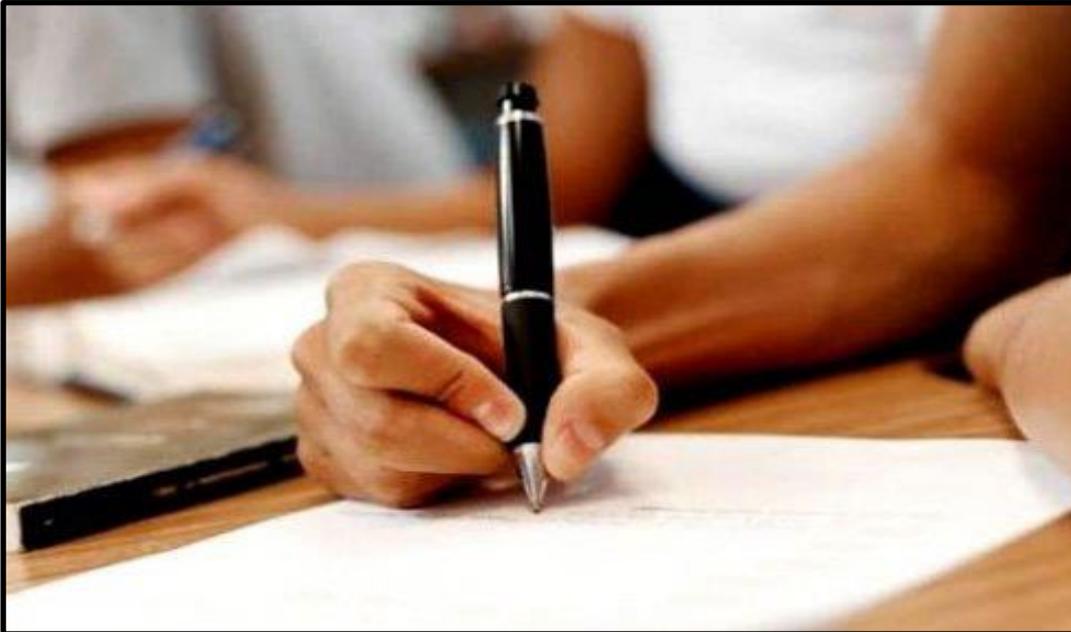




ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE MIRADOR- MA
CONCURSO PÚBLICO PARA PROVIMENTO DE CARGOS



CARGO:

RECEPCIONISTA

TURNO: MANHÃ



CADERNO DE PROVA OBJETIVA

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO

- 01** – 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.
- 02** – 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.
- 03** – Durante a prova, é vedado o intercâmbio e o empréstimo de qualquer material entre os candidatos.
- 04** – 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.
- 05** – Esta prova terá duração de 3 horas, com início às 09h e término às 12h.



INFORMAÇÕES ADICIONAIS

SITE:
WWW.INSTITUTOMACHADODEASSIS.COM.BR

Telefone:
(86) 9438-4081

E-mail:
ima.mirador2014@outlook.com

NOME DO CANDIDATO(A)

INSTITUTO MACHADO DE ASSIS - IMA

CONCURSO PÚBLICO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE MIRADOR - 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



LINGUA PORTUGUESA – QUESTÕES DE 01 A 15

CARNE DO FUTURO PODERÁ SER PRODUZIDA EM LABORATÓRIO

1 A produção de carne futuramente dependerá mais das provetas do que dos bovinos, ou pelo menos assim pensa o biólogo Vladimir Mironov, que espera colaborar com a solução para a crise alimentar mundial em seu laboratório da Carolina do Sul (EUA).

2 O cientista de 56 anos e seu colaborador Nicholas Genovese, 32, esperam não apenas lutar contra a fome no mundo, com a criação de carne artificial, mas também tornar possíveis as missões de mais de seis meses a Marte.

3 "Imagine, por exemplo, a colonização de outro planeta ou apenas que a população aumente", afirma Mironov, antes de citar como exemplo o fato de que não há mais nenhum espaço disponível para criar gado em Nova York ou Cingapura.

