



# CONCURSO PÚBLICO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DO CAPIBARIBE – PE

EDITAL Nº 01/2024, DE 01 DE OUTUBRO DE 2024

## PORTEIRO

ESCREVA ABAIXO A NUMERAÇÃO CONTIDA EM SEU CARTÃO-RESPOSTA:

Nº \_\_\_\_\_

### INSTRUÇÕES GERAIS

- O (a) candidato(a) receberá do Fiscal de Sala o material a seguir descrito:
  - este caderno com 40 (quarenta) questões do tipo objetiva, cada qual com quatro alternativas (A, B, C e D); e
  - um cartão-resposta destinado às respostas das questões objetivas.
- Ao receber o cartão-resposta, o(a) candidato(a) deverá:
  - conferir seus dados pessoais, como nome e CPF, que constam na parte superior do cartão-resposta;
  - caso exista algum erro de digitação ou impressão no seu cartão-resposta, comunicar imediatamente ao Fiscal de Sala, a fim de que seja registrado em Ata de Sala e seja feita a devida substituição;
  - ler atentamente as instruções contidas no cartão-resposta, para o seu devido preenchimento;
  - assinar o cartão-resposta no espaço reservado, com caneta de cor azul ou preta fabricada em material transparente.
- O cartão-resposta é o único documento válido para o processamento das respostas da prova objetiva e, em hipótese alguma, será substituído por erro do(a) candidato(a).
- O cartão-resposta não pode ser dobrado, amassado, rasurado ou manchado nem pode conter nenhum registro fora dos locais destinados às respostas.
- Somente será permitido ao(à) candidato(a) retirar-se definitivamente do local de prova após transcorrido o tempo de 2 (duas) horas de seu início, mediante a entrega obrigatória do seu caderno de questões e de seu cartão-resposta, devidamente preenchido e assinado, ao Fiscal de Sala.
- O(a) candidato(a) poderá ausentar-se da sala de aula, para utilização de sanitários ou para beber água, após transcorrido o tempo de 01 (uma) hora de seu início e até o prazo de 20 (vinte) minutos antes do término do tempo de prova.
- O(a) candidato(a) deverá devolver ao Fiscal de Sala, obrigatoriamente, o cartão-resposta e o caderno de questões. Caso se negue a entregá-los, será eliminado(a) do concurso.
- O tempo disponível para realização das questões objetivas, bem como ao preenchimento do cartão-resposta, é de 03 (três) horas.
- Não serão aceitas reclamações posteriores.
- Boa sorte!

**LÍNGUA PORTUGUESA**

Texto

**Saúde do homem: prevenção é fundamental para uma vida saudável**

Cada vez mais pesquisas comprovam que a saúde, mais do que genética, é consequência das escolhas e hábitos de vida. Hábitos saudáveis e acompanhamento de saúde preventivo são o caminho para o envelhecimento com qualidade de vida. Porém os homens costumam dar menos atenção à saúde e realizam menos consultas médicas. Um levantamento do Centro de Referência em Saúde do Homem de São Paulo mostra que 70% das pessoas do sexo masculino que procuram um consultório médico tiveram a influência da mulher ou de filhos. O estudo também revela que mais da metade desses pacientes adiaram a ida ao médico e já chegaram com doenças em estágio avançado.

Os homens brasileiros vivem, em média, 7,2 anos a menos que as mulheres. Entre as causas de morte prematura estão a violência e acidentes de trânsito, além de doenças cardiovasculares e infartos. Por isso o Ministério da Saúde implementou, em 2009, a Política Nacional de Atenção Integral à Saúde do Homem. Um dos principais objetivos é promover ações de saúde que contribuam para a compreensão da realidade singular masculina e propiciar um melhor acolhimento no Sistema Único de Saúde (SUS).

Angelita Herrmann, coordenadora de Saúde do Homem do Ministério da Saúde, ressalta a importância de conscientizar o sexo masculino da importância de se cuidar. “É preciso chamar atenção dos homens para o autocuidado. Homem não é super-herói, eles precisam quebrar o mito de serem fortes o tempo todo. Essa cultura do não se olhar é que faz com que os homens morram antes das mulheres”, disse.

