

Agente Administrativo

Antes de iniciar a prova, leia as instruções:

1. Para fazer a prova, você recebeu:

- este caderno de prova;
- um cartão de respostas.

2. Confira:

- **no cartão de respostas:** nome, número e cargo, emprego ou função da sua inscrição.
- **no caderno de prova:** cargo, emprego ou função da sua inscrição e quantidade de questões

Este caderno contém: 50 questões

Duração da prova: 4 horas

- Incluído o tempo para o preenchimento do cartão de respostas.

3. Verifique, no caderno de prova, se:

- faltam folhas e se a sequência e a quantidade de questões estão corretas.
- há imperfeições gráficas que possam causar dúvidas.

4. **Comunique imediatamente ao fiscal qualquer irregularidade! Não serão admitidas reclamações posteriores.**

5. A interpretação das questões é parte integrante da prova, não sendo permitidas perguntas relacionadas ao conteúdo aos fiscais.

6. Não é permitido qualquer tipo de consulta durante a realização da prova, tampouco empréstimo de materiais e comunicação entre os candidatos.

7. **O cartão de respostas é o único documento válido e utilizado para a correção da prova objetiva.** Preencha-o com cuidado, marcando apenas uma alternativa para cada questão.

8. Não rabisque, rasure, amasse ou dobre o cartão de respostas. É vedada a substituição do cartão de respostas decorrente de erro do candidato.

9. Ao terminar a prova, **devolva ao fiscal da sala, o cartão de respostas e o caderno de questões**, devidamente preenchido e assinado, sendo-lhe permitido copiar suas respostas em meio apropriado e disponibilizado.

10. Ao concluir a prova, permaneça em seu lugar e comunique ao fiscal de sala, aguardando autorização para entregar o material.

11. Os três últimos candidatos devem permanecer em sala a fim de acompanhar o fechamento do material.

Fraudar ou tentar fraudar concursos públicos é crime previsto no art. 311-A do Código Penal.

Nome do Candidato:

Nº de Inscrição:

Transcreva suas respostas neste canhoto e, na presença do fiscal, destaque-o, levando-o consigo para sua conferência.



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
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50

LÍNGUA PORTUGUESA | 10 QUESTÕES

Por que alguns medicamentos não devem ser tomados com café?

O café é uma das bebidas mais populares do mundo e uma das principais fontes de cafeína. Essa substância, porém, é um componente _____ que afeta significativamente o efeito de alguns medicamentos no organismo, adverte a revista *BioMed Research International*.

O estudo, publicado em 2020, aponta que tomar certos medicamentos com café pode afetar a forma como eles funcionam no organismo. A pesquisa indicou que a bebida pode melhorar a resposta terapêutica, causar falhas no tratamento ou motivar reações tóxicas.

Há uma interação significativa entre o café e muitos medicamentos importantes devido a seus principais componentes. Por exemplo, a cafeína pode afetar a absorção dos medicamentos. Segundo o estudo, "a absorção de ferro é reduzida entre 39% a 90% quando se toma uma xícara de café ou outras bebidas com cafeína". Por isso, essa e outras bebidas cafeinadas não devem ser ingeridas em conjunto com alimentos que contenham ferro ou suplementos nutricionais. Recomenda-se o intervalo de pelo menos uma hora entre eles.

Por outro lado, o café pode acelerar o efeito de certos remédios. Por exemplo, a cafeína melhora a _____ (capacidade de um medicamento ou outra substância de ser absorvida e utilizada pelo organismo) da ergotamina, um medicamento para tratamento de enxaqueca. Isso pode levar a uma ação mais rápida e efeito mais duradouro do medicamento. Da mesma forma, a aspirina produz seu efeito analgésico mais rápido e efetivo quando administrada com café ou _____ com cafeína.

Além de afetar a absorção, tomar remédios com café pode levar a mudanças na distribuição, no metabolismo e na excreção dos medicamentos. Neste contexto, os pesquisadores concluem que, a menos que seja provado que o café não irá alterar a eficácia do medicamento, a ingestão dele - e de outras bebidas que contenham cafeína — com remédios deve ser restringida.

Redação National Geographic Brasil. Adaptado.

1) Assinalar a alternativa que preenche CORRETAMENTE as lacunas presentes no texto.

- a) bioativo | biodisponibilidade | coformulada
- b) bioativo | biodisponibilidade | co-formulada
- c) bio-ativo | bio-disponibilidade | coformulada
- d) bio-ativo | bio-disponibilidade | co-formulada

2) Com base no texto, analisar os itens.

