

Cada um dos itens da prova objetiva está vinculado ao comando que imediatamente o antecede. De acordo com o comando a que cada um deles esteja vinculado, marque, no cartão-resposta, para cada item: o campo designado com o **código C**, caso julgue o item **CERTO**; ou o campo designado com o **código E**, caso julgue o item **ERRADO**.

A ausência de marcação ou a marcação de ambos os campos não serão apenadas, ou seja, não receberão pontuação negativa. Para as devidas marcações, use o cartão-resposta, único documento válido para a correção da sua prova objetiva.

## CONHECIMENTOS BÁSICOS

- 1 Gentileza não é obrigação  
não é regra, não é ordem, não é lei  
Gentileza é essência, disso eu sei
- 4 é semente que se planta em qualquer chão  
e do nada nasce um pé de gratidão  
Irrigado pelas águas da igualdade
- 7 bate um vento e voam folhas de bondade  
num instante se espalha em todo canto  
Gentileza não é cara e vale tanto
- 10 ser gentil é ser rico de verdade  
é ser rico de alegria e bom humor  
é falar “com licença”, “obrigado”
- 13 é dizer um “bom dia” até calado  
num olhar ou num gesto de amor  
É pedir sem esquecer um “por favor”
- 16 é ser justo, bondoso, solidário  
é ser forte, é ser revolucionário  
construindo um mundo diferente
- 19 Gentileza é um pedaço de Deus dentro da gente  
ajudando a mudar esse cenário  
já dizia o poeta em seu letreiro
- 22 Gentileza só gera gentileza  
o meu verso também tem a firmeza  
do amor mais puro e verdadeiro
- 25 não carece de ouro nem dinheiro  
pra ser bom com quem tá necessitando  
não importa se alguém tá observando
- 28 seja homem, menino ou mulher  
cada um é o que é e você é  
os seus gestos sem ninguém tá lhe olhando.

Bráulio Bessa. **Poesia com rapadura**. Editora Cene, 2017.

De acordo com o texto acima, julgue os itens subsequentes.

- 1 A poesia traz várias definições de “Gentileza”. Entre elas, o poeta equipara a gentileza a algo superior às riquezas materiais.
- 2 No verso 2, não há adjetivos.
- 3 No verso 3, há um pronome, que é a contração de de + isso = “disso”.
- 4 O adjetivo “Irrigado” (verso 6) deveria estar empregado no feminino para concordar com seu referente “semente” (verso 4).
- 5 No verso 13, se a expressão “até calado” fosse empregada entre vírgulas, não haveria prejuízo gramatical nem mudança de sentido no texto.
- 6 O substantivo “poeta” (verso 21) refere-se a “Deus” (verso 19) e, por isso, deveria ser empregado com inicial maiúscula.
- 7 Em “não importa se alguém tá observando” (verso 27), a forma verbal contraída do verbo **estar** é admitida pela norma culta da língua por se tratar de verbo irregular.
- 8 No verso 29, o verbo “ser” foi corretamente empregado nas três ocorrências.
- 9 No último verso, há dois pronomes.
- 10 O poeta finalizou o texto afirmando que cada um é aquilo que faz quando não há ninguém olhando.

Muitos textos circulam nas redes sociais, sendo atribuídos a autores famosos, sem sê-lo. Um deles é o texto abaixo, constantemente atribuído a Cora Coralina.

Se a gente cresce com os golpes duros da vida, também podemos crescer com os toques suaves na alma.

Com base no texto acima, julgue os itens que se seguem.

- 11 “Se” poderia ser substituído por **Caso**, sem mudar o sentido do texto.
- 12 Não haveria prejuízo gramatical nem mudança de sentido se a expressão “a gente” fosse reescrita da seguinte maneira: **agente**.
- 13 Os termos “duros” e “suaves” estão empregados no texto como antônimos.
- 14 Caso fosse colocada uma vírgula logo após a palavra “podemos”, haveria erro gramatical.
- 15 Os substantivos “golpes” e “toques” foram usados no texto para fazer uma oposição entre dureza e suavidade.
- 16 Se fosse retirada a vírgula imediatamente após a palavra “vida” e inserido um **e** em seu lugar, seria mantido o sentido do texto e a correção gramatical.