4 O biólogo, que trabalha em um laboratório de dimensões modestas, mas com tecnologia de ponta, na Faculdade de Medicina da Universidade da Carolina do Sul (EUA), espera que a criação do bife artificial aconteça em breve, apesar de atualmente o processo de "cultivar carne" em laboratório ser longo e complexo.

5 "É um assunto de tempo e dinheiro", afirmou.

6 Há 10 anos, Mironov obteve uma bolsa da Nasa, agência espacial americana, para tentar concretizar o sonho de "cultivar carne". No entanto, atualmente os trabalhos do cientista não são mais financiados pela agência que, segundo ele, passou a priorizar a pesquisa sobre as plantas transgênicas como fonte alternativa de proteínas.

7 O trabalho de Mironov e Genovese segue adiante graças ao financiamento de três anos da organização de defesa dos animais Peta.

8 A dupla pesquisa células-tronco embrionárias responsáveis pela formação dos músculos, chamadas mioblastos, procedentes de perus e que são impregnadas com soro de bovino para fazer crescer os tecidos musculares.

9 "Nós trabalhamos em pequena escala com o biorreator Synthecon da Nasa, a partir de esferas porosas de quitosano [uma fibra natural derivada da carapaça dos crustáceos], onde podem ser cultivados os mioblastos de animais compatíveis", explica Mironov.

10 A carne assim cultivada, se chegar aos supermercados, será bastante parecida com a encontrada nos açougues, garante ele, que lembra que a carne modificada já é uma prática corrente, e inofensiva.

11 Vladimir Mironov e Nicholas Genovese integraram em agosto do ano passado o grupo de 30 convidados pela Fundação Europeia da Ciência, que participaram de um laboratório de fabricação de carne em Gotemburgo (Suécia).

12 No local conseguiram abordar com outros investigadores as dificuldades que enfrentam. A repulsa dos consumidores é um dos mais prováveis, apesar do procedimento de cultivo ser realizado em outros alimentos, como nos iogurtes.

13 Outro obstáculo é o financiamento. Nos Estados Unidos, o Instituto Nacional da Alimentação e Agricultura não parece estar disposto a liberar dinheiro, ao contrário do que acontece, por exemplo, na Holanda.

14 "Parece que os europeus estão na dianteira no tema da carne in vitro", reconhece Mironov.

15 Apesar dos problemas, ele é otimista. Sem revelar a quantidade de carne artificial produzida até o momento, planeja realizar uma degustação na Suécia nos próximos meses.

16 "Nós estamos prontos, mas o setor do capital de risco e as agências federais ainda não estão", destacou, antes de afirmar ter convicção de que o "momento chegará".

DA FRANCE PRESSE

Extraído de: <http://www1.folha.uol.com.br/ciencia/875848-carne-do-futuro-podera-ser-produzida-em-laboratorio.shtml>
(acesso em 15/8/2014)

QUESTÃO 01

A correta análise sintática do termo em destaque foi feita na opção:

- (A) "Vladimir Mironov e Nicholas Genovese integraram **em agosto do ano passado** o grupo de 30 convidados pela Fundação Europeia da Ciência." - 11º parágrafo (complemento verbal: objeto indireto)
- (B) "A produção de carne **futuramente** dependerá mais das provetas do que dos bovinos." - 1º parágrafo (adjunto adnominal de tempo).
- (C) "Há 10 anos, Mironov obteve uma bolsa da Nasa, **agência espacial americana**, para tentar concretizar o sonho de "cultivar carne." - 6º parágrafo (aposto explicativo).
- (D) "Nós trabalhamos **em pequena escala** com o biorreator Synthecon da NASA." - 9º parágrafo (complemento verbal: objeto direto)

QUESTÃO 02

No contexto do último parágrafo do texto, o sentido da expressão **ainda não** é equivalente ao da expressão:

- (A) à medida que não.
(B) ademais de não.
(C) uma vez que não.
(D) até agora não.