- I. A letra "a", sublinhada no 4º parágrafo, não leva crase.
- II. A vírgula no trecho "Além de afetar a absorção, tomar remédios com café pode [...]" é facultativa.
- III. A palavra sublinhada no 1º parágrafo poderia ser deslocada para o início da oração, seguida de vírgula, sem trazer alteração de sentido ao texto.

Está CORRETO o que se afirma:

- a) Apenas no item I.
- b) Apenas no item II.
- c) Apenas nos itens I e III.
- d) Apenas nos itens II e III.

3) Em relação às informações apresentadas no texto, avaliar se as afirmativas são certas (C) ou erradas (E) e assinalar a sequência correspondente.

- () A cafeína melhora a absorção de ergotamina, aumentando as dores da enxaqueca.
- () A pesquisa feita indicou que tomar café com medicações pode gerar mais de um tipo de reação no organismo.
- () O café diminui o efeito analgésico da aspirina.
- () Tomar café após comer alimentos com a presença de ferro na composição diminui a sua absorção.

- a) E - E - C - E.
- b) C - C - E - C.
- c) E - C - E - C.
- d) C - E - C - E.

4) A palavra "eficácia", sublinhada no 5º parágrafo, tem como possíveis sinônimos, EXCETO:

- a) Efusão.
- b) Êxito.
- c) Ação.
- d) Efetividade.

5) A palavra "significativamente" utilizada no primeiro parágrafo do texto é classificada como:

- a) Adjetivo.
- b) Substantivo.
- c) Advérbio.
- d) Verbo.

MATEMÁTICA | 10 QUESTÕES

6) Homônimos são palavras que têm pronúncia e/ou grafia idênticas, mas significados diferentes. Com base nisso, assinalar a alternativa que NÃO apresenta um par de homônimos.

- a) Sessão | seção.
- b) Cela | sela.
- c) Banco | banco.
- d) Inflação | infração.

7) Alguns acentos foram retirados das palavras paroxítonas, como é o caso do acento agudo na vogal -i e na vogal -u quando estas forem precedidas de ditongos. Qual das palavras abaixo NÃO deve receber acento por causa disso?

- a) Guaíba.
- b) Feiúra.
- c) Tuiuiú.
- d) Piauí.

8) Assinalar a alternativa em que o uso do porquê está INCORRETO.

- a) Não comeu todo brócolis por quê?
- b) Por que ela não quis ir ao shopping?
- c) Joana dormiu até tarde porque estava com sono.
- d) Porque o céu está tão colorido?

9) Assinalar a alternativa em que a vírgula foi usada de maneira CORRETA.

- a) Chegou a noite da festa e a aniversariante, vestiu-se.
- b) O coração da menina bateu mais forte, e o sangue subiu ao rosto.
- c) Surgiram problemas, de todo tipo, e em, questão de alguns meses, a situação da empresa tornou-se insustentável.
- d) Todos os cidadãos (embora algumas pessoas queiram o contrário), são iguais perante a lei.

10) Qual das palavras a seguir está de acordo com a norma-padrão da língua portuguesa?

- a) Pre-conceito.
- b) Pré-suposto.
- c) Pre-existente.
- d) Pré-operatório.

11) Em um campeonato nacional com 16 times competindo pelo título, os organizadores precisam formar um grupo especial de 4 deles para uma rodada eliminatória. Considerando que a ordem dos times dentro do grupo não é relevante, de quantas maneiras diferentes os organizadores podem selecionar os times?

- a) 940
- b) 1.260
- c) 1.480
- d) 1.820

12) Sabendo-se que a sequência abaixo foi obtida de acordo com determinado padrão, assinalar a alternativa que apresenta o próximo termo da sequência.

1, 4, 12, 15, 45, 48, 144, 147...

- a) 150
- b) 438
- c) 441
- d) 444

13) André contraiu um empréstimo de R\$ 5.500,00 com uma taxa de juros simples mensal de 7%. Após algum tempo, ele quitou a dívida e pagou um montante de R\$ 8.195,00. Assinalar a alternativa que corresponde ao tempo que André levou para pagar sua dívida.

- a) 7 meses.
- b) 5 meses.
- c) 9 meses.
- d) 3 meses.

14) Um pesquisador está estudando o crescimento de uma população de insetos que vive em uma floresta, e ele observou que a quantidade de insetos triplica a cada dois meses. Sabendo-se que no início do estudo havia 300 insetos, quantos insetos haverá após 6 meses?

