


**AUXILIAR ADMINISTRATIVO** **LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO:**

- É responsabilidade exclusiva do candidato a conferência de seus dados pessoais, impressos no Cartão de Respostas e no caderno de provas, em especial o nome, o número de inscrição, o número de seu documento de identidade, cargo de sua opção, assim como, a marcação e assinatura do seu Cartão de Respostas.
- Verifique se este caderno de prova contém **40** questões. Com quatro alternativas identificadas pelas letras **A, B, C e D** das quais apenas uma será a resposta correta.
- Preencha o Cartão de Respostas da prova objetiva utilizando caneta esferográfica azul ou preta, ocupando totalmente o campo de marcação, ao lado dos números, que corresponde à resposta correta. Conforme ilustração:  

- **Atenção:** Serão consideradas incorretas questões para as quais o candidato tenha preenchido no cartão resposta mais de uma opção, bem como questões em que o campo de marcação apresente rasuras, emendas ou que não esteja preenchido integralmente. Tenha muito cuidado para não danificar o código de barras utilizado na leitura óptica do Cartão de Respostas, por isso não **DOBRE, AMASSE ou MANCHE** o mesmo. O Cartão de Respostas será o único documento válido para a correção das provas, salvo à disposição do IDCAP.
- Os fiscais **NÃO** são autorizados a prestar informações de interpretação das questões. Sua função é apenas fiscalizar e orientar quanto ao funcionamento do certame.
- Ao concluir a prova, **entregue ao fiscal de sala o Cartão de Respostas da Prova Objetiva**, a não devolução implicará à eliminação sumária do candidato.
- **Assine a Lista De Presença, Cartão Resposta e transcreva a frase de segurança presente no Cartão Resposta da prova objetiva, sob pena de eliminação.**

 **NÃO SERÁ PERMITIDO:**

- Folhear o caderno de provas antes da autorização do fiscal. Caso aconteça, implicará na eliminação do candidato.
- Qualquer tipo de comunicação entre os candidatos durante a aplicação da prova.
- O uso de calculadoras, dicionários, telefones celulares, pen drive, fone de ouvido, relógio de qualquer espécie, recursos didáticos, aparelhos eletrônicos e bonés.
- A permanência de candidatos no local de realização das provas após o término e a entrega do Cartão de Respostas, devendo o candidato retirar-se imediatamente do local, não sendo possível nem mesmo a utilização dos banheiros e bebedouros.

 **TEMPO DE PROVA:**

- A prova terá duração máxima de **3h (três horas)**, incluído o tempo para preenchimento do Cartão de Respostas.
- O candidato somente poderá retirar-se do local de prova **após 1 (uma) hora de seu início**.
- O candidato poderá **levar o caderno de provas 1 (uma) hora antes de seu término**. Antes desse horário, será permitido ao candidato levar apenas o **RECORTE DO RODAPÉ DA CAPA DA PROVA** (parte que contém espaço para preenchimento do gabarito).
- Os 3 (três) últimos candidatos somente poderão retirar-se da sala de prova simultaneamente e devem fazê-lo após a assinatura da ata de sala.

1	6	11	16	21	26	31	36
2	7	12	17	22	27	32	37
3	8	13	18	23	28	33	38
4	9	14	19	24	29	34	39
5	10	15	20	25	30	35	40



**RASCUNHO**

## Língua Portuguesa

O texto seguinte servirá de base para responder às questões de 1 a 4.

**Quem foi São Patrício e por que seu dia é comemorado?**

São Patrício (Saint Patrick, em inglês) nasceu na cidade de Old Kilpatrick, na Escócia, no ano 387. Ele morreu em Downpatrick, na Irlanda, em 17 de março de 461 d.C., de acordo com a Encyclopædia Britannica (plataforma de conhecimento do Reino Unido).

Segundo a Britannica, São Patrício foi um missionário e bispo do século 5 na Irlanda, onde difundiu o cristianismo.

Aos 16 anos, e enquanto vivia com seus pais, São Patrício foi sequestrado e vendido como escravo na Irlanda, conta a Enciclopédia Britannica.