A adoção de hábitos saudáveis, a prática de atividade física regular, a alimentação balanceada e o uso moderado de bebidas alcoólicas são cruciais para diminuir estes agravos evitáveis. A identificação precoce de doenças aumenta as chances de um tratamento eficaz. Por isso, alguns exames devem fazer parte da rotina dos homens. “É preciso prestar atenção no corpo e ficar atento aos sinais que ele envia. O cuidado deve ser diário. Mudanças de hábitos alimentares, com menos alimentos gordurosos e ultraprocessados são fundamentais. Evitar estes comportamentos de risco é a chave para uma vida mais longa e saudável”, disse a coordenadora.

Aferir a pressão com frequência e acompanhar as taxas de colesterol são importantes para evitar doenças crônicas como a diabetes e a hipertensão. Outros testes importantes a serem realizados dizem respeito às doenças sexualmente transmissíveis como o teste de HIV, hepatite B (HBsAg) e do vírus da hepatite C (anti-HCV). (...)

Disponível em <https://bvsmis.saude.gov.br/saude-do-homem-prevencao-e-fundamental-para-uma-vida-saudavel-2/>.

1. Analise a seguinte assertiva retirada do Texto: “Homem não é super-herói, eles precisam **quebrar o mito** de serem fortes o tempo todo.”. De acordo com o contexto, a expressão em destaque apresenta o mesmo sentido de

- A) romper paradigmas.
- B) aprender informações novas.
- C) livrar-se de pensamentos negativos.
- D) desistir de lutar por uma vida melhor

2. Em relação às informações apresentadas no Texto, analise os itens a seguir:

- I. Os homens brasileiros vivem, em média, 10 anos a menos que as mulheres, por não terem o hábito de ir ao médico.
- II. Cerca de 70% dos homens só procuram um consultório médico por influência da mulher ou dos filhos.
- III. As mortes prematuras de homens estão relacionadas, em sua maior parte, a doenças cardiovasculares e infartos.
- IV. O autocuidado é essencial para que muitas doenças possam ser evitadas ou tratadas, de forma a prolongar a vida.
- V. A adoção de hábitos saudáveis, a prática de atividade física regular, a alimentação balanceada e o uso moderado de bebidas alcoólicas são cruciais para não desenvolver essas doenças.

A partir da análise dos itens acima, assinale a alternativa correta.

- A) Somente os itens I e III estão corretos.
- B) Somente os itens II e V estão corretos.
- C) Somente os itens III e IV estão corretos.
- D) Somente os itens II e IV estão corretos.

3. No período “Os homens brasileiros vivem, em média, 7,2 anos a menos que **as** mulheres.”, extraído do Texto, as partículas destacadas exercem, respectivamente, as funções de

- A) 1. Artigo definido. 2. Preposição.
- B) 1. Preposição. 2. Artigo definido.
- C) 1. Preposição. 2. Pronome oblíquo.
- D) 1. Pronome oblíquo. 2. Artigo definido.

4. Os pronomes são palavras que indicam pessoas do discurso, posse e posições. Eles podem substituir substantivos, como ocorre nos exemplos a seguir:

- I. “É preciso chamar atenção dos homens para o autocuidado. Homem não é super-herói, **eles** precisam quebrar o mito de serem fortes o tempo todo.”
- II. “É preciso prestar atenção no corpo e ficar atento aos sinais que **ele** envia.”

Assinale a alternativa que apresenta corretamente os substantivos que os pronomes destacados acima estão substituindo.

- A) I. mito. II. corpo.
- B) I. homens. II. corpo.
- C) I. super-herói. II. fortes.
- D) I. homens. II. atenção.

5. Respeitando as regras de concordância verbal, assinale a alternativa correta.

- A) Existe na atualidade milhares de pessoas passando fome no mundo.
- B) Podem provocar dependência os remédios consumidos de forma indiscriminada.
- C) Persistem por muito tempo o prejuízo moral causado pelas Fake News na vida das pessoas.
- D) Falta aos países subdesenvolvidos recursos financeiros para proteção e recuperação ambiental.

**CARGO: PORTEIRO**

6. “A identificação precoce de doenças aumenta as chances de um tratamento eficaz. **Por isso**, alguns exames devem fazer parte da rotina dos homens.” A conjunção destacada está ligando os períodos, estabelecendo entre eles uma ideia de

- A) adição.  
 B) finalidade.  
 C) conclusão.  
 D) explicação.

7. Assinale a alternativa correta em que a palavra é acentuada exatamente pelo mesmo motivo que justifica o acento na palavra “referência”.