- a) 2.700
- b) 5.400
- c) 8.100
- d) 24.300

15) Pedro é dono de uma loja de carros e um de seus funcionários fez a venda de um modelo por R\$ 18.000,00. Sabendo-se que a comissão do vendedor é de 9%, qual foi o valor da comissão?

- a) R\$ 1.800,00
- b) R\$ 1.720,00
- c) R\$ 1.590,00
- d) R\$ 1.620,00

16) Em uma mina de carvão, 4 caminhoneiros conseguem fazer o transporte de 200 toneladas desse minério em 5 dias, trabalhando 8 horas diárias. Com o aumento crescente da demanda, foram contratados mais 2 caminhoneiros. Com base nessa nova configuração, quantos dias serão necessários para mover 360 toneladas de carvão, trabalhando 12 horas diárias?

- a) 3 dias.
- b) 4 dias.
- c) 6 dias.
- d) 7 dias.

17) Dois amigos estão participando de um jogo em que há uma urna posicionada na frente de cada um. Cada urna contém as mesmas bolas, sendo elas 5 bolas de cores distintas (azul, vermelho, amarelo, verde e roxo). Se ambos os amigos tirarem aleatoriamente uma bola de suas respectivas urnas, qual é a probabilidade de ambas as bolas serem azuis?

- a) 1/5
- b) 1/10
- c) 2/13
- d) 1/25

18) Considerar a função modular abaixo e assinalar a alternativa que corresponde ao resultado de $f(4)$:

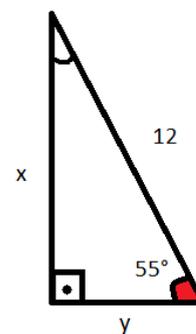
$$f(x) = |x^2 - 7x + 9| + 13$$

- a) 16
- b) 10
- c) 9
- d) 4

19) Uma escola adota o sistema de boletins trimestrais para avaliar o desempenho dos alunos ao longo do ano letivo, dividido em três trimestres. Cada trimestre possui um peso respectivo: o primeiro trimestre tem peso 1, o segundo tem peso 2 e o terceiro tem peso 3. Cleiton obteve nota 7 no primeiro trimestre e nota 4 no segundo trimestre. Para ser aprovado no ano letivo, qual deve ser a nota mínima que Cleiton precisa tirar no terceiro trimestre, sabendo que a média para passar de ano é 6?

- a) 6
- b) 6,5
- c) 7
- d) 7,5

20) Analisar o triângulo retângulo a seguir. Considerando-se seno de 35 graus igual a, aproximadamente, 0,57, assinalar a alternativa que representa o valor de y .



- a) 6,37
- b) 6,84
- c) 7,02
- d) 7,23

INFORMÁTICA | 10 QUESTÕES

Atenção! Para responder às questões de Informática, a menos que seja informado o contrário, considerar os programas em sua versão Português-BR; configuração padrão de instalação, com licença de uso; mouse configurado para destros; um clique ou duplo clique pelo botão esquerdo do mouse; e teclar como pressionar uma tecla uma vez e rapidamente liberá-la.

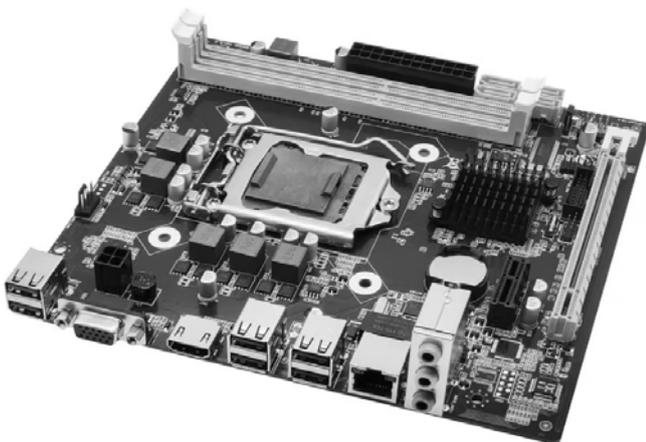
21) É um sistema que organiza, armazena e gerencia grandes volumes de dados de maneira eficiente, permitindo acesso e manipulação rápida:

- a) Roteador.
 - b) Criptografia.
 - c) Banco de dados.
 - d) Memória RAM.
-

22) Entre as teclas de atalho presentes no Microsoft Windows 10, a ação obtida ao selecionar o comando Alt + Tab será a de:

- a) Maximizar a janela.
 - b) Cortar.
 - c) Colar.
 - d) Alternar entre aplicativos abertos.
-

23) A imagem abaixo representa um componente essencial de um computador: uma placa de circuito impresso que serve como plataforma de conexão e comunicação entre todos os componentes de hardware do sistema. Assinalar a alternativa que apresenta o nome desse componente.