Depois de seis anos em servidão como pastor de animais, durante os quais se voltou fervorosamente para sua fé, ele teria sonhado a respeito de sua fuga e, em seguida, conseguiu escapar de quem o prendia. Depois disso, diz a fonte britânica, São Patrício viajou para a Grã-Bretanha, onde se reuniu com sua família.

Hoje em dia, segundo a Britannica, o santo é conhecido apenas por duas obras dele: "Confessio", sua autobiografia espiritual, e a "Carta a Coroticus", uma denúncia dos maus-tratos britânicos aos cristãos irlandeses.

Uma das passagens mais famosas do santo padroeiro está na primeira destas obras. Nela, São Patrício fala de um sonho em que um certo Victoricus lhe entrega uma carta intitulada "A Voz dos Irlandeses". A passagem descreve que, enquanto ele a lia, parecia ouvir irlandeses implorando que andasse, mais uma vez, entre eles.

Eventualmente, o atual São Patrício seguiu para a Irlanda, batizando e performando outros rituais cristãos e tornou-se o evangelizador da Irlanda pagã, segundo a Britannica.

De acordo com a enciclopédia, já no século 7, muitas lendas haviam surgido em torno da figura de São Patrício. Uma delas conta, por exemplo, que ele expulsou as cobras da Irlanda jogando-as no mar.

Outras dizem que ele orou por comida para um grupo de marinheiros famintos, performou ressuscitações e usou o trevo de três folhas (shamrocks, planta que tornou-se símbolo da Irlanda) para explicar a Santa Trindade.

As festas do Dia de São Patrício são, na atualidade, marcadas justamente pelo uso dos trevos.

Apesar da data ser centenária na Irlanda, o feriado mundial se tornou popular mais recentemente. De acordo com a Britannica, foram os imigrantes irlandeses, principalmente aqueles que partiram para os Estados Unidos, que transformaram o Dia de São Patrício em um feriado secular que celebra o "ser irlandês".

"Cidades com grande número de imigrantes irlandeses, que muitas vezes exerciam o poder político, organizaram celebrações mais extensas, as quais incluíram desfiles elaborados. Boston realizou seu primeiro desfile em 1737, seguido por Nova York em 1762", informa a Enciclopédia Britannica.

Enquanto isso, o primeiro desfile da Irlanda aconteceu muito mais tarde, em Waterford, em 1903, de acordo com o site da Tourism Ireland, agência responsável por promover o turismo no país ligada ao departamento de turismo do governo irlandês.

Na Irlanda, o St. Patrick's Day (no nome original em inglês) segue uma série de tradições a serem observadas. Alguns dos costumes mais comuns, segundo a Tourism Ireland, incluem o uso de algo verde ou de um trevo, além de ir à missa, dar um passeio pelas montanhas sagradas associadas ao Dia de São Patrício, participar de desfiles ou festivais e beber e comer produtos locais.

<https://www.nationalgeographicbrasil.com/historia/2023/03/>

quem-foi-sao-patricio-e-por-que-seu-dia-e-comemorado

### Questão 01

**(Correta: B)**

Qual é uma das lendas associadas a São Patrício mencionada no texto?

- (A) Ele construiu uma igreja em cada cidade da Irlanda.
- (B) Ele expulsou cobras da Irlanda, jogando-as no mar.
- (C) Ele foi o responsável por escrever a Bíblia na Irlanda.
- (D) Ele trouxe paz entre tribos rivais na Irlanda.

### Questão 02

**(Correta: D)**

Qual é uma das tradições mais comuns observadas no St. Patrick's Day na Irlanda?

- (A) Vestir roupas azuis.
- (B) Fazer uma viagem para o exterior.
- (C) Participar de competições de natação.
- (D) Ir à missa e usar algo verde ou um trevo.

### Questão 03

**(Correta: D)**

Qual foi o papel dos imigrantes irlandeses na popularização do Dia de São Patrício?