- A) Estágio.  
 B) Saudável.  
 C) Alcoólicas.  
 D) Transmissíveis.

8. De acordo com os processos de formação das palavras, pode-se afirmar que o vocábulo **cardiovascular** sofreu

- A) derivação prefixal.  
 B) derivação pré-sufixal.  
 C) composição por aglutinação.  
 D) composição por justaposição.

9. Em relação aos encontros vocálicos, assinale a alternativa correta em que todas as palavras apresentam em sua estrutura somente ditongo.

- A) pessoas – doenças.  
 B) saudáveis – estágio.  
 C) pacientes – consultório.  
 D) saúde – consequência.

10. As palavras “hipertensão” e “transmissíveis” são substantivos derivados que receberam em sua formação afixos, denominados, respectivamente, de

- A) prefixo e sufixo.  
 B) sufixo e prefixo.  
 C) prefixo e vogal temática.  
 D) sufixo e desinência de número.

11. Encontro consonantal é quando duas ou mais consoantes aparecem juntas em uma palavra, sem vogal entre elas. Sabendo-se disso, assinale a alternativa correta sobre os encontros consonantais nas palavras a seguir.

- A) “crônicas” – apresenta um encontro consonantal disjunto.  
 B) “doenças” – apresenta um encontro consonantal disjunto.  
 C) “frequência” – apresenta um encontro consonantal puro.  
 D) “importantes” – apresenta um encontro consonantal puro.

12. Estão separadas corretamente, conforme as regras de separação silábicas, as palavras presentes

- A) in-flu-ên-ci-a; pa-cien-tes.  
 B) pro-ces-sa-dos; coor-de-na-do-ra.  
 C) fun-da-men-ta-is; sau-dá-vel.  
 D) con-sul-tó-rio; trans-mis-sí-veis.

**RACIOCÍNIO LÓGICO**

13. Em uma pesquisa com 100 pessoas sobre esportes favoritos, constatou-se que:

- 60 gostam de futebol;
- 40 gostam de basquete;
- 20 gostam de ambos os esportes.

Determine quantas pessoas não gostam nem de futebol nem de basquete e assinale a alternativa correta.

- A) 0.  
 B) 20.  
 C) 40.  
 D) 60.

14. Seja um número inteiro positivo  $n$  tal que quando dividido por 5, deixa resto 2. Determine em qual das alternativas abaixo também ocorre resto 2 quando dividida por 5 e assinale-a.

- A)  $n + 5$ .  
 B)  $n + 3$ .  
 C)  $2n$ .  
 D)  $3n$ .

15. Um gráfico mostra a variação da temperatura ao longo do dia em uma cidade. Às 6h, a temperatura era de  $15^{\circ}\text{C}$ . Ao meio-dia, atingiu  $25^{\circ}\text{C}$ , e às 18h, caiu para  $20^{\circ}\text{C}$ . Determine qual foi a variação média de temperatura por hora entre 6h e 18h e assinale a alternativa correta.

- A) Aumento de aproximadamente  $0,5^{\circ}\text{C}$  por hora.  
 B) Aumento de aproximadamente  $0,42^{\circ}\text{C}$  por hora.  
 C) Aumento de aproximadamente  $0,83^{\circ}\text{C}$  por hora.  
 D) Aumento de aproximadamente  $0,49^{\circ}\text{C}$  por hora.

16. Uma tabela mostra a produção de três fábricas (A, B e C) ao longo de quatro meses:

Fábrica	Jan	Fev	Mar	Abr
A	100	120	110	130
B	90	95	100	105
C	80	85	90	95

Determine qual foi o aumento percentual da produção total das três fábricas, de janeiro para abril, e assinale a alternativa correta.

- A) 15,73%.  
 B) 22,22%.  
 C) 25%.  
 D) 33,10%.

17. Em uma classe, alguns alunos gostam da matéria de matemática, outros gostam de português e alguns gostam de ambas. Determine qual diagrama representa melhor essa situação e assinale a alternativa correta.

- A) Dois círculos separados, um para matemática e outro para português.  
 B) Dois círculos sobrepostos, mostrando a interseção entre matemática e português.  
 C) Um círculo dentro do outro, com matemática dentro de português.  
 D) Três círculos separados para matemática, português e ambos.

