



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ
FUNDAÇÃO CULTURAL DO PARÁ TANCREDO NEVES

Concurso Público

Nível Fundamental

Cargo 27:
MOTORISTA

MANHÃ

Caderno Y

Aplicação: 25/2/2007

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

- 1 Ao receber este caderno, confira atentamente se o tipo de caderno — Caderno Y — coincide com o que está registrado em sua folha de respostas. Em seguida, verifique se ele contém QUARENTA questões, correspondentes às provas objetivas, corretamente ordenadas de 1 a 40.
- 2 Caso o caderno esteja incompleto ou tenha qualquer defeito, solicite ao fiscal de sala mais próximo que tome as providências cabíveis.
- 3 Não utilize lápis, lapiseira, borracha e(ou) qualquer material de consulta que não seja fornecido pelo CESPE/UnB.
- 4 Não se comunique com outros candidatos nem se levante sem autorização do chefe de sala.
- 5 A duração das provas é de **três horas e trinta minutos**, já incluído o tempo destinado à identificação — que será feita no decorrer das provas — e ao preenchimento da folha de respostas.
- 6 Você deverá permanecer obrigatoriamente em sala por, no mínimo, uma hora após o início das provas e poderá levar o seu caderno de provas somente no decurso dos últimos **quinze minutos** anteriores ao horário determinado para o término das provas.
- 7 Ao terminar as provas, chame o fiscal de sala mais próximo, devolva-lhe a sua folha de respostas e deixe o local de provas.
- 8 A desobediência a qualquer uma das determinações constantes no presente caderno ou na folha de respostas poderá implicar a anulação das suas provas.

AGENDA (DATAS PROVÁVEIS)

- I **27/2/2007**, após as 19 h (horário de Brasília) – Gabaritos oficiais preliminares das provas objetivas: Internet — www.cespe.unb.br/concursos/fcptn2006.
- II **28/2/2007** e **1.º/3/2007** – Recursos (provas objetivas): exclusivamente no Sistema Eletrônico de Interposição de Recurso, Internet — www.cespe.unb.br/concursos/fcptn2006, mediante instruções e formulários que estarão disponíveis nesse endereço.
- III **21/3/2007** – Resultados finais das provas objetivas e do concurso: Diário Oficial do Estado do Pará e Internet — www.cespe.unb.br/concursos/fcptn2006.

OBSERVAÇÕES

- Não serão objeto de conhecimento recursos em desacordo com o item 12 do Edital n.º 1/2006 – SEAD/FCPTN, de 30/11/2006.
- Informações adicionais: telefone 0(XX) 61 3448-0100; Internet — www.cespe.unb.br/concursos/fcptn2006.
- É permitida a reprodução deste material apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.

Nas questões de 1 a 40, marque, em cada uma, a única opção correta, de acordo com o respectivo comando. Para as devidas marcações, use a **folha de respostas**, único documento válido para a correção das suas provas.

CONHECIMENTOS BÁSICOS

Texto para as questões de 1 a 5

1 A atenção com o meio ambiente está levando
muitas empresas a se preocuparem com a destinação de
seus produtos depois que eles são usados pelo
4 consumidor. Uma dessas companhias é a EMBRACO,
fabricante de compressores. Para evitar que seus produtos
fossem descartados de forma inadequada no meio
7 ambiente, a EMBRACO criou o Top Verde, programa que
retira do mercado compressores inutilizados após o fim de
seu ciclo de vida, que varia de 10 a 15 anos.

10 O Top Verde envolve a cadeia de negócios da
empresa. Os distribuidores credenciados recolhem os
produtos inutilizados. Para estimulá-los, a EMBRACO
13 fornece um novo compressor a cada dez devolvidos. O
sistema também favorece os fornecedores que transportam
os compressores antigos até a sede da companhia, em
16 Santa Catarina, uma vez que eles têm a garantia de
retornar com produtos novos aos distribuidores — o que
resulta em economia de frete e combustível. De volta à
19 empresa, componentes dos equipamentos inutilizados,
como cobre, aço e alumínio, são reciclados.