- (A) Eles promoveram festas familiares em suas casas.
- (B) Eles transformaram o feriado em uma celebração religiosa.
- (C) Eles incentivaram a suspensão das celebrações do Dia de São Patrício.

- (D) Eles organizaram desfiles elaborados para comemorar o dia.

### Questão 04

(Correta: B)

Qual foi a experiência vivida por São Patrício aos 16 anos?

- (A) Ele mudou-se para a Grã-Bretanha em busca de sua fé.  
(B) Ele foi sequestrado e escravizado.  
(C) Ele tornou-se um líder religioso na Irlanda.  
(D) Ele começou a trabalhar como pastor na Irlanda.

### Questão 05

(Correta: C)

Leia com atenção o texto a seguir:

*Num reino distante, Dédalo e seu filho Ícaro estavam presos no labirinto do rei Minos. Desesperado por escapar, Dédalo construiu asas de penas e cera para eles voarem para longe da prisão. Antes de partir, Dédalo advertiu Ícaro com olhos encharcados de lágrimas: "Não voe muito alto, Ícaro, ou o sol derreterá as asas que te sustentam."*

*O coração de Ícaro batia com a promessa da liberdade enquanto eles alçavam voo. O vento acariciava seus rostos enquanto subiam cada vez mais alto. Mas Ícaro, embriagado pela sensação de liberdade, ignorou o aviso do pai. Ele ansiava pelas alturas proibidas, desafiando os céus. O sol, testemunha silenciosa, começou a derreter a cera das asas, gotas ardentes caindo sobre o mar.*

*Dédalo gritou em desespero, implorando para que Ícaro voltasse, mas era tarde demais. As asas de Ícaro se desfizeram, suas penas caíram como lágrimas no oceano implacável. O jovem, uma vez tão cheio de vida e esperança, agora era apenas uma figura desamparada, afundando nas profundezas.*

*O eco dos lamentos de Dédalo se misturou com o rugido do mar, ecoando através dos séculos como um lembrete trágico da fragilidade da humanidade diante da arrogância e da imprudência.*

Qual é o gênero narrativo do texto lido?

- (A) Romance.  
(B) Biografia.  
(C) Mito.  
(D) Novela.

### Questão 06

(Correta: B)

Leia com atenção a afirmativa abaixo:

*Houve manifestações grotescas de pessoas vestindo camisas verde-bandeiras.*

Assinale a alternativa que aponte o erro na afirmativa acima:

- (A) Há erro de regência verbal em "vestindo camisas."  
(B) Há erro de concordância nominal em "verde-bandeiras."  
(C) Há erro de concordância verbal em "houve."  
(D) Há erro de regência nominal em "de pessoas."

### Questão 07

(Correta: D)

Leia com atenção as afirmativas abaixo:

*I.É essencial que a leitura seja valorizada desde a infância.*

*II.Os professores enfatizam a importância de que os alunos pratiquem a escrita criativa regularmente.*

*III.A essência da poesia está em como ela ressoa na alma de quem a lê.*

*IV.O objetivo principal do clube de leitura é que todos compartilhem suas perspectivas sobre os livros discutidos.*

*V.É fundamental que os clássicos sejam estudados para compreender a influência da literatura na sociedade.*

*VI.A verdadeira beleza reside no poder transformador da literatura.*

Quais das afirmativas lidas são uma oração subordinada substantiva predicativa?

- (A) I e V.  
(B) II e IV.  
(C) I e III.  
(D) III e VI.

### Questão 08

(Correta: D)

Assinale a alternativa com a regência verbal correta:

- (A) Davi namorou àquela bela moça.  
(B) Custou o homem entender o choro da criança.  
(C) Todos sabemos que ele nunca chegou cedo nos jantares.  
(D) Ariela agradou o filho.

### Questão 09

(Correta: B)

Assinale a afirmativa correta acerca da função referencial da linguagem:

- (A) Expressar emoções, sentimentos e opiniões pessoais do emissor.  
(B) Transmitir informações objetivas e diretas sobre fatos, conceitos ou eventos.