**CARGO: PORTEIRO**

18. Se todo pássaro tem asas e todo animal que tem asas pode voar, então podemos concluir corretamente que

- A) todo pássaro pode voar.
- B) alguns pássaros não podem voar.
- C) todo animal que pode voar é um pássaro.
- D) nenhum pássaro pode voar.

19. Em um código secreto, as letras correspondem a números conforme a seguir: A=1, B=2, C=3, D=4 e E=5. Determine qual é o valor da expressão  $(A + E) \times C$  e assinale a alternativa correta.

- A) 15.
- B) 18.
- C) 20.
- D) 24.

20. Considere as seguintes afirmações:

- I. Se Carlos vai à festa, então Diana também vai.
- II. Se Diana vai à festa, então ela leva um bolo.
- III. Diana não levou um bolo.

Com base nas informações acima, assinale a alternativa correta que apresenta uma conclusão logicamente válida.

- A) Carlos foi à festa.
- B) Diana foi à festa.
- C) Carlos não foi à festa.
- D) Carlos e Diana foram à festa.

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

21. O “triângulo do fogo” é uma representação de três elementos necessários para que o fogo se forme. Analise os itens a seguir e assinale o elemento que **não** faz parte do chamado “triângulo do fogo”.

- A) Calor.
- B) Extintor.
- C) Combustível.
- D) Comburente.

22. Durante o seu turno de trabalho, você identificou que o armazenamento de produtos inflamáveis estava ocorrendo em um local sem ventilação adequada e próximo a fontes de calor. Tomando como ponto de análise os conceitos básicos de segurança contra incêndio, assinale a alternativa que apresenta o risco mais provável associado a essa situação.

- A) Aumento do risco de propagação de fumaça tóxica.
- B) Elevação da possibilidade de um incêndio devido à falta de ventilação e proximidade com fontes de calor.
- C) Dificuldade de evacuação dos funcionários em caso de emergência.
- D) Redução do risco de incêndio devido à presença de produtos inflamáveis controlados.

23. O controle de acesso de pessoas é uma atividade constante no exercício laboral do porteiro e que exige muita atenção. Assim sendo, assinale a alternativa que apresenta, na ordem correta e gradativa, os passos que devem ser seguidos no controle de acesso de pessoas.

- A) Avisado, autorizado e reconhecido.
- B) Autorizado, avisado e liberado.
- C) Avisado, autorizado e conhecido.
- D) Autorizado, avisado e conhecido.

24. No seu local de trabalho, o porteiro é o responsável por controlar o acesso de visitantes e garantir a segurança do local. Durante o procedimento de entrada, o porteiro deve solicitar o documento de identificação, registrar os dados do visitante e informá-lo sobre as normas de segurança do prédio. Assinale a alternativa correta que apresenta a importância desse procedimento.

- A) Minimizar a possibilidade do visitante se perder no local.
- B) Garantir a segurança do prédio, identificando e registrando todas as pessoas que entram.
- C) Melhorar a experiência do visitante com um atendimento mais detalhado.
- D) Reduzir o tempo de espera dos visitantes na portaria.

25. Assinale a alternativa correta que contempla somente princípios éticos.

- A) Humanidade, parcialidade, neutralidade e centralidade.
- B) Humanidade, imparcialidade, neutralidade e universalidade.
- C) Humanidade, imparcialidade, maleficência e universalidade.
- D) Humanidade, parcialidade, maleficência e universalidade.

26. Você é o porteiro da sua repartição e utiliza um sistema de monitoramento com câmeras de segurança, controle de acesso eletrônico e comunicação via interfone para realizar seu trabalho. Assinale a alternativa correta que apresenta a principal vantagem do uso de tecnologias para o serviço de portaria.

- A) Redução do custo de manutenção do edifício.
- B) Facilidade em interagir com os moradores para assuntos diversos.
- C) Eliminação da necessidade de um porteiro presente fisicamente no local.
- D) Aumento da eficiência e segurança no controle de acesso e monitoramento do ambiente.

27. Ao receber uma autoridade, um porteiro deve

- A) solicitar informações pessoais sobre a autoridade, antes de permitir sua entrada.
- B) cumprimentar a autoridade de forma respeitosa e informá-la sobre os procedimentos de segurança.
- C) ignorar a autoridade e continuar realizando suas atividades normais.
- D) cumprimentar a autoridade e permitir que ela entre imediatamente, sem necessidade de seguir os protocolos de segurança estabelecidos.

