

RACIOCÍNIO LÓGICO

01

Observe as afirmações a seguir:

- I. Se João é policial, então Pedro é policial.
- II. Se João é eletricista, então Pedro ou Tiago são policiais.
- III. Se Tiago é eletricista, então Pedro é eletricista.
- IV. Se Tiago é policial, então João é policial.

Considerando que as afirmações são verdadeiras, conclui-se, portanto, que:

- a) João, Pedro e Tiago são eletricistas.
- b) João é policial, mas Pedro e Tiago são eletricistas.
- c) João, Pedro e Tiago são policiais.
- d) João e Pedro são eletricistas, mas Tiago é policial.

02

Suponha que todos os cientistas sejam extrovertidos e que todos os extrovertidos sejam sentimentais. Marque a única alternativa verdadeira:

- a) Se Maria é sentimental, logo Maria é extrovertida;
- b) Se Tatiana é extrovertida, logo Tatiana é cientista;
- c) Se Alice é extrovertida, logo Alice não é cientista;
- d) Se Fernanda não é extrovertida, logo Fernanda não é cientista;

03

Maria está escrevendo uma mensagem a ser enviada por e-mail. Um dos trechos da mensagem traz a seguinte proposição: "Beatriz comprou um carro novo ou não é verdade que Beatriz comprou um carro novo e não fez a viagem de férias".

A partir dos seus conhecimentos, pode-se afirmar que a única alternativa correta é:

- a) Esta proposição é uma tautologia.
- b) A proposição em questão é um paradoxo.
- c) Trata-se de um exemplo de silogismo.
- d) Este é um exemplo de uma contradição.

Questão 04

Durante uma aula sobre raciocínio lógico, o aluno faz a seguinte afirmação: "Toda pessoa brasileira não tem boa educação". Ao que o professor contrapôs: "Eu tenho boa educação. Logo, não sou brasileiro". Supondo que a afirmação do aluno seja verdadeira, a conclusão do professor é

- a) falsa, pois o correto seria afirmar que, se ele não fosse brasileiro, então teria uma boa educação.
- b) verdadeira, pois, caso contrário, a afirmação do aluno seria falsa.
- c) falsa, pois o correto seria afirmar que, se ele não tem uma boa educação, então ele tanto poderia ser brasileiro como não.
- d) falsa, pois o correto seria afirmar que ele é brasileiro e, portanto, não tem boa educação.

Questão 05

Determinado argumento possui as seguintes premissas:

- I. Se Ailton foi aprovado no concurso e mudou de cidade, então Ailton mudou de emprego;
- II. Ailton não mudou de emprego.

Uma conclusão que garante a validade dos argumentos é expressa pela proposição:

- a) Ailton foi aprovado no concurso e não mudou de cidade.
- b) Ailton não foi aprovado no concurso e mudou de cidade.
- c) Ailton não foi aprovado no concurso ou não mudou de cidade.

d) Se Ailton não mudou de emprego, então Ailton não mudou de cidade.

MATEMÁTICA

06

João decidiu investir em um negócio próprio. Após realizar diversas pesquisas em sites e publicações relacionadas, além de consultar especialistas na área, João estima que o seu projeto de investimento exige um aporte de capital inicial no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais). As estimativas atuais indicam um retorno de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais) após um determinado período. Considerando exclusivamente essas informações e seus conhecimentos de matemática financeira, marque a opção correta:

- a) Este é um bom empreendimento, pois o projeto terá lucro e a Taxa Interna de Retorno (TIR) desse investimento é de 35% (trinta e cinco por cento).
- b) A Taxa Interna de Retorno (TIR) do projeto é 75% (setenta e cinco por cento) e o empreendimento mostra-se atrativo.
- c) João deverá manter seu investimento no empreendimento, pois a sua Taxa Interna de Retorno é 115% (cento e quinze por cento), ou seja, bastante atrativa.
- d) A Taxa Interna de Retorno (TIR) desse investimento é 175% (cento e setenta e cinco por cento).

