assinale a alternativa em que as todas as palavras estão grafadas de forma **CORRETA**.

- A) ameixa, caixa, peixe
- B) mexa, mexerico, mexilhão
- C) gracha, laxante, muxoxo
- D) xaxim, xenofobia, xicara

QUESTÃO 11

Indique a alternativa em que todas as palavras estejam acentuadas de forma **CORRETA** segundo as regras da norma culta da língua portuguesa.

- A) herói, corrói, trofeu
- B) táxi, beribéri, lápis
- C) vírus, bonus, álbum
- D) elétron, elétrons, próton

QUESTÃO 12

Assinale a alternativa em que todos os verbos listados estão na forma nominal gerúndio.

- A) amar, viver, partir
- B) demitido, cantado, humilhado
- C) cantando, vivendo,acontecendo
- D) enganar, servindo, dançando

QUESTÃO 13

Assinale a alternativa em que o verbo destacado está empregado no Presente do Indicativo.

- A) Eles **cantarão** na festa de amanhã.
- B) Manoel **vive** muito cansado.
- C) O colégio **foi** assaltado pelos bandidos.
- D) O menino pequeno **sofreu** um grave acidente

QUESTÃO 14

Na frase “André é um garoto **muito** feito”. A palavra destacada tem a seguinte classe gramatical:

- A) advérbio
- B) verbo
- C) substantivo
- D) adjetivo

QUESTÃO 15

Analise a seguinte frase: “**Nossas** riquezas foram multiplicadas”. O pronome destacado é:

- A) pessoal
- B) possessivo
- C) demonstrativo
- D) interrogativo



CONHECIMENTOS GERAIS/ATUALIDADES QUESTÕES DE 16 A 20

QUESTÃO 16

“A Rio+20 terminou ontem marcada por um abismo entre as expectativas da sociedade civil e o que os governos e seus diplomatas foram capaz de produzir politicamente. O documento final da conferência, batizado oficialmente de O Futuro que Queremos – e apelidado de O Futuro que Não Queremos – foi aprovado às 19h20, em sessão plenária, sem objeções por parte dos delegados presentes.”

Notícia veiculada no Estadão.com.br em 23/junho/2012.

A conferência das Nações Unidas conhecida por Rio +20 que ocorreu em junho de 2012 teve objetivo de discutir:

- A) Sobre medidas de proteção civil e sanitária, para debater as ameaças nucleares, biológicas e químicas e o desarmamento mundial.
- B) Ações efetivas para reduzir as mazelas causadas pelas diferenças econômicas e sociais das populações dos países emergentes, como construção de casas populares, programas de transferência de renda, cotas em universidades, entre outros.
- C) Sobre a renovação do compromisso político com o desenvolvimento sustentável.
- D) Sobre a nova configuração da Família no Século XXI com temas sobre a diversidade sexual, relações familiares e homoafetivas, cidadania sexual, saúde, entre outros.

QUESTÃO 17

“A presidente Dilma Rousseff decidiu vetar o artigo 3º do projeto de lei aprovado no Congresso que diminuía a parcela de royalties e da participação especial dos contratos em vigor destinada a estados e municípios produtores de petróleo. O veto, anunciado nesta sexta (30), era uma reivindicação de estados como Rio de Janeiro e Espírito Santo, dois dos principais produtores”.

Notícia veiculada no G1.globo.com em 30/novembro/2012.

No entanto, em setembro de 2013, a presidente sancionou a lei sobre a destinação dos royalties do petróleo, que:

- A) Determina a divisão igualitária dos royalties para estados e municípios brasileiros para serem aplicados conforme conveniência da Administração Pública.
- B) Determina a destinação dos royalties para a educação e saúde.
- C) Determina a divisão igualitária dos royalties para estados e municípios brasileiros para aplicação em políticas públicas de assistência social e educação.
- D) Determina que 100% dos royalties serão destinados à educação.

QUESTÃO 18

“A votação, realizada na sede da ONU, em Nova York, foi encerrada de forma acachapante: 138 países votaram a favor do reconhecimento, enquanto nove foram contra e 41 se abstiveram”.