- a) Placa-mãe.
 - b) Placa de vídeo.
 - c) Memória RAM.
 - d) Cooler.
-

24) No Word 2019, os ícones desempenham um papel crucial na facilitação do uso e na melhoria da produtividade. Esses ícones correspondem a comandos para salvar documentos, formatar texto, inserir imagens e criar tabelas, sendo organizados em guias na Faixa de Opções para acesso fácil e intuitivo. Considerando isso, assinalar a alternativa que representa o ícone abaixo.



- a) Instantâneo.
 - b) Gráfico.
 - c) Formas.
 - d) SmartArt.
-

25) Sabe-se que hardwares são os componentes físicos de um sistema de computador. O hardware que é responsável por executar instruções e também é conhecido como o "cérebro" do computador é:

- a) A placa-mãe.
 - b) A CPU (Unidade Central de Processamento).
 - c) O modem.
 - d) O disco rígido (HDD).
-

26) Softwares são programas que comandam o hardware e realizam tarefas específicas. Os softwares podem ser categorizados em:

- I. Sistemas Operacionais.
- II. Software de aplicação.
- III. Software de Sistema.

Está CORRETO o que se afirma:

- a) Apenas no item I.
 - b) Apenas no item II.
 - c) Apenas nos itens I e III.
 - d) Em todos os itens.
-

27) Sobre os principais cuidados que devem ser tomados ao navegar na web, analisar os itens.

- I. Manter o sistema operacional, o navegador e os sistemas de antivírus atualizados.
- II. Usar redes públicas para acessar informações sigilosas.
- III. Instalar extensões de segurança.

Está CORRETO o que se afirma:

- a) Apenas no item I.
 - b) Apenas no item II.
 - c) Apenas nos itens I e III.
 - d) Em todos os itens.
-

28) Sobre os conceitos básicos da tecnologia da informação, assinalar a alternativa que preenche a lacuna abaixo CORRETAMENTE.

_____ é uma rede global de computadores que se comunicam entre si, permitindo o acesso à informação, serviços e comunicação por meio de protocolos.

- a) Internet
- b) Local Area Network (LAN)
- c) Bluetooth
- d) Wide Area Network (WAN)

29) São cuidados necessários para a instalação do Sistema Operacional Windows:

- I. É necessário verificar quais são os requisitos mínimos de hardware, como processador, RAM, espaço em disco e placa gráfica.
- II. A instalação pode ser feita por meio de uma mídia de instalação (DVD/USB) ou atualização de uma versão anterior. O processo inclui a seleção do idioma, layout do teclado, partição de disco e configuração inicial da conta do usuário.

Está CORRETO o que se afirma:

- a) Apenas no item I.
- b) Apenas no item II.
- c) Em nenhum dos itens.
- d) Em ambos os itens.

30) Qual é a função do atalho de teclado Ctrl + B no Microsoft Excel 2016?

- a) Salvar o documento atual.
- b) Alterar a fonte do texto selecionado.
- c) Aplicar o estilo de negrito ao texto selecionado.
- d) Justificar o texto selecionado.

LEGISLAÇÃO E CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS | 20 QUESTÕES

31) Baseando-se na Constituição Federal, a lei regulará a individualização da pena e poderá adotar a seguinte pena:

- a) Caráter perpétuo.
- b) Cruel.
- c) Banimento.
- d) Perda de bens.

32) Em conformidade com a Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação, o acesso à informação de que trata esta lei compreende, entre outros, os direitos de obter informação pertinente às seguintes situações, EXCETO:

- a) Utilização de recursos públicos.
- b) Contratos administrativos e licitações.
- c) Oferecer elevado risco à estabilidade econômica do País.
- d) Administração do patrimônio público.

33) Baseando-se na Lei nº 8.429/1992 – Lei de Improbidade Administrativa, constitui crime de improbidade com enriquecimento ilícito a conduta de:

- a) Prefeitura que doa equipamentos públicos para organização não governamental sem realizar um processo licitatório.
- b) Empresa privada que utiliza um imóvel público para armazenar seus produtos sem pagar aluguel.
- c) Gestor público que autoriza a utilização de materiais de construção de obra pública para reformar sua casa.
- d) Servidor público que solicita pagamento para agilizar processo administrativo.

