

**AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS (SEC. SAÚDE)**

Edital de Abertura de Inscrições nº 001-2019

15 de Março de 2020

**LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO:**

**Instruções**

Leia atentamente e cumpra rigorosamente as instruções que seguem, pois elas são parte integrante das provas e das normas que regem este Concurso Público.

1. Atente-se aos avisos contidos no quadro da sala.
2. Seus pertences deverão ser armazenados dentro do saco plástico fornecido pelo fiscal. Somente devem permanecer em posse do candidato caneta esferográfica de material transparente com tinta azul ou preta de ponta grossa, documento de identidade, lanche e água, se houver. A utilização de qualquer material não permitido em edital é expressamente proibida, acarretando a imediata exclusão do candidato.
3. Verifique se o cargo constante na capa deste caderno é aquele para o qual realizou a inscrição.
4. Cada questão oferece 5 (cinco) alternativas de respostas, representadas pelas letras A, B, C, D e E, sendo apenas 1 (uma) a resposta correta.
5. Será respeitado o tempo para realização da prova conforme previsto em edital, incluindo o preenchimento da grade de respostas.
6. Os dois últimos candidatos deverão retirar-se da sala de prova ao mesmo tempo, devendo assinar a Ata de Prova.
7. Nenhuma informação sobre o conteúdo das questões será dada pelo fiscal.
8. No caderno de prova, o candidato poderá rabiscar, riscar e calcular.
9. Os gabaritos preliminares da prova objetiva serão divulgados na data descrita no Cronograma de Execução desse Concurso ou Processo Seletivo.
10. Certifique-se de que este caderno contém **40** questões. Caso contrário, solicite ao fiscal da sala a sua substituição.

Boa prova!

Nome do Candidato

Nº do Documento

## Língua Portuguesa

### Questão 01

#### a-ti-vi-da-de

(latim *activitas*, *-atis*, significação ativa [do verbo])

*substantivo feminino*

1. Qualidade do que é ativo. ≠ INATIVIDADE
2. Faculdade de exercer a ação.
3. Exercício ou aplicação dessa capacidade (ex.: *atividade física*).
4. [Figurado] Prontidão, rapidez.
5. [Figurado] Vigor, energia. ≠ INATIVIDADE, INÉRCIA
6. Ocupação profissional. = PROFISSÃO
7. Realização de uma função ou operação específica (ex.: *atividade industrial*).
8. Funcionamento, laboração (ex.: *a fábrica já não está em atividade*).
9. Fenômeno ou processo natural (ex.: *atividade sísmica*).

O verbete de dicionário pode ser categorizado como qual gênero textual?

- a) Texto argumentativo.
- b) Texto expositivo.
- c) Texto narrativo.
- d) Texto descritivo.
- e) Texto prescritivo.

### Questão 02

Acerca da concordância nominal, julgue as frases abaixo.

- I - Percebi que eu a amava mesmo!  
II - Francisco disse para Maria: - Obrigada pelo presente!  
III - Clarice ficou meia tonta ao dar voltas em torno de si mesma.

Está (ão) CORRETA (S) as seguintes proposições.

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

### Questão 03

Marque a alternativa em que o verbo NÃO está escrito de maneira correta.

- a) Emoldurar.

- b) Esvaziar.
- c) Lecionar.
- d) Responsabilizar.
- e) Parafrasiar.

### Questão 04

"Tudo é silêncio, tudo calma, tudo mudez." (Olavo Bilac)

A frase acima apresenta qual figura de linguagem?

- a) Onomatopeia.
- b) Anáfora.
- c) Anacoluto.
- d) Elipse.
- e) Silepse.

### Questão 05

Assinale a alternativa em que a palavra está separada CORRETAMENTE.

- a) fri-íssi-mo
- b) ál-co-o-l
- c) ca-fe-ei-ra
- d) ruí-na
- e) vo-a-r

### Questão 06

Julgue as frases abaixo quanto ao uso da pontuação.

- I - Peço que compre os seguintes ingredientes; tomate, pimenta, repolho e vagem.  
II - Desta maneira Pedro não poderei confiar em você!  
III - Paula, merendeira da escola, faltou ao trabalho hoje.

Estão CORRETAS as seguintes preposições:

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

### Questão 07

Assinale a alternativa em que a crase está empregada de maneira INCORRETA.