O Top Verde é uma reformulação de um modelo
22 similar que já tinha sido adotado pela EMBRACO em
1994. Na época, a revenda de produtos reconicionados,
de baixa qualidade, prejudicava a imagem da empresa. Os
25 compressores reconicionados também ofereciam risco de
acidentes, além de consumir aproximadamente 30%
mais energia que os novos. “A preocupação com o meio
28 ambiente nos levou a criar um programa mais
abrangente”, diz o responsável pelas vendas da
EMBRACO.

31 O Top Verde tem rendido resultados significativos.
Na média, a cada dez produtos vendidos, seis retornam
para a empresa. Desde 2000, a EMBRACO já retirou
34 884.000 compressores inutilizados do mercado e reciclou
mais de 5.000 toneladas de aço e mais de 2.000 toneladas
de ferro fundido, por exemplo. A receita obtida com a
37 reciclagem desse material cobre os gastos com logística,
embalagens e os compressores novos enviados em troca
dos usados. Segundo a EMBRACO, um dos benefícios do
40 programa é a conscientização interna sobre a importância
dos cuidados com o meio ambiente. “O Top Verde
envolve desde o pessoal que recebe e desmonta os
43 produtos inutilizados até os profissionais do *marketing* e
do financeiro”, diz Gilmar Piovano, coordenador do
programa.

Boa cidadania corporativa. In: Guia Exame, 2006, p. 77 (com adaptações).

QUESTÃO 1

Assinale a opção que **não** corresponde ao conteúdo do parágrafo indicado.

- A O primeiro parágrafo trata da atuação da EMBRACO, uma empresa fabricante de compressores, na preservação do meio ambiente, com a criação do Top Verde, programa que promove o recolhimento de compressores inutilizados.
- B No segundo parágrafo, identificam-se a caracterização e a forma de proceder estabelecida no programa Top Verde.
- C O terceiro parágrafo conclama as indústrias e a população do Norte do Brasil a procederem de forma semelhante, uma vez que é imprescindível a preservação das riquezas vegetais e minerais do país.
- D O quarto parágrafo apresenta os benefícios já adquiridos com o programa, a destinação do dinheiro angariado e a abrangência de envolvimento de funcionários da empresa que criou o Top Verde.

QUESTÃO 2

Assinale a opção correta em relação ao sentido da forma verbal empregada no texto.

- A Na linha 2, “se preocuparem” significa **se empenharem**.
- B Na linha 5, “evitar” significa **proibir**.
- C Na linha 10, “envolve” significa **rodeia**.
- D Na linha 11, “recolhem” significa **organizam**.

QUESTÃO 3

Assinale a opção que apresenta o sinônimo de palavra empregada no texto.

- A “inadequada” (l.6) — inutilizada
- B “inutilizados” (l.8) — destruídos
- C “novo” (l.13) — bom
- D “reciclados” (l.20) — reaproveitados

QUESTÃO 4

Considerando a passagem do texto localizada entre as linhas 21 e 29, assinale a opção correta.

- A As expressões “Top Verde” (l.21) e “EMBRACO” (l.22) são adjetivos próprios e, por isso, estão escritos com iniciais maiúsculas.
- B As palavras “revenda” e “reconicionados” são substantivos e derivam-se, respectivamente, de **vendas** e de **direção**.
- C Nas linhas 25 e 26, a expressão “risco de acidentes” completa o sentido do verbo **oferecer**.
- D Após a palavra “novos” (l.27), está subentendida a expressão **risco de acidentes**.

QUESTÃO 5

Assinale a opção em que a reescrita do trecho “‘A preocupação com o meio ambiente nos levou a criar um programa mais abrangente’, diz o responsável pelas vendas da EMBRACO” (l.27-30) está gramaticalmente correta.