- (C) Influenciar o receptor, solicitando uma ação específica ou persuadindo-o de alguma forma.
- (D) Verificar e estabelecer a comunicação, mantendo ou interrompendo o canal de comunicação.

## Questão 10

(Correta: A)

Leia com atenção as colunas a seguir:

Coluna 01

(\_\_)*A literatura brasileira é um vasto oceano, onde cada obra é uma pérola a ser descoberta.*

(\_\_)*Os escritores são arquitetos das palavras, construindo mundos inteiros em cada página.*

(\_\_)*Assim como Machado de Assis foi um mestre da ironia, Clarice Lispector foi uma poetisa da alma.*

(\_\_)*O modernismo na literatura brasileira foi como uma explosão de cores em uma tela em branco.*

(\_\_)*A poesia brasileira é um jardim de flores exuberantes, cada verso é uma pétala de beleza única.*

(\_\_)*Se Jorge Amado retratou a diversidade cultural do Brasil em seus romances, Guimarães Rosa explorou as profundezas do sertão como um explorador destemido.*

Coluna 02

I. Comparação.

II. Metáfora.

Correlacione ambas as colunas de acordo com o tipo de figura de linguagem empregada. Em seguida, assinale a alternativa com a sequência correta:

- (A) II > II > I > I > II > I.
- (B) II > I > II > I > II > I.
- (C) I > I > II > II > I > II.
- (D) I > II > I > II > I > II.

## Matemática

### Questão 11

(Correta: C)

Maurício comprou um 18,75 metros de e vai usar para vedar a parte de baixo de todas as portas da sua casa. Se as portas da casa de Maurício medem 1,25 metros, quantas portas tem na casa?

- (A) 11 portas.
- (B) 8 portas.
- (C) 15 portas.
- (D) 21 portas.

### Questão 12

(Correta: D)

Luana comprou uma blusa com 15% de desconto e pagou R\$114,75, mas descobriu que o preço sobre o

qual foi dado o desconto não era o preço original da blusa e sim um valor com 20% de aumento. Qual era o preço da blusa antes do aumento?

- (A) O preço da blusa era de R\$110,00.
- (B) O preço da blusa era de R\$105,50.
- (C) O preço da blusa era de R\$120,00.
- (D) O preço da blusa era de R\$112,50.

### Questão 13

(Correta: C)

Os organizadores de um congresso precisam definir a ordem de apresentação de 5 palestrantes e 1 deles solicitou que seja o primeiro, pois tem um compromisso em outra cidade. De quantas maneiras diferentes é possível estabelecer essa ordem?

- (A) De 17 maneiras diferentes.
- (B) De 33 maneiras diferentes.
- (C) De 24 maneiras diferentes.
- (D) De 13 maneiras diferentes.

### Questão 14

(Correta: C)

A casa que Roberto está fazendo tem um recorte no telhado que o divide em dois. Se o maior tem 56 m<sup>2</sup> e precisa de 896 telhas, quantas telhas são necessárias para cobrir o que tem 35 m<sup>2</sup>?

- (A) São necessárias 650 telhas.
- (B) São necessárias 320 telhas.
- (C) São necessárias 560 telhas.
- (D) São necessárias 290 telhas.

### Questão 15

(Correta: A)

Judite quer fazer uma toalha para uma mesa redonda de raio  $r = 90$  cm, mas precisa que sobrem 20 cm de barra. Qual será a área da toalha? (faça  $\pi = 3,14$ )

- (A) A área da toalha será de aproximadamente 3,8 m<sup>2</sup>.
- (B) A área da toalha será de aproximadamente 4,2 m<sup>2</sup>.
- (C) A área da toalha será de aproximadamente 2,9 m<sup>2</sup>.
- (D) A área da toalha será de aproximadamente 3,5 m<sup>2</sup>.

## Informática

---

### Questão 16

(Correta: A)

É a tela principal do sistema, sobre a qual ficam todos os outros elementos gráficos, como janelas, ícones, atalhos e barras. Ela é composta pela maior parte de sua tela, em que ficam dispostos alguns ícones e a barra de tarefas. Marque a alternativa CORRETA que corresponde ao contexto.