QUESTÃO 03

A análise equivocada da classe gramatical a que pertence o vocábulo em destaque foi realizada na opção:

- (A) (...) *antes de citar como exemplo o fato de que não há mais **nenhum** espaço disponível para criar gado* = conjunção indefinida. (3º parágrafo)
- (B) (...) *Há 10 anos, Mironov **obteve** uma bolsa da Nasa, agência espacial americana* = verbo transitivo. (6º parágrafo)
- (C) (...) O **cientista** de 56 anos e seu colaborador Nicholas Genovese... = substantivo comum. (2º parágrafo)
- (D) (...) O **biólogo**, que trabalha em um laboratório de dimensões **modestas** = adjetivo simples. (4º parágrafo)

QUESTÃO 04

O principal sentido do texto, resumidamente é:

- (A) Expansão da produção de carne artificial no Mundo.
- (B) Produção de carne artificial utilizando pesquisa, tecnologia e financiamento.
- (C) Pesquisa com células-tronco produz carne artificial com alta lucratividade em supermercados.
- (D) Crescimento na produção de carne artificial já é sucesso na Europa.

QUESTÃO 05

É correto afirmar que há uso de argumentação na passagem:

- (A) *...conseguiram abordar com outros investigadores as dificuldades que enfrentam.*
- (B) *... Nos Estados Unidos, o Instituto Nacional da Alimentação e Agricultura não parece estar disposto a liberar dinheiro.*
- (C) *...Imagine, por exemplo, a colonização de outro planeta ou apenas que a população aumente.*
- (D) *...planeja realizar uma degustação na Suécia nos próximos meses.*

QUESTÃO 06

Traduz-se corretamente o sentido do 1º parágrafo do texto em:

- (A) O exemplo factual de que não há mais nenhum espaço disponível para criar gado em Nova York ou Cingapura já serve também como justificativa para se investir na tecnologia de produção da carne artificial.
- (B) Apesar de trabalhar em um laboratório de dimensões modestas, mas com tecnologia de ponta, Mironov mostra-se otimista na criação do bife artificial.
- (C) A solução para a crise alimentar mundial está no desenvolvimento da tecnologia para produção de carne artificial.
- (D) No futuro dependerá mais da Ciência do que propriamente dos animais a produção de carne.

QUESTÃO 07

Atente para as seguintes afirmações:

- I. A crise alimentar mundial e a falta de espaço para criar gado são as causas que dificultam a produção de carne artificial.
- II. As agências e os organismos federais condicionam o subvencionamento da produção de carne artificial a um lucro diretamente proporcional ao trabalho impingido.
- III. O otimismo de Mironov deve-se à quantidade de carne artificial já produzida até o momento o que traz relevância a seu trabalho para a comunidade europeia.

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

- (A) I.
- (B) II.
- (C) III.
- (D) Nenhum dos itens.

QUESTÃO 08

A forma erudita dos adjetivos **agudo** e **cruel** no grau superlativo absoluto sintético, respectivamente, é:

- (A) acutíssimo – crudelíssimo.
- (B) agudíssimo – crudelíssimo.
- (C) crudelíssimo – agudíssimo.
- (D) agudíssimo – crudelíssimo.

QUESTÃO 09

A ocorrência do motivo da acentuação gráfica da palavra **matemática** encontra-se idêntica em uma das opções abaixo, assinale-a.

- (A) últimas.
- (B) após.
- (C) vídeo.
- (D) geométrica.

QUESTÃO 10

Assinale abaixo a opção que contém um vocábulo que não pertence ao campo semântico de matemática.

- (A) fractal.
- (B) poliedro.
- (C) estrela.
- (D) polígono.

**QUESTÃO 11**

Assinale a opção em que a pluralização da palavra **beija-flor** está correta:

- (A) Os beija-flores embelezam os jardins.
- (B) Havia muitos beijas-flor naquela área.
- (C) Os beijas-flores trazem harmonia aos homens.
- (D) Os beija-flor são pequenas aves rápidas e belas.

QUESTÃO 12

A opção em que pela ausência ou pela presença ocorre erro quanto à acentuação gráfica é:

- (A) Ítem.
- (B) Políticos.
- (C) Âmbar.
- (D) Heurístico.