- A O responsável pelas vendas da EMBRACO diz que a preocupação com o meio-ambiente levou-lhes a criar um programa mais abrangente.
- B O responsável pelas vendas da EMBRACO disse que a preocupação com o meio ambiente levou-os a criar um programa mais abrangente.
- C O responsável pela EMBRACO, disse que nas vendas dá para se vê a preocupação com o meio ambiente, o que lhes levou a criar um programa mais abrangente.
- D A preocupação do responsável pelas vendas da EMBRACO, por que o meio-ambiente estava em perigo, levou a empresa à criar um programa mais abrangente.

QUESTÃO 6

Assinale a opção em que a frase está correta.

- A O Top Verde tem produzido resultados significativos: em média, de cada dez produtos inutilizados, seis voltam para a empresa.
- B A EMBRACO já recolheu quase um milhão de compressores inutilizados; com os quais reciclou cerca de cinco mil toneladas de aço, e cerca de tres mil toneladas de ferro fundido.
- C O lucro congeguido com o reaproveitamento desse material supera os gastos com mão de obra, empacotamento e a doação dos compressores recém concertados enviados em troca dos usados.
- D A conscientização interna dos funcionários, através das palestras sobre a importância dos cuidados com o meio ambiente constituem um dos benefícios do programa.

QUESTÃO 7

Assinale a opção em que a relação singular / plural está correta.

- A O cidadão, revoltado, jogou o mamão no tabelião. / Os cidadãos, revoltados, jogaram os mamões nos tabeliães.
- B O rapaz levou amor-perfeito e um cachorro-quente para a namorada. / Os rapazes levaram amores-perfeitos e alguns cachorros-quentes para as namoradas.
- C O pombo-correio chega ao lugar esperado sem ter mapa-múndi. / Os pombo-correios chegam aos lugares esperados sem terem mapas-múndis.
- D Ela trazia uma florzinha no chapéu. / Elas traziam umas florzinhas nos chapéis.

QUESTÃO 8

Enxergar a vida de forma objetiva aquieta a mente e nos faz mais felizes

Crescemos tomando atitudes perante a vida, de acordo com a educação que recebemos e exemplos que vemos ao nosso redor. Para sermos felizes, também precisamos adotar uma atitude — cultivar a objetividade.

É preciso termos conhecimento da constante transformação de tudo o que está vivo. Daí que o melhor é começar a aceitar cada momento exatamente como ele é — e ter certeza de que, atrás de toda adversidade, há sementes de possibilidades infinitas de crescimento.

Meu convite é para quebrarmos paradigmas juntos, inovarmos, sairmos da mesmice que bitola. A partir daí, seja feliz e aproveite.

Márcia De Luca. Revista GOL, n.º 55, out./2006, p. 110 (com adaptações).

Com base na leitura do texto acima, assinale a opção que recupera a idéia expressa no título.

- A Muito da nossa felicidade decorre de viver a vida simplesmente.
- B Tornamo-nos mais felizes e menos ansiosos quando olhamos a vida com objetividade.
- C A nossa mente se aquieta porque produz menos infelicidade, sempre que a gente entende a vida sem ódio.
- D O homem mais culto e feliz é aquele que consegue pôr menos paixão em seus atos.

QUESTÃO 9

Assinale a opção em que a lacuna da palavra **não** se preenche com a letra **x**.

- A É preciso en__aguar a roupa antes de secá-la.
- B Por mais que torcesse, a roupa permanecia en__arcada.
- C Também dignifica o trabalho com a en__ada.
- D Enquanto observava a colméia, cuidava do en__ame.

QUESTÃO 10

Com relação ao emprego das letras, assinale a opção em que as palavras devem ser preenchidas com as letras indicadas no início.