07

Maria é uma pessoa que gosta de pensar no futuro. Recentemente, com o objetivo de garantir uma renda extra, Maria decidiu investir R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais) em uma aplicação financeira no banco XYZ. A aplicação apresenta uma taxa efetiva de 4% (quatro por cento) ao mês. Maria manteve a quantia aplicada pelo período de um mês e em seguida precisou resgatar o investimento para comprar um imóvel. Antes de realizar o investimento, o gerente do banco informou a Maria que a mesma pagará 20% sobre o

rendimento, referente ao Imposto de Renda (IR). Considerando exclusivamente essas informações, marque a opção correta:

- a) O investimento, embora realizado por curto período de tempo, mostrou-se atrativo, pois o rendimento líquido e a taxa de rentabilidade efetiva do investimento são respectivamente R\$ 2.400,00 e 4,00%.
- b) Este investimento possui alta atratividade, pois o rendimento líquido é R\$ 12.000,00 e a taxa de rentabilidade efetiva é 3,20%.
- c) A taxa de rentabilidade efetiva da aplicação é 4,00% e o rendimento líquido do investimento é R\$ 14.400,00.
- d) O rendimento líquido é R\$ 9.600,00 e a taxa de rentabilidade efetiva é 3,20%.

08

Após realizar ampla pesquisa entre corretoras e construtoras, Tânia optou por financiar a compra de sua primeira casa em 12 (doze) parcelas de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Este mês Tânia optou por pagar antecipadamente uma das parcelas. O valor pago por Tânia foi R\$ 4.200,00 (quatro mil e duzentos reais). Sabe-se que a parcela paga antecipadamente tinha vencimento para a data atual mais dois meses. Com base nas informações apresentadas e nos seus conhecimentos, marque a opção correta:

- a) A taxa mensal de desconto simples por fora será igual a 5%.
- b) A taxa mensal de desconto simples por fora será igual a 6%.
- c) A taxa mensal de desconto simples por fora será igual a 7%.
- d) A taxa mensal de desconto simples por fora será igual a 8%.

09

Juliana é uma empresária de sucesso que recentemente decidiu tomar um empréstimo no valor de R\$ 12.000,00 (doze mil reais) para comprar máquinas e equipamentos novos para sua empresa. A instituição financeira que

concedeu o crédito adota o sistema de amortização constante (SAC) e prevê o pagamento do empréstimo em 6 prestações mensais. O valor dos juros pagos na 5ª prestação será igual a R\$ 80,00. Considerando exclusivamente as informações apresentadas e seus conhecimentos sobre o assunto, marque a opção correta:

- a) O valor das prestações foi igual a R\$ 2.500,00.
- b) Após a 3ª amortização, o valor da dívida era de R\$ 1.580,00.
- c) A instituição financeira cobrou uma taxa de juros de 2% ao mês nessa transação.
- d) O valor dos juros pagos na 3ª prestação foi de R\$ 1.340,18 e a taxa de juros nessa transação representava 8,6%.

10

A empresa Construções Incríveis S.A. contratou 8 (oito) trabalhadores para realizar um projeto no prazo estabelecido de 10 dias. Decorridos 6 dias, o engenheiro responsável pelo projeto verificou que apenas 40% da tarefa havia sido concluída. Constatou-se também que os trabalhadores estavam trabalhando com desempenhos constantes e iguais. Após discutir com o mestre de obras sobre as possíveis medidas que poderiam ser adotadas, decidiu-se contratar mais trabalhadores a partir do 7º dia, com as mesmas características dos anteriores, para concluir a tarefa no prazo inicialmente estabelecido. Considerando exclusivamente as informações presentes na questão e seus conhecimentos sobre o assunto, marque a opção correta:

- a) A quantidade de trabalhadores contratados a mais, a partir do 7º dia, foi de 18.
- b) A partir do 7º dia, a quantidade de trabalhadores contratados a mais foi de 12.
- c) A quantidade de trabalhadores contratados a mais, a partir do 7º dia, foi de 10.
- d) A partir do 7º dia, a quantidade de trabalhadores contratados a mais foi de 8.

Analise as seguintes afirmativas:

- I. De acordo com o que prescreve a norma-padrão, outra redação possível para a frase “A economia brasileira já faz isso há séculos” é “A economia brasileira já faz isso faz séculos”.
- II. A frase “Restaura-se pneus” está correta quanto à concordância verbal.
- III. As palavras “só”, “já” e “três” recebem acento com base na mesma regra de acentuação gráfica.