QUESTÃO 13

Não há erro de grafia na palavra escrita na opção:

- (A) O único impecilho era seu ex namorado.
- (B) O suspeito era obsecado pela vítima.
- (C) As rosas dadas no dia das mães eram as mais fragrantas e bonitas da floricultura.
- (D) Aquela merenda escolar provocou uma desinteria coletiva.

QUESTÃO 14

Em relação ao trecho: "(...) A **repulsa** dos consumidores é um dos mais prováveis, apesar do procedimento de cultivo ser realizado em outros alimentos, como nos iogurtes." O termo destacado pode ser substituído sem prejuízo de sentido por:

- (A) impelimento
- (B) arquejamento
- (C) repugnância
- (D) expelição

QUESTÃO 15

O processo de formação das palavras **supermercado**, **atualmente** e **células-tronco**, respectivamente é:

- (A) composição por aglutinação – derivação regressiva – hibridismo.
- (B) composição por aglutinação – derivação prefixal – derivação parassintética.
- (C) derivação prefixal – derivação sufixal – composição por justaposição.
- (D) derivação imprópria – derivação prefixal – derivação parassintética.

INFORMÁTICA – QUESTÕES DE 16 A 20**QUESTÃO 16**

A tecla de atalho CTRL + T ao ser aplicada num documento do Microsoft Word 2007 possui a função de:

- (A) Abrir um arquivo.
- (B) Selecionar tudo.
- (C) Diminui uma seleção.
- (D) Inserir uma entrada de texto.

QUESTÃO 17

Para que o Microsoft Office Excel 2007 reconheça uma função é necessário por o sinal de _____ antes de qualquer comando.

Assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna acima.

- (A) Subtração (-).
- (B) Igualdade (=).
- (C) Multiplicação (*).
- (D) Adição (+).

QUESTÃO 18

A extensão padrão dos arquivos do Microsoft Excel 2007 é:

- (A) ODW
- (B) XLS
- (C) XLSX
- (D) ODS

QUESTÃO 19

São guias do Microsoft Word 2007, **SALVO**:

- (A) Exibição.
- (B) Inserir.
- (C) Referências.
- (D) Tabela.

QUESTÃO 20

São vantagens da utilização do correio eletrônico, dentre outras existentes:

- I. Possibilidade de incluir arquivos, documentos, imagens, dados, etc.
- II. As mensagens são facilmente arquivadas e armazenadas em um banco de dados; permite busca através do remetente, data, assunto e podem ser guardadas em caixas postais individuais.
- III. Possibilidade de enviar a mesma mensagem a um grupo pré-definido de pessoas.
- IV. Meio ideal para contato com pessoas às quais são difíceis de conseguir falar ao telefone.



A quantidade de itens corretos é:

- (A) 1
- (B) 2
- (C) 3
- (D) 4

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS DA ÁREA

QUESTÕES DE 21 A 40

QUESTÃO 21

O tratamento impessoal que deve ser dado aos assuntos que constam das comunicações oficiais decorre:

- I. Do caráter impessoal do próprio assunto tratado: se o universo temático das comunicações oficiais se restringe a questões que dizem respeito ao interesse público, é natural que não cabe qualquer tom particular ou pessoal.
- II. Da presença de impressões individuais de quem comunica: embora se trate, por exemplo, de um expediente assinado por Chefe de determinada Seção, é sempre em nome do Serviço Público que é feita a comunicação.
- III. Da impessoalidade de quem recebe a comunicação, com duas possibilidades: ela pode ser dirigida a um cidadão, sempre concebido como público, ou a outro órgão público. Nos dois casos, temos um destinatário concebido de forma heterogênea e impessoal.

É verdadeiro o que se afirma em:

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

QUESTÃO 22

A concisão, a clareza, a objetividade e a formalidade de que nos valem para elaborar os expedientes oficiais contribuem para que seja alcançada a necessária:

- (A) Improbidade administrativa.
- (B) Individualização dos bens públicos.
- (C) Impessoalidade.
- (D) Disponibilidade dos bens públicos.

QUESTÃO 23

Sobre a formalização e padronização das comunicações oficiais, marque a alternativa **ERRADA**.