COMPARTILHAR   
 amor  
 SER UM ETERNO APRENDIZ  
 SEGUIR COM HUMILDADE  
 OLHAR PRO ALTO  
 confiar  
 FAZER ACONTECER  
 SEMPRE SORRIR  
 ♥ Rotina & Rabisco

Amanda Prado. **Rotina & Rabisco**. Internet: <[www.pequenosvicios.com.br](http://www.pequenosvicios.com.br)>.

Considerando o texto acima, julgue os itens seguintes.

- 17 A apresentação do texto impossibilita seu entendimento, pois não há pontuação.
- 18 Todos os verbos estão empregados no infinitivo.
- 19 Em “ser um eterno aprendiz”, há, na sequência: um verbo; um pronome; um substantivo; e um adjetivo.

- 1 Não te deixes destruir...  
Ajuntando novas pedras  
e construindo novos poemas.
- 4 Recria tua vida, sempre, sempre.  
Remove pedras e planta roseiras e faz doces. Recomeça.  
  
Faz de tua vida mesquinha  
7 um poema.  
E viverás no coração dos jovens  
e na memória das gerações que hão de vir.
- 10 Esta fonte é para uso de todos os sedentos.  
Toma a tua parte.  
Vem a estas páginas  
13 e não entres seu uso  
aos que têm sede.

Cora Coralina. **Aninha e Suas pedras. Melhores poemas**. Global Editora, 2004.

De acordo com o texto acima, julgue os itens a seguir.

- 20 Para que o poema fique de acordo com a normas ortográficas da língua portuguesa, o verbo “Ajuntando” (verso 2), impreterivelmente, deverá ser substituído por **Juntando**.
- 21 No verso 4, “Recria tua vida, sempre, sempre”, o primeiro “sempre” é adjetivo e o segundo é substantivo.
- 22 No verso 5, a palavra “planta” não é substantivo.
- 23 No verso 5, caso fossem empregadas vírgulas logo após os vocábulos “pedras” e “roseiras” e retirados os dois “e” que os sucedem, o verso ficaria com erro gramatical.
- 24 A palavra “mesquinha” (verso 6) está empregada como sinônimo de **insignificante**.
- 25 No verso 13, há duas preposições.

A febre amarela é uma doença infecciosa grave, causada por vírus e transmitida por vetores. Geralmente, quem contrai esse vírus não chega a apresentar sintomas ou apresenta sintomas muito fracos. As primeiras manifestações da doença são repentinas: febre alta; calafrios; cansaço; dor de cabeça; dor muscular; náuseas; e vômitos por cerca de três dias. A forma mais grave da doença é rara e costuma aparecer após um breve período de bem-estar (até dois dias), quando podem ocorrer insuficiências hepática e renal, icterícia (olhos e pele amarelados), manifestações hemorrágicas e cansaço intenso.

Internet: <[www.bio.fiocruz.br](http://www.bio.fiocruz.br)> (com adaptações).

Acerca do tema abordado no texto acima, julgue os itens seguintes.

- 26 O vírus que causa a febre amarela é o mesmo que causou, no Brasil, inúmeros casos de microcefalia em recém-nascidos.
- 27 A maioria das pessoas infectadas adquire imunização permanente contra a febre amarela.
- 28 Transmitida por mosquitos em áreas rurais e silvestres, a febre amarela atinge somente humanos.
- 29 Apesar da grande ocorrência de casos, não há registros de morte por febre amarela no Brasil.
- 30 A transmissão urbana da febre amarela só ocorre por meio da picada do mosquito *Aedes aegypti*, o mesmo mosquito que transmite a dengue.

O engenheiro agrônomo e especialista em ciências ambientais Saulo Marinho concluiu um estudo, recentemente, e alerta que o abastecimento de água na Grande João Pessoa está ficando cada vez mais comprometido por causa da degradação da bacia hidrográfica do rio Gramame.

Internet: <<http://blogs.jornaldaparaiba.com.br>> (com adaptações).

Tendo o texto acima apenas como referência inicial, julgue os itens de 31 a 35.

- 31 Um dos fatores responsáveis pela degradação da bacia do rio Gramame é o assoreamento dos rios formadores, que vem a ser a descarga de produtos químicos nos cursos d'água.

- 32 Ações antrópicas, mais que fatores naturais, estão na raiz do problema apontado no texto.
- 33 Os aspectos negativos do manejo da bacia do Gramame vão de encontro ao que as conferências mundiais sobre o meio ambiente pregam, que é a sustentabilidade.
- 34 Ausência de manejo adequado, crescimento urbano desordenado e lançamento maciço de dejetos industriais são os principais responsáveis pela degradação das bacias hidrográficas da Amazônia brasileira.
- 35 Desde 1997, o Brasil possui uma política nacional de proteção aos recursos hídricos que determina, permanentemente, uso prioritário das águas para consumo humano e dessedentação animal.