- a) O trem estava à distância de dez metros.
- b) Meu sonho é fazer uma festa de casamento à moda antiga.
- c) Todas as frases estão corretas.
- d) Fui à Paris ano passado.
- e) Desculpa, não estava me referendo à moça.

### Questão 08

Analise a frase abaixo:

"O **prognóstico** médico não é dos melhores!"

No contexto da frase, a palavra prognóstico pode ser entendida como sendo:

- a) Uma previsão médica.
- b) Um procedimento médico.
- c) Um acompanhamento médico.
- d) Uma cirurgia médica.
- e) Uma receita médica.

### Questão 09

Complete corretamente a seguinte frase:

A guerra, que era \_\_\_\_\_, foi \_\_\_\_\_ ontem.

- a) iminente - flagrada.
- b) iminente - deflagrada.
- c) eminente - deflagrada.
- d) iminente - conflagrada.
- e) eminente - conflagrada.

### Questão 10

É possível observar erro de ortografia na seguinte palavra:

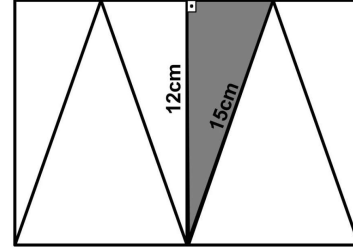
- a) Persuadir.
- b) Excessão.
- c) Cumprimento.
- d) Discernir.
- e) Engodo.

## Matemática

### Questão 11

Na figura dada um retângulo foi dividido em dois quadrados iguais, onde estão inscritos dois triângulos também iguais, dando origem a quatro

triângulos retângulos pitagóricos de mesmas medidas. Observe a figura e marque a opção que corresponde à área (A) e ao perímetro (P) do retângulo.



- a)  $A = 432\text{cm}^2$  e  $P = 96\text{cm}$
- b)  $A = 27\text{cm}^2$  e  $P = 108\text{cm}$
- c)  $A = 180\text{cm}^2$  e  $P = 27\text{cm}$
- d)  $A = 27\text{cm}^2$  e  $P = 18\text{cm}$
- e)  $A = 96\text{cm}^2$  e  $P = 432\text{cm}$

### Questão 12

Em uma cidade de 300 mil habitantes foi detectada a presença de um vírus extremamente contagioso. Cada pessoa contaminada tem a possibilidade de contaminar mais 8. A população entrou em pânico quando soube que já haviam 6 casos confirmados de indivíduos contaminados. Quantas pessoas poderiam ser contagiadas nesta situação?

- a) 24576 pessoas.
- b) 38 pessoas.
- c) 262144 pessoas.
- d) 4096 pessoas.
- e) 16384 pessoas.

### Questão 13

No mês de dezembro os taxistas da cidade de Maracangalha somaram R\$5,00 ao valor da corrida, que segundo eles é referente ao décimo terceiro salário. Nesta cidade o preço de uma corrida é R\$2,50 por quilômetro e como lá não se usa taxímetro, eles montaram uma equação para fazer o cálculo. Qual dos itens abaixo traz a equação que pode determinar corretamente o preço final de uma corrida?

- a)  $P = 2,5 + 5X$
- b)  $P = 5 + 2,5X$
- c)  $P = 2,5X - 5$
- d)  $P = 5 - 2,5X$

e)  $P = 2,5 - 5X$

#### Questão 14

A tabela abaixo mostra as notas que Maurício teve em Física durante todo o ano. Pelo sistema de média ponderada, com que nota Maurício ficou em Física no ano?

FÍSICA		
Maurício	PESO	NOTA
1º TRIMESTRE	3	5
2º TRIMESTRE	3	7
3º TRIMESTRE	4	6

- a) Nota 3.
- b) Nota 6.
- c) Nota 7.
- d) Nota 5.
- e) Nota 10.

#### Questão 15

Os conjuntos numéricos têm entre eles uma relação de inclusão. Sobre esta relação é correto afirmar que:

- I. Um número natural também é inteiro.
- II. Todo número racional é inteiro.
- III. Um número irracional não é real.
- IV. Todo número natural também é irracional.

Qual das opções abaixo corresponde à análise CORRETA dos itens acima?