- (A) A formalidade de tratamento vincula-se à necessária uniformidade das comunicações. Ora, se a administração federal é una, é natural que as comunicações que expedem sigam um mesmo padrão.
- (B) A formalidade diz respeito à polidez, à civilidade no próprio enfoque dado ao assunto do qual cuida a comunicação.
- (C) A utilização correta dos pronomes de tratamentos não é fundamental para um bom entendimento da língua e da comunicação.
- (D) As comunicações oficiais devem ser sempre formais, isto é, obedecem a certas regras de forma: além das exigências de impessoalidade e uso do padrão culto de linguagem, é imperativo, ainda, certa formalidade de tratamento.

QUESTÃO 24

A respeito da importância da comunicação humana, assinale a alternativa **ERRADA**.

- (A) Comunicar é participar, transmitir, fazer saber.
- (B) O sentido que as pessoas captam vem menos daquilo que você diz do que da maneira como você diz,
- (C) Um dos fatores que mais dificulta o relacionamento interpessoal tem a ver com problemas de comunicação. Esta é uma barreira que impede a plena integração e a realização pessoal e profissional das pessoas
- (D) A comunicação não é uma atividade vital para o homem, este ser social que está sempre se relacionando com o seu semelhante.

QUESTÃO 25

São exemplos de falhas de comunicação:

- I. Pessoas que se sentem miseráveis porque levam tudo a nível pessoal.
- II. Pessoas gritando com raiva porque não conseguem ser compreendidas.
- III. Pessoas aborrecidas, voltadas para si mesmas porque a comunicação está no nível errado.
- IV. Pessoas silenciosas que escolheram esse caminho porque não conseguem compreender.

Está correto o que se afirma em:

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

**QUESTÃO 26**

Sobre o processo de comunicação, marque a alternativa **INCORRETA**.

- (A) Quando suas palavras não estiverem concordando com suas ações o ouvinte acreditará em suas ações.
- (B) 87% das informações armazenadas na mente das pessoas entraram através dos olhos.
- (C) Seu tom de voz e sua linguagem corporal (comunicação verbal) são responsáveis por mais de 90% do sentido captado.
- (D) Somos responsáveis pela imagem que criamos de nós mesmos. É importante porque nem sempre temos a oportunidade de causar uma segunda boa impressão.

QUESTÃO 27

São atribuições dos recepcionistas, **EXCETO**:

- (A) Procede à formulação de hipóteses e à sua comprovação experimental, observando a realidade e efetivando experiências de laboratório e de outra natureza, para obter elementos relevantes ao estudo dos processos de crescimento, inteligência, aprendizagem, personalidade e outros aspectos do comportamento humano e animal
- (B) Atende o visitante ou cliente, indagando suas pretensões, para informá-lo conforme seus pedidos; atende chamadas telefônicas, manipulando telefones internos ou externos de disco ou botão, para prestar informações e anotar recados
- (C) Registra as visitas e os telefonemas atendidos, anotando dados pessoais ou comerciais do cliente ou visitante, para possibilitar o controle dos atendimentos diários.
- (D) Preenchimento e marcação de consultas, entrevistas em formulários e fichas próprias e específicas.

QUESTÃO 28

Sobre o trabalho em equipe, assinale a opção **FALSA**.

- (A) As organizações, em quase sua totalidade, desejam manter um alto desempenho no desenvolvimento de projetos. Os papéis e responsabilidades da equipe são modificados de acordo com as necessidades e algumas funções tradicionais, como os supervisores podem ficar de fora da hierarquia, caso seja desnecessário o papel deste profissional.

- (B) Nem sempre a equipe surge pronta para assumir certas responsabilidades, por isso é sugerido que algumas funcionalidades sejam inseridas no projeto em etapas paralelas, onde gráficos de responsabilidades ou ferramentas semelhantes possam ajudar a organizar o crescimento da equipe.
- (C) O foco principal no direcionamento de uma equipe é fornecer ferramentas essenciais para a integração e retrocesso dos processos, visando garantir o sucesso da equipe.
- (D) O caminho para criar uma equipe de alto desempenho não é fácil, porém é recompensador quando conseguimos atingir esse objetivo.