A raiz dos protestos que eclodiram no Irã nos últimos dias de 2017 é a percepção popular de que há um empobrecimento da população após o aumento nos preços dos alimentos, a alta no desemprego e anos de sanções econômicas internacionais, além de casos de corrupção e má gestão política.

Internet: <[www.bbc.com](http://www.bbc.com)> (com adaptações).

Tendo a temática do texto acima apenas como referência inicial, julgue os itens que se seguem.

- 36 Trata-se da maior onda de protestos desde 2009, quando milhares protestaram contra os resultados da eleição presidencial daquele ano.
- 37 Importante ator no cenário político do Oriente Médio, o Irã tem agido fortemente no apoio ao ditador sírio Bashar Al Assad.
- 38 Tradicional rival político da Arábia Saudita, o Irã é, assim como aquela monarquia, um grande produtor de petróleo.
- 39 Detentor de um programa nuclear, o Irã tem um tratado de cooperação nessa área com os Estados Unidos, assinado já no governo Trump.
- 40 O regime de governo iraniano tem forte conotação religiosa, podendo ser considerado como uma teocracia de caráter militar, assim como ocorre com o Estado de Israel.

**CONHECIMENTOS COMPLEMENTARES**

Carlos, por força de contrato, presta serviços a órgão de poder estatal.

Com base nessa situação hipotética e no Código de ética profissional do servidor público civil do Poder Executivo Federal (Decreto n.º 1.171/1994), julgue os itens a seguir.

- 41** Caso o órgão do poder estatal em que Carlos presta serviço seja uma empresa pública, não poderá ser aplicado o Código de ética profissional do servidor público para apuração do comprometimento ético de Carlos.
- 42** É dever de Carlos ser probo, reto, leal e justo, demonstrando toda a integridade de seu caráter e escolhendo sempre, quando estiver diante de duas opções, a melhor e a mais vantajosa para o bem comum.
- 43** Carlos deve seguir os princípios morais, mas poderá desprezar o elemento ético de sua conduta.
- 44** Carlos deve resistir a todas as pressões de superiores hierárquicos, contratantes, interessados e outros que visem obter quaisquer favores, benesses ou vantagens indevidas em decorrência de ações imorais, ilegais ou aéticas e denunciá-las.
- 45** É opcional a utilização dos avanços técnicos e científicos de conhecimento e alcance de Carlos para atendimento de seu mister.

Acerca do Código de ética profissional do servidor público civil do Poder Executivo Federal (Decreto n.º 1.171/1994), julgue os seguintes itens.

- 46** Em todos os órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta, indireta, autárquica e fundacional, ou em qualquer órgão ou entidade que exerça atribuições delegadas pelo Poder Público, deverá ser criada uma comissão de ética.
- 47** Os registros de conduta ética do servidor público fornecidos pela comissão de ética possuem o efeito de instituir e fundamentar promoções na carreira do servidor público.
- 48** É permitido ao servidor público retirar da repartição pública, sem estar legalmente autorizado, qualquer documento, livro ou bem pertencente ao patrimônio público.
- 49** Apresentar-se ao trabalho com vestimentas adequadas ao exercício da função é uma vedação prevista no Código de ética do servidor público.
- 50** O servidor público deve abster-se, de forma absoluta, de exercer sua função, seu poder ou sua autoridade com finalidade estranha ao interesse público.

O piso de uma sala para atendimento ao público foi dividido em três partes: uma das partes foi revestida com carpete; outra com porcelanato; e a terceira com tacos de madeira. Para limpar a parte de carpete, usa-se um sabão líquido, para o porcelanato, um detergente líquido e, para o taco, usa-se uma cera líquida.

Com base nesse caso hipotético, julgue os itens que se seguem.