- A ss → profi__ão, mi__ão, educa__ão
- B sc → na__er, cre__er, fale__er
- C s → adver__idade, feli__idade, an__iedade
- D c → conhe__imento, __idade, a__eitação

QUESTÃO 11

A quantia de R\$ 5.000,00 foi aplicada a determinada taxa mensal de juros simples durante um ano. Ao final desse período, existia nessa aplicação o montante de R\$ 6.200,00. Nesse caso, a taxa de juros simples praticada foi igual a

- A 1%.
- B 2%.
- C 3%.
- D 4%.

QUESTÃO 12

A quantia de X reais foi aplicada à taxa de juros simples de 5% ao mês. Depois de determinado número de meses, o montante existente na aplicação era igual ao dobro do capital investido inicialmente. Nesse caso, a quantidade de meses que o capital inicial X permaneceu aplicado foi igual a

- A 17.
- B 18.
- C 19.
- D 20.

QUESTÃO 13

Durante determinado período, Pedro deixou a quantia de R\$ 2.500,00 aplicada em um fundo de investimentos. Ao final desse período, o montante existente nessa aplicação era igual a R\$ 2.950,00. Nesse caso, os juros no período corresponderam a

- A menos de 15%.
- B mais de 15% e menos de 17%.
- C mais de 17% e menos de 19%.
- D mais de 19%.

QUESTÃO 14

A quantia de R\$ 4.000,00 foi investida em uma aplicação financeira que paga uma taxa mensal i de juros compostos. Decorridos 4 meses do investimento inicial, o montante existente nessa aplicação era de R\$ 4.100,00. Nessa situação, é correto afirmar que

- A $i = \sqrt[4]{1,025} - 1$.
- B $i = 1 - \sqrt[4]{1,025}$.
- C $i = \sqrt[4]{1,015} - 1$.
- D $i = 1 - \sqrt[4]{1,015}$.

QUESTÃO 15

Dois capitais de mesmo valor foram investidos por 15 meses em duas aplicações distintas — A e B. A aplicação A paga juros compostos de 5% ao mês e a aplicação B paga juros simples. Sabendo que, ao final desse período, os montantes produzidos pelas duas aplicações foram iguais e tomando 2,08 como valor aproximado para $1,05^{15}$, é correto concluir que a taxa de juros simples praticada pela aplicação B foi

- A inferior a 6%.
- B superior a 6% e inferior a 7%.
- C superior a 7% e inferior a 8%.
- D superior a 8%.

RASCUNHO

QUESTÃO 16

Em uma empresa de transportes coletivos, 58% dos motoristas têm mais de 40 anos de idade e o restante, 168 motoristas, têm até 40 anos de idade. A quantidade de motoristas dessa empresa é

- A inferior a 350.
- B superior a 350 e inferior a 380.
- C superior a 380 e inferior a 410.
- D superior a 410.

QUESTÃO 17

Suponha que A e B sejam dois subconjuntos de números inteiros tais que $A \cup B = \{0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9\}$ e $A \cap B = \{4, 5, 6\}$, em que os símbolos \cup e \cap representam união e intersecção, respectivamente. Nessa situação, representando por $A \setminus B$ os elementos de A que não estão em B e, similarmente, por $B \setminus A$ os elementos de B que não estão em A, assinale a opção correta.

- A Se $A \setminus B$ tiver 5 elementos, então $B \setminus A$ tem, no mínimo, 4 elementos.
- B Se $A \setminus B = \{1, 3, 7, 8\}$, então $B \setminus A = \{0, 2, 9\}$.
- C Se $A \setminus B$ é o conjunto vazio, então $0 \in A$.
- D É possível que se tenha $A \setminus B = A$.

QUESTÃO 18

Em uma soma de quatro parcelas, adicionaram-se 32 unidades à primeira parcela, subtraíram-se 25 unidades da segunda parcela e adicionaram-se 12 unidades à terceira parcela. Para que o resultado da soma permaneça inalterado, à quarta parcela devem-se

- A adicionar 7 unidades.
- B subtrair 15 unidades.
- C adicionar 18 unidades.
- D subtrair 19 unidades.