QUESTÃO 29

Alguns papéis e responsabilidades são de extrema importância para o sucesso da equipe, incluindo, dentre outros:

- I. Planejamento de ferramentas e pessoal.
- II. Garantir ferramentas e matéria prima essenciais para o desenvolvimento do trabalho.
- III. Promover treinamento para os membros da equipe.
- IV. Decidir horário de trabalho e intervalos.

A quantidade de itens corretos é:

- (A) 1
- (B) 2
- (C) 3
- (D) 4

QUESTÃO 30

Acerca dos aspectos relacionados ao funcionamento de uma equipe, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- (A) Existem fases de desenvolvimento por qual toda equipe de trabalho passa, essas fases são responsáveis por algumas transformações e necessidades específicas, por isso se você está na liderança do projeto, aproveite para dar o máximo de si em cada fase.
- (B) Durante a etapa de formação da equipe é preciso que o gerente de projeto facilite o entrosamento do grupo, oferecendo direcionamento e envolvimento entre os membros.
- (C) Habilidades de conhecimento e a experiência dos integrantes da equipe não devem ser aproveitados para estimular o respeito mútuo e a colaboração.
- (D) Os métodos e procedimentos adotados devem ajudar o progresso do trabalho em equipe.

**QUESTÃO 31**

São competências dos Recepcionistas:

- I. Participar da elaboração de balancetes e balanços, aplicando normas contábeis e organizando demonstrativos e relatórios de comportamento das dotações orçamentárias.
- II. Facilitar a localização e possibilitar acompanhamento dos serviços por parte dos atendidos.
- III. Manter em ordem todo o serviço de forma organizada e de fácil uso.

É verdadeiro o que se afirma em:

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

QUESTÃO 32

São ações que devem ser realizadas com o objetivo de melhorar o atendimento telefônico, **SALVO**:

- (A) Utilize-se sempre de uma linguagem formal, privilegiando uma comunicação que transmita respeito e seriedade. Evite brincadeiras, gírias, intimidades, etc, pois assim fazendo, você estará gerando uma imagem positiva de si mesmo por conta do profissionalismo demonstrado.
- (B) Algo que é extremamente prejudicial ao cliente são as interferências, ou seja, tudo aquilo que atrapalha a comunicação entre as partes (chiveira, sons de aparelhos eletrônicos ligados, etc.). Sendo assim, é necessário manter a linha "limpa" para que a comunicação seja eficiente, evitando desvios.
- (C) Devemos usar um tom de voz que seja minimamente compreensível, evitando desconforto para o cliente que por várias vezes é obrigado a "implorar" para que o atendente fale mais alto.
- (D) Não seja ansioso para que você não cometa o erro de falar muito rapidamente, ou seja, procure encontrar o meio termo (nem lento e nem rápido), de forma que o cliente entenda perfeitamente a mensagem, que deve ser transmitida com clareza e subjetividade.

QUESTÃO 33

Acerca dos aspectos relacionados ao processo de comunicação, marque a alternativa **ERRADA**.

- (A) Seja positivo e atencioso. Não subestime, não destrua expectativas e nem generalize em excesso. Seja um bom ouvinte de seus ouvintes. Use o nome deles, entretanto não os faça sentirem-se importantes, pois isso pode prejudicar o processo de comunicação.
- (B) Cada ser humano tem uma maneira única de transmitir mensagens. Conheça o seu estilo individual. Com seus valores, padrões de pensamento, vocabulário, tom de os, hábitos de fala, humores, linguagem corporal e presença global afetam o sentido da mensagem que os ouvintes recebem.
- (C) Mostre sua convicção, confiança e entusiasmo por meio do tom da voz e da linguagem corporal, porém evite exageros.
- (D) Escolha local e horário apropriado. Transmita a mensagem quando perceber que os ouvintes estão preparando para recebê-la, e não quando você desejar transmiti-la.