- (A) Área de Trabalho.
- (B) SETUP.
- (C) Explorer.
- (D) Painel de Controle.

### Questão 17

(Correta: C)

Esse recurso do Excel pode ajudar a tornar os padrões e tendências dos dados mais aparentes. Para usá-lo, você cria regras que determinam o formato das células com base em seus valores. Marque a alternativa CORRETA para o recurso do Excel descrito.

- (A) Complementos.
- (B) Função.
- (C) Formatação Condicional.
- (D) Macro.

### Questão 18

(Correta: B)

Em um computador, é classificado como a parte lógica cuja função é fornecer instruções para o hardware. Marque a alternativa CORRETA que corresponde o contexto.

- (A) Dispositivos de Entrada e Saída.
- (B) Software.
- (C) Hardware.
- (D) Internet.

### Questão 19

(Correta: C)

Uma \_\_\_\_\_ é uma divisão de um disco rígido em partes distintas. O processo de formatação organiza uma \_\_\_\_\_ com um determinado Sistema de Arquivos. Marque uma alternativa CORRETA que completa as lacunas.

- (A) pasta
- (B) cabeça de leitura
- (C) partição
- (D) área

### Questão 20

(Correta: A)

Cada arquivo, possui uma extensão, elas são na verdade uma forma de indicar o formato do mesmo. As extensões são utilizadas para associar os arquivos aos programas que devem ser abertos para executá-los. Marque a alternativa CORRETA que corresponde a um arquivo compactado.

- (A) ZIP.
- (B) OST.
- (C) WAV.
- (D) ODT.

## Conhecimentos Específicos

---

### Questão 21

(Correta: B)

Acerca da Constituição da República Federativa do Brasil, julgue as seguintes afirmações como verdadeiras (V) ou falsas (F):

(\_\_ ) A Constituição Brasileira não trata de temas como orçamentos, impostos e ciência e tecnologia.

(\_\_ ) A Constituição Brasileira contém regras sobre como devem funcionar os três Poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário).

(\_\_ ) A Constituição Brasileira não aborda questões relacionadas aos direitos fundamentais dos cidadãos.

Assinale a alternativa cuja respectiva ordem de julgamento está correta:

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

### Questão 22

(Correta: A)

A Constituição Federal Brasileira, conhecida como Constituição Cidadã, recebeu esse nome porque:

- (A) Ampliou direitos essenciais à sociedade e aos cidadãos brasileiros.
- (B) Teve seu texto submetido a plebiscito popular, em 1988.
- (C) Foi votada diretamente por parte da população, no ano de 1988.
- (D) Teve seu texto submetido a referendo, em 1988.

### Questão 23

(Correta: D)

Sobre os documentos digitais, assinale a alternativa correta:

- (A) Os documentos digitais implicam em custos mais altos devido à necessidade de aquisição de equipamentos eletrônicos.
- (B) Os documentos digitais são menos seguros em comparação com os documentos físicos devido à facilidade de acesso remoto.
- (C) Os documentos digitais têm vida útil mais curta devido à exposição aos elementos naturais.
- (D) Os documentos digitais oferecem maior flexibilidade nos processos operacionais da empresa.

### Questão 24

**(Correta: B)**

Considerando as informações existentes sobre a departamentalização matricial, assinale a alternativa correta:

- (A) Na departamentalização matricial, os departamentos são agrupados de acordo com as diferentes regiões geográficas onde a empresa está estabelecida.
- (B) A departamentalização matricial é uma mistura da departamentalização funcional com a departamentalização por processos.
- (C) A departamentalização matricial é caracterizada pela estruturação da organização em torno dos diferentes tipos de clientes que ela possui.
- (D) Na departamentalização matricial, cada departamento é estruturado em torno dos diferentes tipos de produtos ou serviços que a organização oferece.