- a) II, III e IV não estão corretas.
- b) I, II e III não estão corretas
- c) I, II e IV não estão corretas.
- d) Somente IV não está correta.
- e) Somente I não está correta.

#### Questão 16

Celso fez uma aplicação de R\$ 5000,00 pelo sistema de juros simples com uma taxa de 3% ao mês. Por quanto tempo o dinheiro de Celso ficou aplicado se no fim ele recebeu R\$ 5900,00?

- a) 5 meses.
- b) 8 meses.
- c) 9 meses.
- d) 6 meses.
- e) 3 meses.

#### Questão 17

As irmãs Marcela e Katia foram pediram ao pai para retirar uma quantia em dinheiro de seus cofres, a fim de comprar um presente para a mãe. Muito cuidadoso e econômico, José sugeriu que cada uma tirasse apenas uma porcentagem igual às suas idades, que ele completaria o valor que faltasse. Marcela tem 14 anos e R\$ 250,00 no cofre, já Katia tem 10 anos e R\$ 125,00 em seu cofre. Quanto seu José precisou dar par que as meninas comprassem um presente de R\$ 80,00?

- a) R\$ 50,00
- b) R\$ 47,50
- c) R\$ 30,00
- d) R\$ 32,50
- e) R\$ 40,00

#### Questão 18

Uma fábrica de bananadas tem gasto fixo de 1500 reais mensais e variável de 3 reais por unidade. Como cada bananada é vendida a 5 reais, quantas ele precisa vender em um mês para superar seus gastos?

- a) 1500 bananadas.
- b) 750 bananadas.
- c) 300 bananadas.
- d) 751 bananadas.
- e) 1515 bananadas.

#### Questão 19

Quando Sérgio nasceu seu primo Mário tinha quatro anos. O produto entre as idades que Sérgio e Mário têm hoje é igual a 320. Qual é a idade de Sérgio?

- a) Sérgio tem -16 anos.
- b) Sérgio tem -36 anos.
- c) Sérgio tem 36 anos.
- d) Sérgio tem -20 anos.
- e) Sérgio tem 16 anos.

### Questão 20

João cria em seu sítio galinhas e porcos. No total são 24 animais e a quantidade de galinhas é o dobro da quantidade de porcos. Considerando X a quantidade de galinhas e Y a quantidade de porcos, quais os valores de X e de Y?

- a)  $X = 6$  e  $Y = 12$
- b)  $X = 12$  e  $Y = 6$
- c)  $X = 16$  e  $Y = 8$
- d)  $X = 8$  e  $Y = 16$
- e)  $X = 8$  e  $Y = 4$

## Conhecimentos Gerais

### Questão 21

"O Parque Nacional e Histórico do \_\_\_\_\_, localizado no extremo sul da Bahia, no município de Porto Seguro, possui a primeira porção de terra do Brasil avistada pelos navegadores portugueses. Nas primeiras décadas da colonização portuguesa, os povos indígenas se faziam ali presentes."

[www.icmbio.gov.br](http://www.icmbio.gov.br)

O nome da localidade que irá preencher corretamente a lacuna no texto é:

- a) Pico da Neblina.
- b) Monte Pascoal.
- c) Morro do Couto.
- d) Pico da Bandeira.
- e) Serra da Mata.

### Questão 22

A diversidade cultural de nosso país é motivo de orgulho dos brasileiros, pois enriquece as artes, a culinária, costumes e até religiões e crenças. Em meio a essa miscigenação a alegria do brasileiro é embalada por músicas dos mais diversos estilos. Em meio a tanta riqueza surgiu na Bahia um movimento musical que se tornou febre nacional e sempre tem seu espaço garantido nas festas. Estamos falando do:

- a) Pop nacional.
- b) Pagode.
- c) Rock.
- d) Samba.

e) Axé.

### Questão 23

Além de ter em seu território cerca de 50% da maior floresta tropical do mundo o Brasil também é conhecido mundialmente por outras tantas riquezas naturais que possui. Um dos mais lindos presentes que a natureza nos deu são as cachoeiras e o estado da Bahia tem o privilégio de abrigar em seu território três das seis cachoeiras mais altas do Brasil. Seus nomes e localidades estão entre os seis itens abaixo:

- I. Cachoeira Encantada - Itaitê.
- II. Cachoeira da Fumaça - Chapada Diamantina.
- III. Cachoeira El Dorado - Barcelos.
- IV. Cachoeirão - Chapada Diamantina.
- V. Cachoeira do Tabuleiro - Conceição do Mato Dentro
- VI. Cachoeira do Jatobá - Vila Bela da Santíssima Trindade

Qual das opções abaixo corresponde à informação verdadeira?