- 51** Se a parte com carpete corresponde a  $\frac{1}{3}$  de toda a área do piso da sala, a área com porcelanato corresponde a  $\frac{1}{5}$  de toda a área do piso da sala e a parte com taco mede 140 m<sup>2</sup>, então a área total do piso dessa sala é superior a 310 m<sup>2</sup>.
- 52** Se o preço de um litro do detergente é 30% do preço de um litro do sabão e o preço de um litro de cera é o triplo do preço de um litro do detergente e, para comprar um litro de cada um desses produtos, gasta-se R\$ 39,60, então um litro de sabão custa mais de R\$ 16.
- 53** Considere-se que, para a limpeza da sala, três auxiliares de serviços gerais, igualmente eficientes, gastem duas horas. Nesse caso, cinco desses empregados limparão a sala em menos de uma hora e dez minutos.

**RASCUNHO**

A respeito de números naturais, suas operações e propriedades, julgue os itens subsequentes.

- 54** Se, em uma divisão de números naturais, o quociente for 23, o divisor for 16 e o resto for o maior possível, então a soma do dividendo com o resto será igual a 398.
- 55** Considere-se que P seja o produto de dois números naturais e que, ao somar 17 unidades a um dos fatores, o novo produto aumente 102 unidades em relação a P. Nesse caso, o outro fator será um número superior a 7.
- 56** Considere-se que Q seja o quociente de dois números naturais e que, ao somar 24 unidades ao dividendo, o novo quociente aumente 8 unidades em relação a Q. Nesse caso, o divisor será igual a 3.

Julgue os próximos itens.

- 57** Suponha-se que quatro caminhões devam transportar, do armazém para o porto, determinada quantidade de soja para exportação. O primeiro caminhão tem capacidade para transportar 38% da soja, o segundo, 30%, o terceiro, 14 %, e o quarto caminhão deverá transportar o restante, que corresponde a 21.600 kg. Nesse caso, o primeiro caminhão tem capacidade para transportar mais de 45 toneladas de soja.
- 58** Suponha-se que uma loja venda determinado refrigerador por R\$ 2.300,00 para pagamento no cartão de crédito, em parcela única, na data de vencimento do cartão e que, para pagamento à vista, o refrigerador saia por R\$ 2.139,00. Nesse caso, em relação ao primeiro preço, o desconto oferecido pela loja para pagamento à vista é superior a 8%.
- 59** Suponha-se que um auxiliar de serviços tenha recebido do carteiro, na entrada do edifício, uma correspondência que deveria ser entregue na sala da chefia. Quando faltava percorrer  $\frac{1}{4}$  da distância entre a portaria e a sala da chefia, ele encontrou o chefe e entregou ali mesmo a correspondência, notando que havia caminhado 36 m. Nesse caso, conclui-se que a sala da chefia fique a mais de 50 m da portaria.
- 60** Suponha-se que um tubo de cola esteja com 20% de sua capacidade total, que é de  $750 \text{ cm}^3$ , e o auxiliar de serviços o use para fechar os envelopes das correspondências que são enviadas. Para fechar cada envelope, o auxiliar usa  $0,08 \text{ cm}^3$  de cola. Então, com a cola disponível, ele poderá fechar mais de 1.870 cartas.

## RASCUNHO

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

A limpeza consiste na remoção das sujidades depositadas nas superfícies inanimadas, utilizando-se meios mecânicos (fricção), físicos (temperatura) ou químicos (saneantes) em um determinado período de tempo. No que se refere à higiene e à limpeza de ambientes, julgue os itens a seguir.

- 61 É importante a passagem de panos úmidos para espalhar a sujidade, o que facilitará a limpeza da superfície.
- 62 Os panos devem ser exclusivos do setor e separados para mobília, piso e parede. Devem, ainda, estar sempre limpos e alvejados.
- 63 A escolha das técnicas de limpeza e desinfecção independe do tipo de superfície a ser limpa e desinfetada, da quantidade e do tipo de matéria orgânica presente.
- 64 Desinfetantes somente devem ser utilizados quando a superfície não contiver matéria orgânica.
- 65 As paredes devem ser limpas de cima para baixo e o teto deve ser limpo em sentido unidirecional.

A varredura úmida tem o objetivo de remover pó e detritos soltos no chão, fazendo uso de pano úmido e rodo. Com relação a essa técnica de limpeza de ambientes, julgue os itens que se seguem.