### Questão 25

**(Correta: D)**

Acerca da departamentalização e suas espécies, é correto afirmar que:

- (A) A departamentalização por processos é especialmente indicada para ambientes estáveis, onde as atividades organizacionais são homogêneas e pouco complexas.
- (B) A departamentalização funcional é caracterizada por agrupar as atividades da organização de acordo com os diferentes tipos de clientes que a organização possui.
- (C) A departamentalização matricial é uma mistura da departamentalização geográfica com a departamentalização por projetos, onde cada filial tem grande autonomia na realização de suas atividades.
- (D) A departamentalização por produtos é recomendada quando a organização tem uma ampla gama de produtos ou serviços que utilizam tecnologias semelhantes entre si.

### Questão 26

**(Correta: C)**

Assinale a alternativa que indica, corretamente, uma estratégia recomendada para a promoção do trabalho em equipe:

- (A) Manter uma liderança autocrática e centralizada para garantir a eficiência.
- (B) Limitar a comunicação entre os membros da equipe para evitar conflitos.
- (C) Reconhecer e recompensar o esforço e a colaboração da equipe ao atingir metas importantes.
- (D) Desconsiderar as diferenças individuais dos membros da equipe para evitar conflitos.

### Questão 27

**(Correta: A)**

No atendimento telefônico, diz-se que é importante identificar e utilizar o nome do interlocutor:

- (A) Para tornar a conversa mais pessoal e fazer o interlocutor se sentir importante.
- (B) Para dificultar a comunicação e manter o anonimato do cliente.
- (C) Para demonstrar pouco interesse no cliente.
- (D) Para evitar a personalização da conversa.

### Questão 28

**(Correta: C)**

Acerca do atendimento ao público, é possível afirmar que um dos desafios encontrados pelo Poder Público atualmente é:

- (A) Aumentar a competitividade com o setor privado e reduzir a qualidade dos serviços.
- (B) Desenvolver tecnologias avançadas e reduzir a globalização.
- (C) Melhorar a qualidade dos serviços, aumentar a satisfação dos usuários e instituir um atendimento de excelência ao público.
- (D) Aumentar a burocracia e reduzir a eficiência no atendimento ao público.

### Questão 29

**(Correta: C)**

Assinale a alternativa que indica, corretamente, um aspecto abordado no conteúdo da Constituição Federal:

- (A) Normas sobre direitos e obrigações das empresas privadas.
- (B) Procedimentos para a criação de revistas.
- (C) Regras sobre a organização e funcionamento dos partidos políticos.
- (D) Diretrizes para a concessão de vistos de trabalho a estrangeiros.

### Questão 30

**(Correta: C)**

Assinale a alternativa que indica, corretamente, os benefícios dos documentos físicos sobre os documentos digitais:

- (A) Redução de custos relacionados à compra de equipamentos eletrônicos.
- (B) Flexibilidade nos processos operacionais.
- (C) Maior segurança contra perda de informações.
- (D) Facilidade de acesso simultâneo em qualquer lugar.

### Questão 31

**(Correta: C)**

A importância do chamado "foco no cliente", muito praticado pelas empresas, tem o objetivo de:

- (A) Desenvolver produtos ou serviços de baixa qualidade.
- (B) Reduzir os custos operacionais.
- (C) Garantir a satisfação do cliente e o sucesso da venda.
- (D) Aumentar a burocracia na organização.

### Questão 32

**(Correta: D)**

Durante o atendimento telefônico, é altamente recomendado:

- (A) Mostrar empatia pronunciando expressões como "meu bem" e "meu querido".
- (B) Fazer promessas que não poderão ser cumpridas para agradar o cliente.
- (C) Demonstrar falta de receptividade e impaciência para encerrar rapidamente a chamada.
- (D) Ouvir o interlocutor sem interrupções, utilizando palavras como "compreendo" e "entendo".

### Questão 33

**(Correta: A)**

Assumir a responsabilidade pela resposta, durante um atendimento telefônico, é importante:

- (A) Para garantir ao interlocutor uma resposta rápida e demonstrar compromisso.
- (B) Para transmitir insegurança e falta de comprometimento.
- (C) Para evitar qualquer tipo de compromisso com o cliente.
- (D) Para prolongar o tempo da chamada e aumentar a burocracia.