Estão corretas as afirmativas:

- a) I, apenas.
- b) I e II, apenas.
- c) II e III, apenas.
- d) I e III, apenas.

12

Analise as afirmativas a seguir:

- I. Os seguintes vocábulos são acentuados devido à mesma justificativa: “cinquentenário”; “império”; “rápida” e “tráfego”.
- II. De acordo com as regras de acentuação, o seguinte grupo de palavras foi acentuado pela mesma razão: “amiúde”; “cafeína”; “graúdo”; “sanduíche”.
- III. As seguintes palavras foram corretamente grafadas: “revindicações”; “desidiram”; “greve”; “reajuste”; “parcela”; “adicional”; “aumento” e “benefícios”.

Estão corretas as afirmativas:

- a) I, apenas.
- b) I e II, apenas.
- c) II, apenas.
- d) II e III, apenas.

13

Leia o texto:

BANCÁRIOS DE ALGUNS ESTADOS DECIDEM PELO FIM DA GREVE

Sindicatos de SP, SC e PR aprovaram proposta dos bancos.

Greve começou no dia 30 de setembro em todos os estados mais o DF.

Do G1, em São Paulo

A Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro (Contraf-CUT) divulgou nesta segunda-feira (6) os sindicatos que decidiram voltar ao trabalho a partir de terça-feira (7).

(...)

Na 9ª rodada de negociação, a Fenaban propôs elevar o índice de reajuste de 7,35% para 8,5% (aumento real de 2,02%) nos salários e demais verbas salariais, de 8% para 9% (2,49% acima da inflação) nos pisos e 12,2% no vale-refeição.

Em relação aos dias parados, a entidade dos bancos propôs compensação de uma hora por dia no período de 15 de outubro a 31 de outubro, para quem trabalha 6 horas, e uma hora no período entre 15 de outubro e 7 de novembro, para quem trabalha 8 horas.

(Disponível em:
<http://g1.globo.com/economia/noticia/2014/10/bancarios-de-alguns-estados-decidem-pelo-fim-da-greve.html>. Consulta em:
06/10/2014)

Marque a opção correta:

- De acordo com o texto, bancários dos estados de São Paulo, Santa Catarina e Pará decidiram não mais realizar greves.
- De acordo com o texto, a decisão pelo fim da greve não é unânime entre todos os sindicatos do país.
- O texto permite observar que existe uniformidade na carga horária de trabalho entre os diversos profissionais do ramo bancário.
- O texto permite observar que as negociações são realizadas individualmente entre profissionais e bancos.

Leia o texto:

EIKE TORNA-SE RÉU NA JUSTIÇA DO RJ POR CRIME CONTRA O MERCADO FINANCEIRO

Empresário tornou-se réu também por uso de informação privilegiada.

Audiência está marcada para o próximo dia 18 de novembro.

Do G1, em São Paulo, em 06/10/2014.

O empresário Eike Batista tornou-se réu na Justiça Federal do Rio de Janeiro por crime contra o mercado financeiro e por uso de informação privilegiada.

Segundo a decisão do juiz Flávio Roberto de Souza, titular da 3ª Vara Criminal da Justiça Federal, Eike teria utilizado "por duas vezes de informações relevantes, ainda não divulgadas ao mercado, que tinha conhecimento, propiciando para si vantagem indevida mediante a negociação, em nome próprio, com valores mobiliários".

Eike é acusado de vender ações da OXG sem antes informar ao mercado sobre a real situação da empresa. Assim, investidores compraram os papéis acreditando que havia perspectiva de alta no valor e, em seguida, assistiram à queda nos preços. O juiz negou o pedido de anulação da defesa.

(Disponível em:
<http://g1.globo.com/economia/negocios/noticia/2014/10/eike-torna-se-reu-na-justica-do-rj-por-crime-contrao-mercado-financeiro.html>)

Marque a alternativa correta:

- A reportagem informa que Eike abriu processo contra o Governo do Estado do Rio de Janeiro por comercializar ações da empresa OGX sem informar ao mercado a real situação da empresa.
- Eike tornou-se réu em um importante caso contra o estado do Rio de Janeiro, no qual terceiros realizaram operações com compra e

venda de imóveis e outros valores mobiliários em seu nome.

c) Eike foi condenado por realizar operações financeiras indevidas em nome de terceiros, como a compra e venda de imóveis entre outras operações com valores mobiliários.

d) De acordo com o texto, Eike tornou-se protagonista de uma série de acontecimentos, nos quais acionistas foram enganados por acreditar na valorização de determinados ativos, o que não se concretizou de fato.