**CARGO: PORTEIRO**

28. Em uma instituição pública, o porteiro é responsável por controlar o acesso e encaminhar os visitantes aos seus respectivos destinos. Ao receber uma pessoa que afirma ter uma reunião agendada com um dos servidores, o procedimento correto que o porteiro deve seguir, para garantir a segurança e a eficiência no atendimento, é
- A) liberar prontamente a entrada do visitante sem questionar, para evitar atrasos na reunião.
  - B) solicitar o documento de identificação do visitante, confirmar o agendamento com o servidor responsável e, em seguida, orientar o visitante sobre como chegar ao local da reunião.
  - C) encaminhar o visitante diretamente ao local indicado sem realizar nenhum tipo de verificação, evitando aborrecimentos.
  - D) informar ao visitante que ele deve aguardar fora do prédio até que o servidor venha buscá-lo.
29. Em um prédio público, o porteiro desempenha um papel fundamental para garantir a segurança e o bom funcionamento das atividades. Assinale a alternativa correta que apresenta as ações que fazem parte das atribuições do porteiro em um ambiente público.
- A) Recepcionar visitantes e funcionários, verificando suas identificações e registrando suas entradas e saídas.
  - B) Realizar a manutenção técnica dos equipamentos eletrônicos do prédio.
  - C) Organizar eventos e reuniões para os funcionários públicos.
  - D) Supervisionar diretamente todas as atividades administrativas do local.
30. O ser humano precisa desenvolver habilidades comunicacionais que auxiliem no incremento das competências interpessoais. Mas, para que isso ocorra, a identificação de alguns itens são importantes. Sobre o tema, é correto afirmar que
- A) as habilidades comunicacionais devem ser treinadas e praticadas conforme a necessidade, exclusivamente para se obter resultados.
  - B) entender que o que é relevante para um indivíduo pode não ser para o outro e, assim sendo, deve-se desconsiderar as diferenças culturais entre as pessoas.
  - C) na comunicação é relevante que se tenha empatia com o outro, pensando nas suas necessidades, percepções e emoções.
  - D) é preciso desenvolver o relacionamento interpessoal a partir da capacidade única de exercer a comunicação verbal.
31. Sobre a comunicação interpessoal, assinale a alternativa correta.
- A) A comunicação interpessoal é baseada em interdependência, onde o comportamento de cada pessoa é uma consequência do comportamento de outra.
  - B) A comunicação interpessoal é expressa unicamente de forma verbal, devendo ser direta, precisa e abster-se de ruídos que dificultam o processo.
  - C) A comunicação interpessoal possui caráter, exclusivamente, estruturado, formal, objetivo e, sendo assim, facilmente compreendida por todos os envolvidos.
  - D) Nem toda comunicação possui um aspecto informativo ou conta algo sobre o relacionamento das pessoas envolvidas.
32. Fazer parte de grupos é uma condição inerente ao viver em sociedade, sendo esta uma característica muito importante no ambiente de trabalho, onde existem os grupos formais e informais. Sobre a temática, assinale a alternativa correta.
- A) As pessoas procuram se reunir em grupos formais de acordo com os seus interesses pessoais.
  - B) Os grupos formais são aqueles organizados pelas Organizações para o cumprimento de suas tarefas. Já os informais ocorrem fora das Organizações.
  - C) Os grupos informais são aqueles que fazem parte das vivências culturais das pessoas. Assim sendo, não trazem implicações ao comportamento organizacional.
  - D) Dentro das Organizações, ocorre a reunião de pessoas em grupos formais (criados pela empresa) e informais (criados pelos indivíduos).
33. Sobre os grupos nas Organizações, assinale a alternativa correta.
- A) O Grupo de Comando é definido pelo organograma da Organização e não tem representação da sua hierarquia.
  - B) O Grupo de Interesse surge do interesse comum e da necessidade de lutar por algo, só existindo em Organizações autocráticas.
  - C) O Grupo de Tarefa é determinado pela Organização para realizar ou executar alguma tarefa.
  - D) O Grupo de Amizade se constitui a partir de laços sociais comuns em que se fazem alianças, devendo ser proibidos no ambiente de trabalho.
34. No ambiente de trabalho, o porteiro deve manter uma postura profissional para garantir um atendimento de qualidade e a boa convivência entre todos. Assinale a alternativa correta que contempla a conduta profissional mais adequada para um porteiro.
- A) Tratar a todos de maneira informal e pessoal, utilizando apelidos para criar um ambiente mais amigável.
  - B) Manter discrição e cortesia, cumprimentando a todos com respeito e utilizando uma linguagem formal e profissional.
  - C) Ignorar os visitantes, pois sua prioridade é atender apenas os trabalhadores do local.
  - D) Compartilhar informações pessoais e opiniões sobre os trabalhadores com outros colegas para criar um ambiente mais descontraído.
35. No ambiente de trabalho, a etiqueta profissional é de suma importância, contempla um conjunto de condutas e ações previamente estabelecidas e tem como objetivo auxiliar na criação de uma convivência harmoniosa entre as pessoas. Assinale a alternativa que apresenta em seu teor, no exercício profissional de porteiro, uma fala que **não** deve ser utilizada ao atender um visitante.
- A) “Boa tarde Senhora, o que deseja?”
  - B) “Boa tarde meu amor, posso te ajudar?”
  - C) “Boa tarde, posso ajudar?”
  - D) “Olá Senhora, boa tarde! Posso ajudar?”