RASCUNHO**QUESTÃO 19**

Em uma fundação, nos cargos de auxiliar operacional, há 12 eletricitistas, 13 bombeiros hidráulicos e 17 marceneiros. Essa fundação foi agraciada com R\$ 168.000,00 para recuperar as instalações elétricas e hidráulicas e modernizar os móveis. A divisão dessa verba será feita proporcionalmente aos números de servidores de cada um desses setores.

Considerando esse caso hipotético, assinale a opção que relaciona corretamente os valores que a referida fundação deve destinar para instalações elétricas, instalações hidráulicas e modernização do mobiliário, respectivamente.

- A R\$ 44.000,00, R\$ 48.000,00 e R\$ 76.000,00
- B R\$ 46.000,00, R\$ 50.000,00 e R\$ 72.000,00
- C R\$ 48.000,00, R\$ 52.000,00 e R\$ 68.000,00
- D R\$ 50.000,00, R\$ 54.000,00 e R\$ 64.000,00

QUESTÃO 20**A maior reserva florestal da Terra**

O Brasil é, desde o dia 4/12/2006, o país que tem o maior bloco de florestas oficialmente protegidas em todo o mundo, com a criação de sete unidades de conservação no Pará — nelas não poderá haver atividade agrícola nem industrial. As sete unidades florestais protegidas abrangem 15 milhões de hectares. A nova área protegida no Pará é igual à soma dos territórios de Portugal, Dinamarca e Suíça.

Istoé. Ed. 1.938, 13/12/2006, p. 23 (com adaptações).

Com base na reportagem acima e sabendo que $1 \text{ ha} = 10.000 \text{ m}^2$, é correto afirmar que a área das sete unidades de conservação criadas no Pará equivale a

- A 150 trilhões de metros quadrados.
- B 15 trilhões de metros quadrados.
- C 150 mil quilômetros quadrados.
- D 15 mil quilômetros quadrados.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 21

Com relação a portas de saída e portas de emergência em locais de trabalho, assinale a opção correta.

- A Todas as portas de comunicações internas devem abrir no sentido da entrada.
- B As portas verticais, as de enrolar e as giratórias só serão permitidas em comunicações internas.
- C Nenhuma porta de entrada ou saída de um estabelecimento ou local de trabalho deverá ser fechada a chave, aferrolhada ou presa durante as horas de trabalho.
- D Somente fora do horário de trabalho as portas de emergência poderão ser fechadas a chave pelo lado externo.

QUESTÃO 22

Em uma ocorrência de incêndio, tão cedo o fogo se manifeste, deve-se, primeiramente,

- A chamar imediatamente o corpo de bombeiros.
- B combater as chamas, o mais rapidamente possível, pelos meios adequados.
- C acionar o sistema de alarme.
- D desligar máquinas e aparelhos elétricos, quando a operação de desligamento não envolver riscos adicionais.

QUESTÃO 23

A figura ao lado mostra o porta-malas de um veículo com dispositivos para alimentação do motor com



- A GLP.
- B GNV.
- C H₂O.
- D CO₂.

QUESTÃO 24

No Brasil, o álcool combustível produzido a partir da cana-de-açúcar é o álcool

- A absoluto.
- B etílico (etanol).
- C isopropílico.
- D metílico (metanol).

QUESTÃO 25



Considere que, na situação ilustrada na figura acima, o condutor esteja verificando o funcionamento das luzes e lanternas do seu automóvel. Nessa situação, a atividade exercida pelo motorista corresponde a uma atividade preventiva relacionada a condição adversa

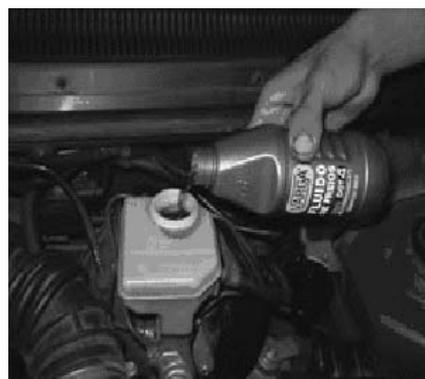
- A do ambiente.
- B do condutor.
- C das vias de trânsito.
- D do veículo.