- 66 Os resíduos varridos deverão ser levados para fora do ambiente para serem recolhidos.
- 67 O uso de apenas um balde, pano e rodo facilita o trabalho do profissional, que torcerá os panos de limpeza e trocará várias vezes o conteúdo de solução e água do enxague no expurgo.
- 68 Manchas ou sujidades incrustadas devem ser deixadas para serem removidas posteriormente.
- 69 Deve-se iniciar a limpeza pelos cantos e de forma profissional e educada para que quem esteja no local possa perceber e colaborar, liberando o espaço.
- 70 Na limpeza de pisos, deve-se realizar, primeiramente, a limpeza com sabão ou detergente na superfície a ser desinfetada, com o auxílio do rodo ou *mop*, enxaguar e secar e, somente após a limpeza, aplicar o desinfetante na área, deixando o tempo necessário para a ação do produto (seguir orientação do fabricante), e, se necessário, realizar novo enxágue e secagem.

A respeito de uso e manutenção de equipamentos de escritório, julgue os itens de 71 a 75.

- 71 Deve-se informar os funcionários acerca da importância da conservação do ambiente de trabalho e dos equipamentos de escritório, ainda que os meios adequados para que realizem essa preservação não possam ser disponibilizados.
- 72 A instituição deverá disponibilizar os manuais dos equipamentos de escritório em local de fácil acesso ao trabalhador, ainda que sejam de difícil compreensão e que não seja dada nenhuma orientação acerca da utilização desses equipamentos.

- 73 Somente os equipamentos mais onerosos para a instituição deverão ser preservados.
- 74 A limpeza e a organização do ambiente de trabalho são irrelevantes para a conservação dos equipamentos de escritório.
- 75 O trabalhador deve realizar a manutenção periódica em assistência técnica especializada de máquinas e equipamentos de escritório.

A escolha do produto para o tratamento do piso é de fundamental importância, pois está relacionada ao tipo de piso, às características do tráfego, à resistência aos produtos saneantes utilizados no procedimento de limpeza, às condições de implantação e conservação, ao resultado desejado e ao custo do investimento inicial e de manutenção. Acerca desse assunto, julgue os seguintes itens.

- 76 O primeiro procedimento da etapa de preparação consiste na retirada das impurezas do piso (cera velha, sujidades, gordura, terra, tintas ressequidas ou qualquer outro tipo de resíduo). Deve ser feito com removedor, de preferência à base de solventes, na diluição e no tempo recomendado pelo fornecedor para a remoção, com a utilização da enceradeira industrial com o disco preto.
- 77 Em qualquer processo de limpeza ou tratamento de pisos, é primordial que os profissionais de limpeza e desinfecção de superfícies utilizem equipamentos de proteção individual (EPI) e outros equipamentos que se fizerem necessários para proteção e segurança.
- 78 Ceras lustráveis são formadas por produtos que possuem, em sua composição, a carnaúba, com altíssima resistência à limpeza constante com sabão e detergentes, além de ser antiderrapante.
- 79 O polimento, feito por meio de enceradeiras de alta rotação com o disco “pelo de porco”, é um procedimento que diminui a resistência das ceras aplicadas ao piso.
- 80 A impermeabilização consiste no procedimento de aplicação das ceras impermeabilizantes após a secagem da última camada do selador, variando de três a cinco camadas, dependendo das características do tráfego no local.
- 81 Para a correta impermeabilização do piso, deve-se aplicar as ceras com o piso ainda molhado para que a dissolução em água facilite a absorção do produto e o piso não fique opaco.



Estoques são materiais ou produtos que fiquem fisicamente disponíveis pela instituição até o momento de ingressarem no processo produtivo. Podem ser matérias-primas e outros insumos, produtos em processo ou produtos acabados disponíveis para comercialização que estejam armazenados nas dependências das instituições. Considerando essas informações, julgue os itens subsequentes acerca dos métodos de controle de estoque PEPS e UEPS.

- 82** O uso do método PEPS é indispensável quando a empresa trabalhar com produtos perecíveis, pois tende a fazer com que o item mais antigo seja o primeiro a ser vendido.
- 83** O uso do método UEPS favorece o repasse de aumentos e descontos obtidos nas compras mais antigas em relação às compras mais recentes.
- 84** A aplicação do método UEPS tende a reduzir a margem de lucro operacional das empresas, uma vez que, no momento da medição, os fatores externos momentâneos (inflação, variação cambial etc.) são repassados ao preço de custo da mercadoria. Por esse motivo, ele não é aceito pela Receita Federal.
- 85** Com o uso do método PEPS, o custo do estoque é obtido como se as unidades mais recentemente adicionadas ao estoque (últimas a entrar) fossem as primeiras unidades vendidas (saídas).
- 86** A vantagem do método PEPS consiste no controle preciso dos materiais, pois são ordenados em uma base contínua de acordo com sua entrada, o que é importante quando se trata de produtos sujeitos a mudanças de qualidade, à decomposição, à deterioração etc.