34) De acordo com a Lei nº 14.133/2021 — Lei de Licitações e Contratos Administrativos, a concorrência é a modalidade de licitação para contratação de bens e serviços especiais cujo o critério de julgamento NÃO pode ser:

- a) Maior lance.
- b) Menor preço.
- c) Melhor técnica.
- d) Maior desconto.

35) Conforme a Lei Orgânica do Município, são poderes do Município, independentes e harmônicos entre si, o:

- a) Judiciário exercido pela Procuradoria Municipal e o Legislativo pela Câmara Municipal.
- b) Legislativo exercido pela Câmara Municipal e o Executivo exercido pelo Prefeito.
- c) Judiciário exercido pela Procuradoria Municipal e o Executivo pela Câmara Municipal.
- d) Executivo exercido pela Câmara Municipal e o Legislativo exercido pelo Prefeito.

36) Segundo a Lei Orgânica do Município, o processo legislativo compreende a elaboração de:

- a) Requerimentos, emendas à Lei Orgânica e medidas provisórias.
- b) Resoluções, decretos legislativos e leis complementares.
- c) Autorizações, medidas provisórias e leis ordinárias.
- d) Portarias, moções e indicações.

37) Segundo a Lei nº 1.182/2006 – Regime Jurídico dos Servidores Públicos do Município, constituem indenizações ao servidor:

- I. Ajuda de custo.
- II. Diárias.
- III. Transporte.

Está CORRETO o que se afirma:

- a) Apenas no item III.
- b) Apenas nos itens I e II.
- c) Apenas nos itens II e III.
- d) Em todos os itens.

38) Em conformidade com a Lei nº 1.182/2006 – Regime Jurídico dos Servidores Públicos do Município, a vacância do cargo NÃO decorrerá de:

- a) Aproveitamento.
- b) Recondição.
- c) Falecimento.
- d) Readaptação.

39) Para a viabilização de contratações, a Constituição Federal exige como regra a abertura de concurso público, em que se deve incidir regras idênticas sobre todos os eventuais interessados, resultando na possibilidade de contratação somente daqueles que tenham obtido os melhores resultados. Durante o percurso do concurso, qualquer atitude tomada pelo agente público que vise ao favorecimento ou ao desfavorecimento gratuito de determinadas pessoas é considerada agressão ao princípio de:

- a) Ampla defesa.
- b) Impessoalidade.
- c) Publicidade.
- d) Contraditório.

40) Com o intuito de estabelecer uma comunicação oficial mais clara e eficiente, adotou-se o padrão ofício, que unifica a forma de apresentação dos documentos. De acordo com o padrão ofício, o cabeçalho é utilizado apenas na:

- a) Primeira página do documento, centralizado na área determinada pela formatação.
- b) Última página do documento, justificada na área determinada pela formatação.
- c) Primeira página do documento, justificada na área determinada pela formatação.
- d) Última página do documento, centralizada na área determinada pela formatação.

41) Em relação à Redação Oficial, analisar o enunciado abaixo.

“A corrupção é um mal que corrói as instituições e mina a confiança da população na política, gerando um ciclo vicioso de desinteresse e apatia, o que é deveras ruim para a Administração Pública, visto que nós, cidadãos, gostaríamos de obter um serviço digno e de atividades com teor justo e igualitário, o que não tem ocorrido de maneira alguma nesta instituição com a qual lidamos diariamente”.

Sobre o enunciado, é CORRETO afirmar que este se caracteriza como:

- a) Conciso.
- b) Pessoal.
- c) Informal.
- d) Impessoal.

42) Em relação às mudanças no funcionalismo público, torna-se cada vez mais necessário que as organizações públicas incorporem valores, atitudes e crenças pautadas na transparência, confiança e apoio entre o Estado e a sociedade. Com base nisso, são desafios comuns no atendimento ao público:

- I. O grande volume de demanda, com filas extensas e tempo de espera elevado.
- II. A falta de recursos e infraestrutura adequada para atender à demanda.

Está CORRETO o que se afirma:

- a) Em ambos os itens.
- b) Apenas no item I.
- c) Apenas no item II.
- d) Em nenhum dos itens.

43) Com base nos conceitos e nas características dos documentos de arquivos, relacionar as colunas e assinalar a sequência correspondente.

- (1) Imparcialidade.
- (2) Unicidade.
- (3) Naturalidade.
- (4) Autenticidade.