QUESTÃO 26

Quando, por excesso de água na pista, ocorre a perda da aderência dos pneus com o solo, e, em consequência, o condutor perde totalmente o controle sobre o veículo, tem-se o fenômeno denominado

- A aeroplanagem.
- B aquaplanagem.
- C terraplanagem.
- D derrapagem.

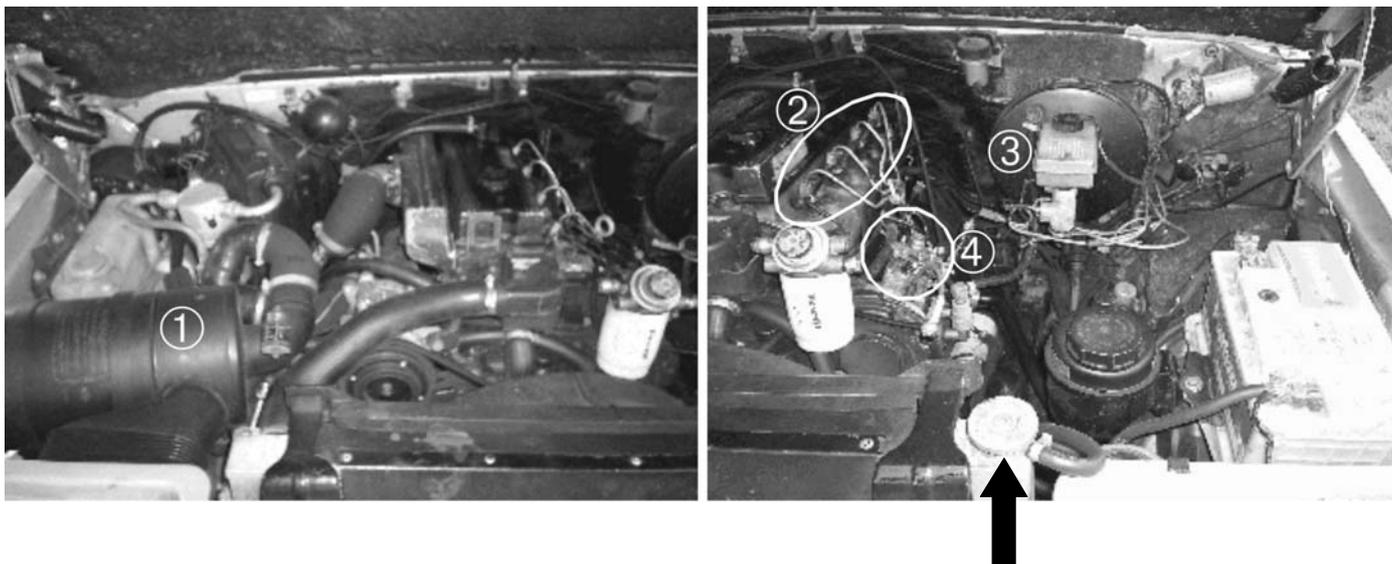
QUESTÃO 27



Na figura acima, é mostrada uma operação de manutenção relacionada ao sistema de

- A freios.
- B arrefecimento.
- C suspensão.
- D transmissão.

Para responder às questões 28 e 29, considere as figuras abaixo, que mostram partes de um mesmo veículo.



QUESTÃO 28

Com relação às figuras mostradas, assinale a opção correta.

- A As figuras mostram partes de um veículo cujo motor é movido a álcool.
- B No interior do dispositivo identificado pelo número ① encontra-se o filtro de ar.
- C O nível da água do radiador deve ser verificado no recipiente de plástico próximo ao dispositivo identificado pelo número ①.
- D A região circundada identificada pelo número ② mostra os cabos que saem da bobina e são conectados às velas de ignição.