QUESTÃO 34

É importância do Saber Ouvir, tendo em vista que:

- I. Evita problemas: Um bom ouvinte presta atenção em instruções, sugestões e avisos. Raras vezes as pessoas têm motivo para se indispor com alguém que presta atenção nelas.
- II. Aumenta sua competência: Quanto mais informações você tiver sobre seu trabalho, com mais êxito o realizará. Ouvir é uma maneira segura de obter conhecimento.
- III. Aumenta o seu poder: "Conhecimento é poder", como diz o ditado. O poder do conhecimento obtido ao ouvir os outros é devido ao fato de que você acaba tendo mais dados à sua disposição.
- IV. Confere respeito: O fato de você ouvir demonstra respeito pelo outro e faz com que você também seja respeitado.

A quantidade de itens **INCORRETOS** é:

- (A) 0
- (B) 2
- (C) 3
- (D) 4

**QUESTÃO 35**

São funções dos recepcionistas, **SALVO**:

- (A) Verifica a posição do estoque, examinando periodicamente o volume de mercadorias e calculando as necessidades futuras, para preparar pedidos de reposição.
- (B) Processar a correspondência recebida(pacotes, telegramas, faxes e mensagens), organizá-los e distribuir para o destinatário.
- (C) Controlar a entrada e saída de visitantes e equipamentos.
- (D) Receber e interagir com o público externo à instituição, área de trabalho ou unidade administrativa, de forma agradável, solícita e colaborativa para prestação de informações e no encaminhamento ao local desejado.

QUESTÃO 36

Observe os itens a seguir relacionados ao trabalho em equipe.

- I. Vivemos uma época onde as incertezas são muitas, por isso o líder precisa conseguir transmitir segurança e disponibilidade. Sem esquecer é claro de saber equilibrar as cobranças com os direitos e interesses tanto do empregado como da organização.
- II. O foco principal no direcionamento de uma equipe é fornecer ferramentas essenciais para a integração e melhoria dos processos, visando garantir o sucesso da equipe.
- III. As fases de desenvolvimento da equipe se dão na formação, confusão, normatização, desempenho e desintegração.

É certo o que se afirma em:

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

QUESTÃO 37

São aspectos essenciais na prestação de um Serviço público de qualidade, **EXCETO**:

- (A) Encorajamento aos conflitos pessoais.
- (B) Gestão do Pessoal.
- (C) Comunicação.
- (D) Relacionamento com os Clientes.

QUESTÃO 38

A respeito da função de atendimento ao público, assinale a alternativa **CORRETA**.

- (A) O atendimento é função de todos os membros de uma organização.
- (B) Através do atendimento transitam a comunicação, a informação, a ação comercial e a imagem da empresa.
- (C) O atendimento é uma função específica.
- (D) As alternativas "A", "B" e "C" estão corretas.

QUESTÃO 39

São atitudes que favorecem o diálogo com o cliente externo:

- I. Fazer perguntas que interajam com o cliente
- II. Ouvir.
- III. Agir com displicência.
- IV. Reformular o pedido.

É **INCORRETO** o que se afirma em:

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

QUESTÃO 40

Todas as alternativas a seguir listam posturas adequadas que devem ser realizadas com o objetivo de melhorar o atendimento telefônico, **EXCETO**:

- (A) Tenha uma postura afetuosa e prestativa: ao atender o telefone, você deve demonstrar para o cliente uma postura de quem realmente busca ajudá-lo, ou seja, que se importa com os problemas do mesmo. Atitudes negativas como um tom de voz desinteressado, melancólico e enfadado contribuem para a motivação do cliente, sendo assim, é necessário demonstrar jubildade, interesse e iniciativa para que a outra parte se sinta acolhida.
- (B) Tenha sempre papel e caneta em mãos: a organização é um dos princípios para um bom atendimento telefônico, haja vista, que é necessário anotar o nome da pessoa e os pontos principais que foram abordados.
- (C) Mantenha sua linha desocupada: Busque não delongar as conversas e evite conversas pessoais, objetivando manter, na medida do possível, sua linha sempre disponível para que o cliente não tenha que esperar muito tempo para ser atendido.
- (D) Não seja impaciente: busque ouvir o cliente atentamente, sem interrompê-lo, pois, essa atitude contribui positivamente para a identificação dos problemas existentes e conseqüentemente para as possíveis soluções que os mesmos exigem.