Notícia veiculada no cartacapital.com.br

A busca pela paz e pelo fim dos conflitos no Oriente Médio conseguiu uma expressiva vitória após o reconhecimento da ONU como Estado observador não-membro (que poderá levar ao estabelecimento do país de fato e de direito), do (a):

- A) Israel.
- B) Cisjordânia.
- C) Palestina.
- D) Jordânia.

QUESTÃO 19

“O consórcio formado pelas empresas Petrobras, Shell, Total, CNPC e CNOOC arrematou no dia 21 de outubro o Campo de Libra”.

Trecho de notícia veiculada no site: <http://g1.globo.com/economia/noticia/2013/10/consorcio-formado-por-petrobras-e-mais-4-empresas-vence-leilao-de-libra.html>

Sobre o Leilão do Campo de Libra, assinale a alternativa CORRETA:

- A) Campo de Libra é uma reserva de petróleo localizada no Kuwait que motivou de disputa na Guerra do Golfo (1990), agora leiloadada, a região será explorada em regime de partilha pelos próximos 15 anos pelo consórcio arrematante.
- B) Localizado nos Emirados Árabes Unidos, essa extensa região de exploração de petróleo e gás natural no pré-sal foi leiloadada, tendo entre as vencedoras a Petrobrás, por ser a pioneira na exploração de petróleo nessa camada tão profunda do mar. O consórcio vencedor deve investir na área durante cinco anos, somente após cumprido esse período, a Petrobrás poderá ter participação nos lucros da exploração, um investimento de alto risco.
- C) Campo de Libra é a maior reserva de petróleo conhecida do Brasil. Foi o primeiro prevendo a exploração de petróleo e gás natural na camada pré-sal sob o regime de partilha, substituindo o regime que existia de concessão, onde as empresas vencedoras do leilão repartem com o governo o resultado da exploração do petróleo.
- D) Campo de Libra é a maior reserva de petróleo mundial e fica localizada na Arábia Saudita. No dia 21 de outubro deste ano, o governo brasileiro conseguiu uma grande conquista, juntamente com o consórcio formado, poderão explorar o petróleo da região sob regime de concessão.

QUESTÃO 20

Sobre o desenvolvimento urbano brasileiro, leia os itens abaixo, marcando V para os itens VERDADEIROS e F para itens FALSOS:

- () Apesar da Região Sudeste ter sido na década de 90 a região mais urbanizada do país, as sucessivas crises econômicas inverteu o fluxo migratório para o Sudeste, onde sua população tem deixado a vida urbana, sendo atualmente a Região Sul a mais urbanizada região brasileira.
- () A industrialização brasileira impulsionou a urbanização do país, no entanto, cerca de 50% da população brasileira ainda é rural com influência principalmente das regiões Norte e Nordeste e suas economias baseadas praticamente apenas na agropecuária.
- () O desemprego, a criminalidade, a favelização e a poluição são apenas alguns exemplos dos problemas causados pela urbanização desorganizada.

A sequência CORRETA do julgamento dos itens acima é:

- A) V-F-V.
- B) F-F-V.
- C) V-V-V.
- D) V-V-F.



INFORMÁTICA

QUESTÕES DE 21 A 25

QUESTÃO 21

A placa de circuito de um micro onde ficam localizados o processador e a Memória RAM, principalmente, é a placa:

- A) serial
- B) paralela
- C) de vídeo
- D) mãe

QUESTÃO 22

Um exemplo típico de componente que já vem, nativamente, instalado na placa-mãe é :

- A) processador
- B) disco rígido
- C) chipset
- D) memória RAM

QUESTÃO 23

Processador, memória RAM e bateria são alguns dos principais componentes:

- A) do conector serial
- B) da saída paralela
- C) do disco rígido
- D) da placa-mãe

QUESTÃO 24

O aplicativo equivalente ao MS-PowerPoint é o BrOffice.org

- A) Math
- B) Writer
- C) Calc
- D) Impress

QUESTÃO 25

Sobre os conceitos de internet, intranet e protocolos, assinale a alternativa **CORRETA**.

- A) Protocolo de comunicação é um conjunto de regras preestabelecidas para que os computadores possam comunicar-se entre si.
- B) HTTP não é um protocolo.
- C) HTML é um protocolo de páginas de hipertexto.
- D) Host é qualquer máquina ou computador, mesmo que não esteja conectado a uma rede.



CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÕES DE 26 A 40

QUESTÃO 26

Sobre o conceito de Portaria e suas características, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- A) É um ato administrativo negocial.
- B) Destinam-se ao regramento de situações específicas de atuação administrativa.
- C) A portaria é um ato administrativo normativo que visa à correta aplicação da lei, expressando em minúcia o mandamento abstrato da lei, com a mesma normatividade da regra legislativa, embora seja manifestação tipicamente administrativa.
- D) No serviço público, pelo princípio da publicidade, a portaria deve ser publicada no órgão oficial.

QUESTÃO 27

Sobre a Administração de Recursos Humanos, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- A) Liderança é a utilização da capacidade própria de influenciar o comportamento dos outros, ou seja, um líder é aquele que consegue convencer seus pares a acompanharem seus ideais, suas propostas, etc.
- B) A motivação é uma força motriz incorporada pelos indivíduos, por meio da qual eles tentam alcançar um objetivo específico, com o intuito de satisfazer uma necessidade ou expectativa. Motivação é “motivar a ação”.
- C) A Motivação intrínseca é relativa às recompensas, que são “psicológicas”, e aos sentimentos, tais como a satisfação pessoal no trabalho, a oportunidade de ter de enfrentar desafios e de se realizar, críticas favoráveis, reconhecimento e tratamento com consideração e atenção.
- D) Segundo a hierarquia das necessidades de Maslow, as necessidades humanas não estão dispostas em níveis. Todas as necessidades encontram-se no mesmo nível hierárquico.

QUESTÃO 28

A cerca da comunicação humana, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- A) A comunicação é um campo do conhecimento que estuda os processos de comunicação humana.
- B) A linguagem verbal (linguagem falada) é a forma mais precoce da comunicação humana e ao falarmos, enfatizamos o significado das coisas modulando a voz e usando a expressão corporal não-verbal (expressão facial, movimento do corpo, principalmente das mãos).
- C) Em um processo de comunicação pode haver ruídos.
- D) Em um processo de comunicação é mais importante falar que ouvir.

QUESTÃO 29

Sobre a cidadania, assinale a alternativa **CORRETA**.

- A) Cidadania é o conjunto de direitos e deveres ao qual um indivíduo está sujeito em relação à sociedade em que vive.
- B) A lei pode fazer distinção entre brasileiros natos e brasileiros naturalizados.
- C) O direito de liberdade à prática da religião ateu não é garantido aos cidadãos.
- D) O voto não é obrigatório para os cidadãos maiores de 18 anos.

QUESTÃO 30

Sobre o registro de protocolo, assinale a alternativa **CORRETA**.

- A) O protocolo não é muito utilizado nas repartições públicas.
- B) As instituições privadas não utilizam de forma alguma o registro de protocolo, tendo em vista que por lei ele somente pode ser utilizado em repartições públicas.
- C) O registro de protocolo ou protocolo é o livro, ou mais atualmente o suporte informático em que são transcritos progressivamente os documentos e os atos em entrada e em saída de um sujeito ou entidade.
- D) O termo protocolo tem um significado bastante reduzido, e não pode ser considerado uma atividade administrativa.

QUESTÃO 31

A cerca do conhecimento e do uso eficiente do telefone (PABX), recebimento e transmissão de mensagens telefônicas, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- A) A telefonia é a área do conhecimento que trata da transmissão de voz e outros sons através de uma rede de telecomunicações.
- B) A telefonia surgiu da necessidade das pessoas que estão a distância se comunicarem.
- C) Com o aparecimento dos sistemas de comunicação móvel com a Telefonia celular, o termo telefonia fixa passou a ser usado para caracterizar os sistemas telefônicos tradicionais que não apresentam mobilidade para os terminais.
- D) O terminal telefônico é o aparelho utilizado pelo assinante. No lado do assinante pode existir somente um único terminal. Não é possível a existência de um sistema telefônico privado como um PABX para atender a uma empresa com seus ramais ou *call center*.