- a) I, V e VI são verdadeiras.
- b) IV, V e VI são verdadeiras.
- c) I, II e IV são verdadeiras.
- d) I, IV e V são verdadeiras.
- e) II, III e IV são verdadeiras.

### Questão 24

Em várias gestões do governo federal nos últimos anos tem sido amplamente divulgada a notícia da liberação para a população sacar fundos como PIS/PASEP e FGTS. O fato de que estas são reservas recolhidas pelo empregador, em forma de tributo, dedicadas a oferecer alguma garantia ao trabalhador desempregado é de fácil conhecimento. Mas qual o significado da sigla FGTS?

- a) Fundo Gestor de Tributos Secundários.
- b) Fundo de Gestão para o Trabalhador Segurado.
- c) Fundo de Gerador de Trabalho Social.
- d) Fundo de Garantia por Tempo de Serviço.
- e) Fundo Gestor de Tributos Sociais.

### Questão 25

Desde que problemas políticos, econômicos e sociais começaram a se agravar na Venezuela o Brasil tem sido o principal destino da população que

foge por causa das condições críticas na qual a maioria deles vive. Toda essa movimentação já vinha causando conflitos com a população brasileira e se tornaram ainda mais graves quando moradores de Pacaraima fecharam a fronteira, depois de um venezuelano ser acusado de estuprar uma jovem, que também é venezuelana, mas reside e estuda na cidade. O estado brasileiro onde esta cidade está localizada e tem sido foco constante destes conflitos é:

- a) Sergipe.
- b) Rondônia.
- c) Acre.
- d) Tocantins.
- e) Roraima.

### Conhecimentos Específicos

#### Questão 26

A geração do lixo aumenta no mesmo ritmo em que aumenta o consumo humano. Quanto mais mercadorias são adquiridas no dia-a-dia, mais recursos naturais são consumidos e mais lixo gerado. Existem algumas maneiras que podem diminuir a geração do lixo e reduzir os impactos ambientais causados por ele.

Marque a alternativa INCORRETA.

- a) Evitar a compra de produtos que possuem elementos tóxicos ou perigosos.
- b) Quando não houver coleta de lixo em seu bairro, deve deixá-lo em algum terreno baldio ou queimá-lo.
- c) Comprar somente o necessário para o consumo, evitando o desperdício e somente descartá-lo quando não houver mais possibilidade de uso.
- d) Evitar gastos de papel e outros materiais desnecessários ao embrulhar presentes e ainda reutilizar o papel que tenha uma face em branco.
- e) Reduzir a quantidade de pacotes e embalagens, colocando o máximo de produtos numa mesma sacola.

#### Questão 27

Os funcionários dependendo do cargo que ocupam na empresa estão expostos a determinados perigos ao manipular produtos químicos que podem ocasionar problemas físicos ou danos à saúde. Quanto aos danos físicos podem ser: irritação na pele e olhos, queimaduras leves até um incêndio ou explosão. Já os danos à saúde envolvem a

exposição de curta ou longa duração com pele e olhos, inalação dos vapores dos produtos gerando problemas respiratórios, doenças do sistema nervoso, doenças nos rins e fígado, tal como alguns tipos de câncer.

Assinale a alternativa que corresponde ao conceito descrito acima:

- a) Higiene no trabalho.
- b) Processo de Comunicação.
- c) Riscos químicos.
- d) Destinação do lixo.
- e) Inspeção de segurança.

#### Questão 28

Em relação aos alimentos, existem boas práticas de uso e armazenamento dos mesmos. Identifique a alternativa que NÃO corresponde a uma boa prática.

- a) Os produtos devem ter exposto seu prazo de validade, mas os mesmos podem ser consumidos após seis meses da data de validade.
- b) O armazenamento dos produtos deve ser em local seco e que não receba luz solar direta.
- c) As instruções para a armazenagem e a temperatura de conservação, quando estabelecidas pelo fabricante e constantes dos rótulos, devem ser rigorosamente respeitadas.
- d) Devem ser implantados procedimentos de limpeza para prevenir a presença de insetos e roedores, tal como evitar a contaminação e a proliferação de microrganismos nos alimentos.
- e) As embalagens dos produtos devem ser protegidas contra a alteração ou danos.