QUESTÃO 29

Ainda com relação às figuras mostradas, assinale a opção correta.

- A O dispositivo circular de cor negra identificado com o número ③ é denominado hidrovácuo ou servofreio e popularmente conhecido como burrinho-mestre.
- B O vasilhame plástico ao lado direito do número ③ contém o óleo do sistema de embreagem.
- C Na figura da direita, a seta na parte inferior indica a tampa do recipiente de água para o limpador de pára-brisas.
- D Na região circundada identificada com o número ④, encontra-se instalada a bomba injetora.

QUESTÃO 30

Com referência à verificação do nível do óleo de lubrificação do motor e às funções desse óleo, assinale a opção correta.

- A A verificação deve ser feita imediatamente após o desligamento do motor.
- B Embora seja prática comum, a limpeza da vareta ao se verificar o nível do óleo do motor deve ser evitada.
- C Somente quando o óleo estiver com o nível abaixo da marca mais inferior da vareta do óleo é que se deve completá-lo.
- D Além de lubrificar o motor, o óleo contribui para o resfriamento e a limpeza de compartimentos do motor.

QUESTÃO 31

Ventoinha (ou ventilador), bomba d'água, termostato e radiador são alguns dos componentes do sistema de

- A arrefecimento.
- B direção.
- C freios.
- D suspensão.

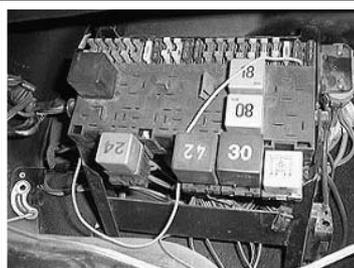
QUESTÃO 32

Figura 1

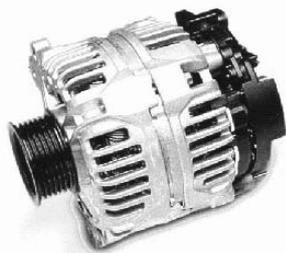


Figura 3

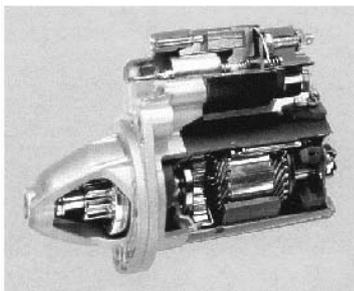


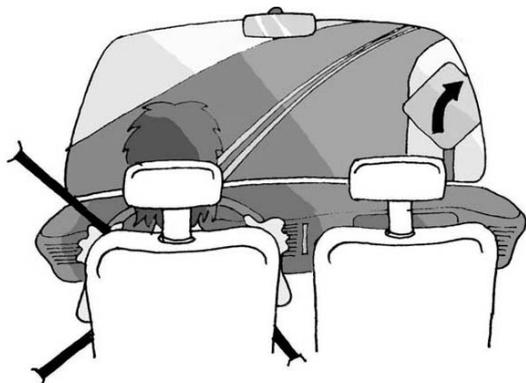
Figura 2



Figura 4

Com referência aos dispositivos de um sistema elétrico automotivo mostrados nas figuras acima, assinale a opção correta.

- Ⓐ A figura 1 mostra uma caixa de fusíveis.
- Ⓑ A figura 2 mostra um alternador.
- Ⓒ A figura 3 mostra um motor de partida.
- Ⓓ A figura 4 mostra diversos modelos de relés.

QUESTÃO 33

Considerando que a figura acima ilustra parte do interior de um veículo que trafega em uma via, assinale a opção correta.

- Ⓐ A placa de sinalização vertical mostrada alerta ao condutor para a existência, no trecho, de uma curva sinuosa à direita.
- Ⓑ A placa de sinalização vertical mostrada é uma placa de regulamentação.
- Ⓒ A sinalização horizontal indica que, no trecho mostrado, é proibida a ultrapassagem nos dois sentidos de circulação da via.
- Ⓓ Em situação real, as faixas da sinalização horizontal mostradas na figura serão pintadas na cor branca.