**QUESTÃO 32**

Sobre o conceito de Ética profissional, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- A) Ética pode ser entendida como uma reflexão sobre comportamentos humanos, de uma maneira diferente do que fazem os psicólogos, os sociólogos, os biólogos ou outros estudiosos do comportamento humano
- B) O que é bom ou mau passa por critérios sócio-culturais e históricos, antes que se tenha um posicionamento individual.
- C) A ética possui o mesmo significado da moral.
- D) Para Gianotti, existem muitas formas de moralidade, sendo que cada grupo social ou profissional tem sua identidade, delineada por normas consentidas. A infração destas normas gera censura ou mesmo a exclusão daquele grupo determinado.

QUESTÃO 33

De acordo com os conceitos básicos da Administração de Materiais, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- A) A essência da Administração de Materiais em qualquer organização é descobrir fórmulas, modelos matemáticos de redução de estoques, com criatividade administrativa, sem um colapso da produção/vendas e aumento de custos é o grande desafio.
- B) O ideal da Administração de Materiais é ter sempre o estoque necessário – e sempre o necessário – ao menor custo possível.
- C) Os estoques de produto acabado, matéria-prima e material em processo não podem ser analisados independentemente.
- D) Material em processamento são os materiais que estão aguardando para entrarem na linha de produção e serem agregados ao produto final.

QUESTÃO 34

Sobre os conceitos e características básicas da Administração de Materiais, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- A) A logística trata de todas as atividades de movimentação e armazenagem, que facilitam o fluxo de produtos desde o ponto de aquisição da matéria-prima até o ponto de consumo final, assim como dos fluxos de informação que colocam os produtos em movimento, com o propósito de providenciar níveis de serviços adequados aos clientes a um custo razoável.
- B) Matéria-prima são os materiais que já estão na linha de produção, sendo processados para serem agregados ao produto final.
- C) Produto acabado é o produto que já passou por todas as fases da linha de produção e que, portanto, está pronto para ser entregue ao cliente final.
- D) Material auxiliar são os materiais que, embora utilizados na linha de produção, não serão agregados ao produto final, sendo somente utilizados no apoio direto à produção.

QUESTÃO 35

Sobre as noções de patrimônio, assinale a alternativa **CORRETA**.

- A) Em termos de contabilidade, o Ativo de determinada empresa é constituído pela fórmula: Bens+Direitos.
- B) O Patrimônio Líquido é representado pela fórmula: Ativo+Passivo.
- C) O conceito de patrimônio não possui importância alguma para a contabilidade.
- D) O passivo circulante e o passivo não circulante são conceitos que possuem o mesmo significado.

QUESTÃO 36

Sobre a técnica de atendimento ao público pelo telefone, assinale a alternativa **CORRETA**.

- A) Atenda no máximo ao sexto toque.
- B) Não diga alô, mas sim o nome do setor, seu nome acompanhado de um cumprimento: bom dia, boa tarde.
- C) Fale ao telefone como se a pessoa não estivesse na sua frente.
- D) Se for necessário algum tempo para transferir a ligação ou obter uma informação para responder ao cidadão-cliente use expressões “espere um minutinho” ou “instantinho”.

QUESTÃO 37

Assinale a alternativa que indica corretamente os componentes essenciais da comunicação humana.

- A) Mensagem, código, fecho e abertura.
- B) Signos, sinais, mensagem e abertura.
- C) Emissor, receptor, mensagem, código e feedback.
- D) Mensagem, emissor, abertura e fecho

QUESTÃO 38

Sobre a qualidade no atendimento ao público, assinale a alternativa **CORRETA**.

- A) A presteza não consiste em princípio de atendimento ao público.
- B) A boa apresentação não é um requisito necessário na prestação de um bom atendimento ao público.
- C) Um bom atendimento ao público depende da coerência entre as palavras e atos do servidor.
- D) O atendimento ao público não tem como objetivo atender às necessidades dos cidadãos.



QUESTÃO 39

Para a prestação de um bom atendimento ao público é necessário a observação de alguns requisitos. Assinale a alternativa que representa um desses requisitos.

- A) Ouvir o cidadão.
- B) Apresentar aparência desleixada.
- C) Usar palavras inadequadas.
- D) Discutir com quem está sendo atendido.

QUESTÃO 40

Sobre as características do trabalho em equipe, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- A) Toda equipe é um grupo.
- B) Um grupo pode nunca chegar a ser uma equipe.
- C) Uma equipe de trabalho caracteriza-se por competitividade e individualismo.
- D) Uma equipe de trabalho caracteriza-se por apresentar sinergia positiva.