15

Assinale a única frase em que as palavras destacadas foram corretamente grafadas.

a) A música eletrônica REDEFINIO um valor da ESPERIÊNCIA humana, daquilo que é estar diante da música.

b) No novo corpo PULÇANTE que se desconhece, velhas coisas humanas como dormir, acordar, sonhar ou viver estão em SUSPENSSÃO.

c) A árvore da ciência, TRANSPLANTADA do Éden, trouxe consigo a dor, a condenação e a morte; mas a sua pior PEÇONHA guardou-se para o presente: foi o ceticismo.

d) Mas é a CRÊNÇA na política, e não a descrença, que pode COMSERTAR o que está errado.

ATENDIMENTO AO PÚBLICO

16

A etiqueta profissional envolve todo um aglomerado de regras de cerimônia nas relações com as pessoas que tem como principal objetivo um relacionamento harmonioso no ambiente de trabalho. Dentre as regras de etiqueta profissional destaca-se a apresentação pessoal que mostra claramente a personalidade das pessoas e compreende aparência, comportamento, postura profissional e ambiente de trabalho. Assim, assinale qual alternativa apresenta ações adequadas de apresentação pessoal:

a) Se for se atrasar, avisar imediatamente explicitando os motivos; deixar sobre sua mesa de trabalho apenas aquilo que for necessário para uso corrente; não agradecer elogios recebidos.

b) Vestir-se de forma sóbria, sem exageros; dar atenção às pessoas e ser gentil com elas; ter senso de arrumação e organização.

c) Nunca atender o celular em reuniões, exceto se for uma ligação do seu chefe; ser pontual nos seus compromissos; não pedir licença quando chegar atrasado a uma reunião.

d) Agradecer elogios; optar por roupas escuras, porque são sinônimo de confiança; não dar atenção à conversa dos outros, mesmo que você seja convidado a participar.

17

Para realizar um atendimento ao público de qualidade é importante que o processo de comunicação seja feito de forma eficaz e eficiente. Sobre esse assunto, marque a alternativa INCORRETA:

a) Podem acontecer desvios ou ruídos no processo de codificação/decodificação de uma mensagem.

b) Para realizar uma comunicação eficiente é preciso falar mais e ouvir menos.

c) O feedback (informação de retorno) permite que o emissor consiga confirmar se a mensagem enviada foi captada pelo receptor.

d) Uma boa comunicação precisa, entre outras coisas, ser objetiva e clara.

18

Equipe e grupo de trabalho não são a mesma coisa. Embora toda equipe seja um grupo, nem todo grupo consegue se tornar uma equipe. Assim, uma equipe de trabalho caracteriza-se por apresentar:

I - Individualismo e competitividade;

II - Metas de desempenho compartilhadas;

III - Sinergia positiva;

IV - Partilha de informações, mas não de trabalho;

Estão corretos os itens:

- a) I e II, apenas;
- b) I, II e III, apenas;
- c) II, III, apenas;
- d) I, II, III e IV.

19

Antônio integra o quadro de colaboradores de uma repartição pública no município de Jaboaão dos Guararapes e sempre procura oferecer a todos um atendimento rápido e cordial. Entretanto, a intensa atividade em seu setor parece ser incompatível com eventuais necessidades especiais de contribuintes em atendimento.

Recentemente, João observou que alguns cidadãos que apresentaram algum tipo de necessidade específica foram tratados da mesma forma que todos os outros por parte dos demais colaboradores, ou lhes foi sugerido que procurassem atendimento em outro horário.