**CARGO: PORTEIRO**

36. Na Secretaria em que você trabalha, há uma equipe de porteiro que trabalha em turnos diferentes. Durante a troca de turno, você percebeu que informações importantes sobre visitantes e entregas não estavam sendo passadas adequadamente para o colega que assumia o próximo turno, causando confusões e falhas no controle de acesso. Assinale a alternativa que apresenta a correta atitude a ser tomada para resolver essa situação e garantir a eficiência do trabalho em equipe.

- A) Ignorar o fato e continuar o trabalho da mesma forma, assumindo que cada porteiro é responsável pelo que faz e deve se adaptar ao sistema de trabalho sem orientação.
- B) Denunciar o porteiro responsável pelas falhas, evitando se comprometer com eventuais problemas.
- C) Sugerir à equipe que implemente um livro de ocorrências ou sistema de registro para garantir que todas as informações importantes sejam repassadas de maneira clara e organizada durante a troca de turno.
- D) Reclamar com a administração para que ela resolva o problema, sem se envolver diretamente.

37. Um funcionário público, ao desempenhar suas funções, deve seguir princípios éticos que garantam a integridade e a eficiência do serviço prestado. Assinale a alternativa correta que representa um exemplo de um comportamento ético no serviço público.

- A) Priorizar o atendimento de amigos e familiares para garantir um tratamento mais eficiente a pessoas próximas.
- B) Aceitar presentes e favores de cidadãos em troca de um atendimento mais rápido e eficaz.
- C) Utilizar os recursos públicos disponíveis para benefício pessoal, desde que não cause prejuízo evidente ao órgão.
- D) Manter sigilo sobre informações sensíveis e tratar todos os cidadãos com igualdade, sem distinção ou favorecimento.

38. Assinale a assertiva que apresenta um exemplo correto de comportamento ético de um servidor público.

- A) Utilizar recursos públicos para benefício pessoal, pois esta é uma prática comum.
- B) Adotar decisões imparciais, assegurando que todas as partes envolvidas sejam tratadas de forma justa e equitativa.
- C) Ignorar denúncias de corrupção para manter, pois desta forma manterá uma boa imagem entre seus colegas.
- D) Adotar decisões parciais, assegurando que todas as partes envolvidas sejam tratadas de forma justa e equitativa.

39. Assinale a alternativa que apresenta um princípio ético essencial para o funcionamento de uma democracia saudável.

- A) Respeito à diversidade de opiniões e ao direito de expressão.
- B) Centralização de poder em uma única instituição governamental.
- C) Cerceamento da participação popular nas decisões políticas.
- D) Incentivar a participação exclusiva de grupos economicamente favorecidos nas decisões políticas.

40. Princípios éticos e morais devem nortear o exercício profissional do porteiro, buscando realizar atendimentos de qualidade. Baseado nessa afirmativa, assinale a alternativa correta que apresenta somente aspectos que são considerados importantes para esse atendimento.

- A) Presteza no atendimento, dispersão e simpatia.
- B) Agilidade, discriminação e controle emocional.
- C) Disposição para atender, desconfiança e capacidade de resposta.
- D) Foco no tempo de atendimento, proatividade e disposição para atender.

Espaço livre.