O profissional de limpeza e desinfecção de superfícies está exposto a riscos. Sendo assim, o objetivo das medidas de segurança é identificar riscos à saúde e ao meio ambiente decorrentes do manuseio de produtos químicos e materiais perigosos. A respeito das normas de segurança nesse contexto, julgue os itens de **87 a 93**.

- 87** Luvas de borracha para proteção das mãos e(ou) proteção parcial do antebraço devem ser utilizadas durante a execução de procedimentos de limpeza e desinfecção de superfícies com produtos químicos e(ou) materiais perigosos.
- 88** O uso de luvas pelo profissional de limpeza e desinfecção de superfícies dispensa a lavagem prévia e posterior das mãos.
- 89** Após a utilização, as luvas devem ser lavadas e desinfetadas.

- 90** Embalagens vazias podem ser reaproveitadas para armazenar produtos saneantes diferentes do rótulo original.
- 91** Produtos citotóxicos devem ser manuseados e preparados no local onde será realizada a limpeza para não oferecer riscos aos demais profissionais durante o deslocamento.
- 92** Produtos saneantes/químicos podem ser misturados a critério do profissional de limpeza e desinfecção, na proporção de diluição que julgue necessária para a execução do serviço, sem prévia autorização.
- 93** Os EPI devem ser mantidos em boas condições de uso e precisam ter um certificado de aprovação do órgão competente para garantir que estejam em conformidade com as determinações do Ministério do Trabalho.

*Just in time* é uma filosofia operacional de uso de estoques para que se possa cumprir a meta de disponibilizar produtos no lugar e no tempo certos. Quanto a essa filosofia, julgue os itens seguintes.

- 94** O planejamento da produção do sistema *Just in Time* deve garantir uma carga de trabalho diária estável, que possibilite o estabelecimento de um fluxo contínuo dos materiais.
- 95** É uma proposta de reorganização do ambiente produtivo assentada no entendimento de que a eliminação de desperdícios vise ao melhoramento contínuo dos processos de produção, em particular no que se refira a fatores como velocidade, qualidade e preço dos produtos.
- 96** Seu principal objetivo é a busca contínua pela melhoria do processo produtivo, que é obtida e desenvolvida por meio do aumento dos estoques.
- 97** O sistema *Just in Time* aumenta a flexibilidade de resposta do sistema por meio da redução dos tempos envolvidos no processo e a flexibilidade dos trabalhadores contribui para que o sistema produtivo seja mais flexível em relação às variações dos produtos.
- 98** Origina constantemente produtos obsoletos em virtude de basear-se em níveis de estoque muito baixos ou nulos.
- 99** O controle de produção é dispensável, uma vez que os estoques estarão constantemente abastecidos de todos os produtos que porventura venham a ser necessários.
- 100** Exige do administrador o abastecimento ou desabastecimento da produção no tempo certo, no lugar certo e na quantidade certa, visando capacitar a empresa a produzir somente o necessário ao atendimento da demanda, com qualidade assegurada.

Com o crescimento populacional no Brasil nas últimas décadas, principalmente nos grandes centros urbanos, o destino do lixo tornou-se um grande problema ambiental e de saúde pública. Com relação a esse tema, julgue os itens a seguir.