Com base nas informações apresentadas, pode-se afirmar que:

- a) A deficiência da repartição está relacionada ao fator confiabilidade, ou seja, à falta de capacidade de desempenhar o serviço prometido de modo confiável e preciso.
- b) Trata-se de um problema causado por uma incapacidade dos demais colaboradores de transmitir confiança.
- c) A deficiência da repartição na qual João trabalha está relacionada ao fator empatia, ou seja, à falta de atenção individualizada e cuidadosa que as empresas proporcionam a seus clientes.
- d) Trata-se de um problema relacionado à falta de metas e estratégias de melhoria contínua na organização, a fim de reduzir desperdício e retrabalho.

20

Em relação aos requisitos das pessoas que atendem ao público nas organizações está a predisposição para:

- I - Realizar um bom atendimento;
- II - Conhecer o que fazem;
- III - Gostar de lidar com pessoas;
- IV - Agir com educação e cortesia;
- V - Saber negociar.

Estão corretos os itens:

- a) I, II e III, apenas;
- b) I, III, IV e V, apenas;
- c) II, III, IV e V, apenas;
- d) I, II, III, IV e V.

21

A qualidade no atendimento que é dispensado às pessoas dentro das organizações pode tornar-se uma aliada na busca por melhores resultados, considerando as pessoas como ativo que agrega valor às atividades e aos processos produtivos desenvolvidos nas organizações. Analise as alternativas abaixo e indique aquela que apresenta APENAS características necessárias a um bom atendimento ao público.

- a) Presteza e intolerância;
- b) Interesse e discricão;
- c) Prolixidade e eficiência;
- d) Cortesia e desatenção;

22

O atendimento ao público constitui fator muito importante para a consecução dos objetivos de uma organização, possibilitando obter sucesso ou fracasso em suas atividades. Nesse sentido, marque a alternativa correta:

- a) o atendente representa a organização no momento em que está atendendo ao público, devendo agir em conformidade com as regras de conduta estabelecidas, pois é a partir dele que o cliente/cidadão formará a imagem da empresa;

b) Quando se tratar de um problema já conhecido ou de uma situação para a qual já há respostas, o atendente deve abreviar as explicações fornecidas ao cliente/usuário, dando-lhe pouca atenção com o fim de agilizar o atendimento;

c) Se o atendente divergir da opinião esboçada pelo cliente/usuário em atendimento, precisa finalizar imediatamente o atendimento para não entrar em discussão com este.

d) O atendente deve apresentar ao cliente/cidadão o máximo possível de informações pertinentes ao problema apresentado por este, inclusive detalhando casos correlatos de outras pessoas.

23

Um atendimento de boa qualidade é fundamental em qualquer tipo de instituição, pública ou privada. Assim, para realização de um atendimento ao público de qualidade é fundamental que o atendente:

I - Saiba se comunicar de forma correta;

II - Seja cortez com todos;

III - Vista-se com roupas caras;

IV - Tenha beleza física;

V - Seja higiênico e educado.

Estão INCORRETOS os itens:

a) II e III, apenas;

b) I, III e V, apenas;

c) III e IV, apenas;

d) III, IV e V, apenas.

24

Numa determinada fila de repartição tem atendimento preferencial todas as categorias abaixo, EXCETO:

a) Mulheres gestantes ou lactantes;

b) Portadores de necessidades especiais;

c) Crianças desacompanhadas;

d) Idosos com idade igual ou superior a 60 anos.

25

Julgue as afirmativas a seguir:

I. É responsabilidade do atendente buscar formas possíveis de solucionar dificuldades do cliente em sua relação com a organização.

II. Para um bom atendimento ao público, são necessários conhecimentos e habilidades, que podem ser treinados, adquiridos ou desenvolvidos.

III. As relações no atendimento ao público são padronizadas. Assim, a maneira de se relacionar com os diferentes tipos de usuários deve ser sempre a mesma.

É correto afirmar que:

a) Uma afirmativa está correta.

b) Duas afirmativas estão corretas.

c) Todas as afirmativas estão corretas.

d) Nenhuma afirmativa está correta.

26

A expressão "linha de frente", refere-se aos:

a) funcionários que atuam em atividades de supervisão;

b) funcionários terceirizados da organização;

c) funcionários que têm contato direto com os clientes;

d) fornecedores e parceiros organizacionais.

27

Julgue as afirmativas a seguir:

I. A imagem e a eficácia dos serviços de uma organização podem ser afetados a partir da queda do padrão de qualidade do atendimento.