QUESTÃO 34

Com referência à sinalização de trânsito, julgue os itens seguintes.

- I Os gestos do condutor fazem parte da sinalização de trânsito.
- II As ordens do agente de trânsito prevalecem sobre as normas de circulação e outros sinais.
- III Os gestos do condutor prevalecem sobre as indicações do semáforo.
- IV As placas da sinalização vertical de regulamentação são todas na forma circular, com borda vermelha e fundo branco.

Estão certos apenas os itens

- Ⓐ I e II.
- Ⓑ I e III.
- Ⓒ II e IV.
- Ⓓ III e IV.

QUESTÃO 35

Considere que 3 de dezembro de 2006 tenha sido o último dia do período de validade da carteira nacional de habilitação (CNH) de Fernanda. Nessa situação hipotética, Fernanda estaria sujeita a multa pelo cometimento de infração gravíssima, se, antes de renovada a validade de sua CNH, ela conduzisse veículo automotor no dia

- Ⓐ 4 de dezembro de 2006.
- Ⓑ 14 de dezembro de 2006.
- Ⓒ 24 de dezembro de 2006.
- Ⓓ 4 de janeiro de 2007.

QUESTÃO 36

As opções abaixo apresentam propostas de associação entre ordem e discriminação do gesto do agente da autoridade de trânsito. Assinale a opção que apresenta associação correta.

- Ⓐ Seguir – braço levantado, com movimento de antebraço da retaguarda para frente e palma da mão voltada para frente.
- Ⓑ Parada para todos os veículos que venham de direções que cortem ortogonalmente a direção indicada pelos braços estendidos, qualquer que seja o sentido de seu deslocamento – braços estendidos verticalmente, com as palmas das mãos voltadas para frente.
- Ⓒ Parada obrigatória para todos os veículos; quando executada em interseções, os veículos que já se encontrem nela não são obrigados a parar – braço levantado verticalmente, com a palma da mão para frente.
- Ⓓ Diminuição da velocidade – braço estendido horizontalmente e apontando para frente, com a palma da mão voltada para baixo, fazendo movimentos verticais.

QUESTÃO 37

As relações humanas são estudadas como uma ciência — a ciência do comportamento humano. As relações humanas dizem respeito a um conjunto de habilidades

- A interpessoais.
- B operacionais.
- C técnicas.
- D intrapessoais.

QUESTÃO 38

A prestação de serviços que envolvem atendimento ao público exige o domínio das relações humanas, que incluem determinadas atitudes. Essas atitudes **não** incluem

- A estar física e psicologicamente disposto para o trabalho.
- B acima de tudo atender às expectativas do cliente, mesmo que para isso seja necessário contrariar algumas regras constitucionais.
- C ter consciência de que o cliente é importante e merece ser bem atendido.
- D trabalhar com entusiasmo e buscar comprometimento com o serviço.

QUESTÃO 39

A respeito das relações humanas, julgue os itens abaixo.

- I As relações humanas visam melhorar o convívio das pessoas nos diversos grupos sociais de que fazem parte.
- II A prática adequada das relações humanas torna os relacionamentos mais harmoniosos.
- III Uma das características de relações humanas harmoniosas corresponde ao respeito às pessoas.

Assinale a opção correta.

- A Apenas um item está certo.
- B Apenas os itens I e II estão certos.
- C Apenas os itens I e III estão certos.
- D Todos os itens estão certos.

QUESTÃO 40

Ao se relacionarem, os homens estão convivendo entre si, formando grupos sociais que podem ser espontâneos ou estruturados. Nesse contexto, as condições necessárias para a existência de um grupo social **não** incluem

- A políticas de interação social.
- B a existência de objetivos comuns.
- C o descompromisso com as necessidades coletivas.
- D a prática de ações conjugadas.