- () Cada registro arquivístico tem um lugar único na estrutura documental do conjunto ao qual pertence.
- () São criados, mantidos e conservados sob custódia de acordo com procedimentos regulares que podem ser comprovados.
- () São produzidos dentro de determinado contexto e para determinados fins.
- () São produzidos e acumulados no curso de transações e de acordo com as necessidades do assunto tratado.

- a) 1 - 3 - 2 - 4.
- b) 2 - 4 - 3 - 1.
- c) 3 - 2 - 4 - 1.
- d) 4 - 1 - 3 - 2.

44) Sobre a avaliação de documentos e os níveis de documentação na organização, relacionar as colunas e assinalar a sequência correspondente.

- (1) Documentação de nível operacional.
- (2) Documentação de nível tático.
- (3) Documentação de nível estratégico.

() É a documentação de nível intermediário, tanto em termos hierárquicos quanto em termos de gestão da organização. Esses documentos determinam "como, quem, quando e onde" para cada grande atividade determinante da organização.

() Retrata as preocupações de longo prazo e de mais alto nível. Deve conter as informações mais gerais e abrangentes da organização, cujos efeitos são direcionados aos níveis hierárquicos da alta gerência.

() É a documentação de nível mais baixo, em que estão as preocupações imediatas, de curto prazo. Ela contém todos os detalhes e as informações técnicas, padrões, especificações, tabelas, entre outros, para a operação segura dos processos de trabalho.

- a) 1 - 3 - 2.
- b) 2 - 1 - 3.
- c) 2 - 3 - 1.
- d) 3 - 1 - 2.

45) Nas chamadas telefônicas, algumas expressões devem ser evitadas por não serem corretas ou adequadas. Quanto à utilização dessas expressões, assinalar a alternativa CORRETA.

- a) Havia dez pessoas na reunião.
- b) Vou te dizer uma coisa para você.
- c) Fazem dez dias que não aparecem no escritório.
- d) Estou agradecida por ter telefonado.

46) A respeito das formas de organização administrativa, analisar a sentença.

A concentração é atribuída às atribuições que são repartidas entre órgãos públicos pertencentes a uma única pessoa jurídica, ou seja, há uma especialização de funções dentro da administração pública, mantendo a vinculação hierárquica (1ª parte). A desconcentração é a técnica de cumprimento de competências administrativas por meio de órgãos públicos despersonalizados e sem divisões internas, tratando-se de situação raríssima, pois pressupõe a ausência completa de distribuição de tarefas entre repartições públicas internas (2ª parte).

A sentença está:

- a) Totalmente correta.
- b) Correta somente em sua 1ª parte.
- c) Correta somente em sua 2ª parte.
- d) Totalmente incorreta.

47) De acordo com as normas constitucionais, a qual espécie de agente público são proibidas a sindicalização e a greve?

- a) Servidores estatutários.
- b) Militares.
- c) Servidores temporários.
- d) Empregados públicos.

48) Em relação às características dos atos discricionários, assinalar a alternativa INCORRETA.

- a) Não sofre controle de legalidade perante o judiciário.
- b) Existe juízo de conveniência e oportunidade.
- c) Pode ser anulado se tiver vício de legalidade.
- d) É exercido dentro dos limites da legalidade.

49) No poder de polícia, tradicionalmente, a doutrina costuma dividir as atuações de segurança pública em polícia administrativa e polícia judiciária. Com base nisso, relacionar as colunas e assinalar a sequência correspondente.

- (1) Polícia administrativa.
- (2) Polícia judiciária.

- () Caráter predominantemente preventivo.
- () Natureza repressiva.
- () Associado ao policiamento ostensivo.
- () Se sujeita ao direito processual penal.

- a) 2 - 2 - 1 - 1.
- b) 1 - 2 - 2 - 1.
- c) 2 - 1 - 2 - 2.
- d) 1 - 2 - 1 - 2.

50) A postura do profissional no ambiente de trabalho reflete o seu profissionalismo e seriedade. Nesse sentido, todos os comportamentos a seguir devem ser seguidos por um bom profissional, EXCETO:

- a) Usar palavras simpáticas no relacionamento diário com as pessoas à sua volta: "Bom dia", "Por favor", "Com licença".
- b) Tentar resolver o problema quando ele se apresentar, eliminando-se o hábito da procrastinação.
- c) Repreender alguém em público.
- d) Colocar-se no lugar das pessoas e procurar atender às expectativas.