II. O estabelecimento de prioridades no contexto de atendimento ao público favorece a resolução de conflitos.

III. Uma adequada comunicação entre

atendente e usuário, sem ruídos e ideias preconcebidas de ambas as partes, pode minimizar a repercussão de conflitos.

É correto afirmar que:

- a) Uma afirmativa está correta.
- b) Duas afirmativas estão corretas.
- c) Todas as afirmativas estão corretas.
- d) Nenhuma afirmativa está correta.

28

Julgue as afirmativas a seguir:

I. O uso de franqueza nas relações humanas é a atitude mais adequada, mesmo que possa causar constrangimentos, pois demonstra autenticidade.

II. Ao lidar com um usuário agressivo, que discute por qualquer motivo, deve interrompê-lo e impor respeito.

III. Olhar o cliente nos olhos, apertar a sua mão e oferecer assistência ao dizer: "Posso ajudá-lo?" são práticas adequadas de atendimento ao usuário de serviço público.

É correto afirmar que:

- a) Uma afirmativa está correta.
- b) Duas afirmativas estão corretas.
- c) Todas as afirmativas estão corretas.
- d) Nenhuma afirmativa está correta.

29

No atendimento ao público é importante que o atendente saiba dispensar tratamento adequado e específico a cada tipo de pessoa que solicite seus serviços. Assim, assinale a alternativa que NÃO corresponde ao uso adequado do pronome de tratamento com o seu referente:

- a) Vereador (Vossa Eminência);
- b) Reitor (Vossa Magnificência);
- c) Funcionário Graduado (Vossa Senhoria);
- d) Juiz (Vossa Excelência)

30

Saber o que fazer e o que não fazer ao responder e falar ao telefone é imprescindível quando se refere a atendimento ao público. Dessa forma, assinale a alternativa que apresenta ações de etiqueta ao telefone:

- a) Utilizar tratamento informal internamente; usar conversas pessoais para proporcionar descontração e facilitar a intimidade com o interlocutor; repassar todas as informações de que tiver conhecimento;
- b) Utilizar tratamento formal (por exemplo senhor(a)); ser precavido no fornecimento de informações; atender o telefone prontamente quando tocar, geralmente em até três toques;
- c) Repassar ligações para pessoas que estão em reunião; falar apenas o necessário; se estiver atendendo a outra pessoa, deixar o telefone fora de conexão;
- d) Utilizar um modo padrão para atender o telefone; não deixar que a conversa se torne pessoal; atender a duas ou mais ligações simultaneamente para reduzir o tempo de espera do cliente/usuário.

31

Em determinada repartição, uma pessoa chega à recepção informando ser parente do Gerente Financeiro e pede autorização para ir ao encontro dele. A fim de realizar um bom atendimento a esta pessoa, mas sem ferir as normas estabelecidas no plano geral de segurança desta organização, o atendente deverá adotar alguns procedimentos, EXCETO:

- a) Reter o documento de identificação apresentado pelo visitante e só liberá-lo quando de sua saída;
- b) Solicitar ao visitante a apresentação de documento com fotografia e anotar seus dados para controle;
- c) Entrar em contato com o funcionário desejado;
- d) Entregar ao visitante um crachá e devolver

seu documento de identificação.

32

Analise as afirmativas abaixo em relação ao atendimento de qualidade:

I - A indiferença no atendimento por propiciar insatisfação no cliente/usuário, fazendo-o se sentir menosprezado e impactando na imagem da organização;

II - Instalações físicas precárias e ambiente de trabalho insalubres contribuem para a insatisfação dos funcionários e isso pode gerar redução na qualidade do atendimento prestado por eles;

III - Um importante indicador para avaliar o atendimento ao público é a opinião ou impressão do próprio cliente/usuário desse serviço.

Julgue os itens:

- a) Todas as alternativas estão incorretas;
- b) Apenas uma alternativa está correta;
- c) Apenas duas alternativa estão corretas;
- d) Todas as alternativas estão corretas.