- 101** A coleta seletiva consiste em um cuidado dado ao resíduo, por meio da separação dos materiais em orgânicos e inorgânicos, visando à sua disposição correta para o reaproveitamento.
- 102** A reciclagem é o processo de reaproveitamento do lixo descartado, dando origem a um novo produto ou a uma nova matéria-prima, com o objetivo de reduzir a produção de rejeitos, seu acúmulo na natureza e o impacto ambiental.
- 103** A reciclagem é uma das alternativas de tratamento de resíduos sólidos mais vantajosas, tanto do ponto de vista ambiental quanto do ponto de vista social, pois reduz o consumo de recursos naturais, poupa energia e água, diminui o volume de lixo e gera emprego para milhares de pessoas.
- 104** Embalagens inteligentes, pensadas levando em conta o meio ambiente, têm a característica de serem feitas com menos impacto ambiental em sua produção e em seu descarte (biodegradáveis ou recicláveis). Além disso, quando se trata de embalagem, quanto mais simples ela for, melhor, pois embalagens que envolvem diversos materiais são mais difíceis de reciclar.
- 105** A compostagem é a “reciclagem dos resíduos orgânicos”, isto é, uma técnica que permite a transformação de restos orgânicos (sobras de frutas, legumes, trapos de tecido, serragem etc.) em adubo. É um processo biológico que acelera a decomposição do material orgânico, tendo como produto final o composto orgânico.
- 106** Uma forma de recuperar os nutrientes dos resíduos orgânicos e levá-los de volta ao ciclo natural, enriquecendo o solo para a agricultura ou a jardinagem, é a compostagem. Além disso, é uma maneira de reduzir o volume de lixo produzido pela sociedade, destinando corretamente um resíduo que se acumularia nos lixões e aterros, gerando mau-cheiro e a liberação de gás metano e chorume.
- 107** Com o recolhimento dos resíduos descartados, os materiais que poderão ser reciclados serão separados do lixo orgânico. Esses materiais são separados, para posterior fabricação de matéria-prima e outros produtos, em quatro categorias: corrosivos; poluentes; biodegradáveis; e perfurocortantes.
- 108** Consumir de forma sustentável implica poupar os recursos naturais, conter o desperdício, diminuir a geração de resíduos e reutilizar e reciclar a maior quantidade possível de produtos e embalagens.
- 109** As embalagens estão ficando cada vez mais sofisticadas e complexas. Com o aperfeiçoamento das técnicas de conservação de produtos, novos materiais foram agregados às embalagens para torná-las mais eficientes. Essas misturas facilitam a degradação natural e a reciclagem.

A qualidade no atendimento baseia-se em aspectos essenciais. No que diz respeito a esses aspectos, julgue os itens subsequentes.

- 110** Para que seja realizado um atendimento com qualidade, são fatores importantes a percepção das necessidades do outro, a empatia, que inclui a cortesia, e o treinamento para a correta e eficiente execução do serviço.
- 111** Em um atendimento com qualidade, o profissional deve fazer uso de jargões técnicos, que demonstram conhecimento a respeito de sua área de atuação, e realizar simultaneamente várias atividades, o que revela eficiência.
- 112** As cinco dimensões para se avaliar a qualidade de um atendimento são: aspectos físicos; confiabilidade; presteza; segurança; e empatia.
- 113** O distanciamento em relação aos problemas alheios e a diferença de tratamento com as pessoas asseguram a impessoalidade, uma vez que pessoas diferentes requerem tratamentos diferentes.
- 114** Deve-se proceder à fiscalização do serviço dos colegas de equipe e à posterior comunicação dos erros aos superiores, em detrimento da execução do próprio serviço.

No que concerne à qualidade no atendimento, julgue os próximos itens.

- 115** A eficiência do profissional na realização de suas tarefas caracteriza-se pela qualidade do serviço prestado, não importando o tempo que tenha despendido para tanto.
- 116** A comunicação não verbal realiza-se por meio de gestos, mímicas, olhar, expressão facial e corporal, que podem reforçar ou contradizer o que está sendo dito. Gestos como colocar a mão no queixo, coçar a cabeça ou espreguiçar-se na cadeira podem indicar falta de interesse no que a outra pessoa tem a dizer. Também são gestos interpretados como forma de demonstrar desinteresse durante a comunicação: ajeitar papéis que se encontrem sobre a mesa; guardar papéis na gaveta; e responder a perguntas com irritação ou deixar de respondê-las.
- 117** No atendimento ao público, a principal função do profissional é a de ajudar a pessoa a resolver seus problemas ou ter suas necessidades atendidas. Para ajudar o público durante o atendimento, o profissional deve: saber ouvir; informar e orientar com segurança; avaliar os sentimentos corretamente; e respeitar os problemas.
- 118** Os princípios de confiabilidade e fidedignidade da informação, atenção e cortesia nas relações interpessoais, discrição e objetividade no tratamento das necessidades dos clientes, entre outros, conferem eficiência e eficácia no atendimento ao público.
- 119** Ainda que a solicitação do cliente não tenha sido atendida, por não estar de acordo com a legislação, o profissional deverá ser paciente com ele e ouvir sua queixa.
- 120** Demonstrar conduta inflexível e intolerância para com situações que demandem mais tempo para serem resolvidas e possam acarretar espera e atraso garantirá a padronização dos serviços.