### Questão 34

**(Correta: C)**

Cada vez mais a prestação de serviços, seja pública ou

privada, possui como foco o usuário, garantindo um eficaz atendimento das necessidades dessas pessoas. Dessa forma, assinale a alternativa que indica corretamente um dos atributos de qualidade dos produtos e serviços do ponto de vista dos usuários:

- (A) Quantidade de vendas realizadas.
- (B) Cor dos produtos oferecidos.
- (C) Eficiência no atendimento.
- (D) Atraso na entrega dos produtos.

### Questão 35

**(Correta: C)**

Uma empresa pública que presta serviços de recolhimento de lixo domiciliar é um exemplo de:

- (A) Segundo setor.
- (B) Administração direta.
- (C) Administração indireta.
- (D) Terceiro setor.

### Questão 36

**(Correta: C)**

Assinale a alternativa que indica a principal diferença existente entre os chamados clientes internos e externos:

- (A) O número de transações comerciais realizadas.
- (B) O nível de satisfação com os produtos ou serviços.
- (C) O tipo de relacionamento com a organização.
- (D) A localização geográfica.

### Questão 37

**(Correta: D)**

O atendimento telefônico é muito comum no serviço público e privado, facilitando de toda forma o acesso à informação por parte de pessoas que não podem comparecer presencialmente na repartição. Sobre o tema, é correto afirmar que:

- (A) A linguagem utilizada no atendimento telefônico não é um fator importante para garantir uma boa comunicação.
- (B) É aceitável negar informações aos clientes para evitar conversas prolongadas.
- (C) O atendente deve interromper frequentemente o cliente para acelerar o processo de comunicação.
- (D) A qualidade da comunicação telefônica é influenciada pela cortesia, simplicidade, clareza e objetividade na resposta.

### Questão 38

**(Correta: B)**

Sobre os elementos caracterizadores do trabalho em equipe, assinale a alternativa correta:

- (A) O trabalho em equipe é caracterizado pela distribuição aleatória de tarefas entre os membros do grupo, sem a necessidade de interação ou colaboração.
- (B) O trabalho em equipe ocorre quando os membros do grupo se conhecem, interagem entre si e compartilham um compromisso de atingir metas com esforço coletivo.
- (C) O trabalho em equipe é semelhante ao trabalho em grupo, pois ambos exigem apenas a cooperação ocasional entre os membros para concluir as tarefas.
- (D) O trabalho em equipe é definido pela simples existência de um grupo de pessoas trabalhando juntas em um projeto ou tarefa.

### Questão 39

**(Correta: B)**

No atendimento presencial, assinale a alternativa que indica como o atendente pode demonstrar maior flexibilidade ao cliente:

- (A) Ignorando as necessidades do usuário.
- (B) Procurando identificar claramente as necessidades do usuário e esforçando-se para ajudá-lo, orientá-lo e conduzi-lo adequadamente.
- (C) Limitando-se a oferecer apenas um tipo de serviço ou produto, sem considerar as preferências do usuário.
- (D) Seguindo um roteiro fixo de atendimento.

### Questão 40

**(Correta: A)**

Sobre a competência no atendimento presencial, assinale a alternativa correta:

- (A) A competência é fundamental para garantir que cada pessoa que atenda o cliente possua informações detalhadas sobre o funcionamento da organização e do setor que ele procurou, contribuindo para uma experiência de atendimento eficaz e satisfatória.
- (B) O princípio da competência é importante no atendimento presencial para dificultar o acesso do cliente às informações detalhadas sobre a organização, gerando uma sensação de exclusividade.
- (C) A competência é considerada importante para demonstrar superioridade sobre o cliente, criando uma atmosfera de autoridade.
- (D) A competência não é relevante para o atendimento presencial, pois os clientes não esperam que os atendentes possuam informações detalhadas sobre a organização.