33

Melhorar a qualidade do atendimento, por meio de habilidades e competências comportamentais e comunicacionais é fundamental para o progresso de qualquer organização. Para realização de um bom atendimento é preciso:

- a) agir com seriedade e dureza em situações de conflito, obrigando as pessoas envolvidas a ter calma e esperar;
- b) diferenciar as pessoas que serão atendidas, dando prioridade ou privilégios àquelas mais importantes para a organização;
- c) demonstrar simpatia e ajudar para que todos possam realizar o seu trabalho, agindo com rapidez e precisão;
- d) interessar-se e sensibilizar-se pelos problemas do solicitante, opinando a respeito.

34

Os clientes são classificados em dois grupos, o cliente interno e o cliente externo. Um bom profissional se preocupa em manter um relacionamento interpessoal adequado com esses dois tipos de clientes. Cliente Interno é aquele que:

- a) não faz parte da organização, mas presta serviços esporádicos;
- b) tem vínculo terceirizado e circula internamente na organização;
- c) mantêm a empresa financeiramente através da compra de produtos ou utilização dos serviços ofertados pela organização;
- d) Faz parte da equipe de trabalho da empresa ou entidade.

35

Tratando-se de atendimento telefônico, é esperado pelo público geral que as ligações telefônicas sejam atendidas:

- a) aos primeiros toques;
- b) se for realizada reiteradas vezes;
- b) se o atendente estiver disponível;
- c) após vários toques.

36

Os programas de qualidade no atendimento ao público apresenta como um importante obstáculo a "síndrome dos quatro anos", relacionada a fato dos gestores públicos prezarem pela descontinuidade das ações iniciadas pelo seu antecessor. Há quebras de continuidade e reinício a cada período, gerando obras inacabadas e desperdícios de dinheiro.

Assinale a alternativa que descreve corretamente uma das marcas da síndrome dos quatro anos:

- a) Clientelismo: preocupação apenas com a aparência;
- b) Imobilismo: a marca pessoal do dirigente

se sobrepõe a da instituição;

- c) Personalismo: oferta de serviços não mais necessários ou desatualizados;
- d) inconsequência: pouca preocupação com gastos, custos e endividamento.

37

Dentre as posturas necessárias ao bom desempenho do profissional no atendimento telefônico, estão:

- a) Usar tom de voz alto para que as pessoas não tenham dúvidas quanto ao que está falando;
- b) Possuir boa memória para não esquecer de nenhum dos recados recebidos;
- c) Ouvir com atenção, receber, anotar e transmitir as mensagens recebidas;
- d) Procurar entreter e conversar com os interlocutores que estão aguardando atendimento.

38

Alguns princípios relacionados à prestação do serviços devem ser levados em consideração quando do oferecimento de um atendimento de qualidade às pessoas. Em relação ao tema, marque a alternativa correta:

- a) os servidores devem agir com amabilidade, atenção e cortesia;
- b) o serviço de atendimento deve ser prestado de acordo com a personalidade de cada servidor, sem vinculação a padrões de atendimento;
- c) o cliente/cidadão deve adaptar-se ao atendimento ofertado, pois precisa haver um padrão rígido de atendimento a ser seguido;
- d) os servidores devem se esforçar o mínimo possível para entender as necessidades dos clientes/cidadãos, pois não é prudente perder tempo com situações específicas.

39

Tratando-se de qualidade no atendimento ao

público, assinale a alternativa correta:

- a) A presteza está relacionada a capacidade de permitir opiniões, formas de pensamento e posturas diferentes;
- b) A cortesia pode ser definida como a capacidade de comunicar-se de forma fácil e clara;
- c) A objetividade fundamenta o atendimento nas necessidades e expectativas do cliente/cidadão a fim de que os atos atendam aos seus objetivos;
- d) A discricção é a capacidade de concentrar-se no que alguém está dizendo, ou fazendo.

40

Julgue as afirmativas a seguir de acordo com a legislação vigente:

I. Terão atendimento prioritário apenas as pessoas portadoras de deficiência com idade igual ou superior a 65 (sessenta e cinco) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo.

II. O atendimento prioritário será fornecido apenas às pessoas portadoras de deficiência e os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos.

III. Terão atendimento prioritário apenas as pessoas portadoras de deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo.

É correto afirmar que:

- a) Uma afirmativa está correta.
- b) Duas afirmativas estão corretas.
- c) Todas estão corretas.
- d) Nenhuma está correta.