#### Questão 29

Existem dois conceitos que parecem bem parecidos, mas apresentam suas diferenças, sendo eles atendimento e tratamento. O atendimento está ligado aos negócios da empresa, é aquilo que a empresa oferece e o que o cliente está à procura. Já tratamento é a maneira como todos os funcionários se dirigem ao cliente. Portanto, se um cliente da empresa lhe fizer a seguinte pergunta:

- Bom dia, por gentileza, onde fica o banheiro masculino?

Assinale a resposta que atende aos quesitos de tratamento:

- a) Fingir que irá atender ao telefone celular para não ter que respondê-lo.
- b) Bom dia, o senhor pode seguir até o final do corredor e virar à direita que encontrará o banheiro masculino.
- c) Não estou autorizada a responder perguntas aos clientes.
- d) Não responder.
- e) Pode se informar na secretaria.

### Questão 30

A saúde e a segurança do trabalhador são fatores que constantemente devem estar sendo avaliados, uma vez que nas empresas existem os riscos ocupacionais.

Abaixo estão descritos alguns riscos inerentes à profissão, identifique a INCORRETA e assinale a alternativa correspondente.

- I. Riscos biológicos: exposição a microrganismos, especialmente na limpeza de locais como banheiros.
  - II. Riscos ergonômicos: ficam durante muito tempo sentados para planejamento das atividades a serem executadas, podendo ocasionar problemas na coluna.
  - III. Riscos químicos: manuseio de produtos de limpeza.
- a) I.
  - b) Nenhuma das alternativas.
  - c) II.
  - d) III.
  - e) I e III.

### Questão 31

Todos os produtos químicos utilizados na limpeza podem apresentar algum risco para quem os manuseia. Diante disso, leia com atenção as questões abaixo.

- I. Os materiais de limpeza podem ser armazenados juntamente com os alimentos, quando não causarem riscos à saúde.
- II. Quando for manipular os produtos químicos utilizados na limpeza, deve ser feito com muito cuidado, evitando respingos dos produtos concentrados, tanto no auxiliar de limpeza como no ambiente onde está sendo feita a manipulação.
- III. O armazenamento dos produtos deve ser feito em locais onde a temperatura ambiente não apresente calor ou frio excessivos. Devem sempre estar devidamente identificados, porque os produtos são

conhecidos por seus nomes e não por suas cores. Além disso, o armazenamento das soluções sempre deve ser em recipientes fechados.

Marque as alternativas CORRETAS.

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

### Questão 32

São de uso exclusivo para o chão, devem ser identificados e não utilizá-los para secagem de utensílios com alimentos. Sua higienização deve ser feita imediatamente após seu uso, devem ser mantidos de molho com detergente por um período máximo de 6 horas e então lavados com novo detergente e depois desinfetados com produtos clorados. Devem ser adequadamente secos antes de serem guardados.

Esse texto faz referência a um utensílio utilizado na higienização e limpeza dos ambientes. Marque a alternativa a que se refere o texto:

- a) Vassouras.
- b) Esfregão de aço.
- c) Panos.
- d) Baldes.
- e) Aspirador de pó.

### Questão 33

Durante a limpeza das janelas de vidro existe uma ordem que facilita a realização da atividade. Abaixo está descrito um procedimento de limpeza das janelas, coloque o passo-a-passo da limpeza na ordem CORRETA e marque a alternativa correspondente.

1. Inspeccionar seu trabalho, limpar e guardar todo material.
2. Limpar a janela primeiramente por fora com esponja e agente de limpeza. Ao terminar a limpeza externa inicie a limpeza interna. A limpeza deve iniciar-se do alto a esquerda do vidro da janela e mover sua mão para direita. Quando alcançar o lado direito, volte para esquerda, um pouco mais abaixo de onde iniciou e seguir até a finalização de toda janela.
3. Remover os acessórios da janela, tais como telas protetoras e limpá-las. Limpar o peitoril da janela, por dentro e por fora com pano úmido.

4. Separar os materiais que serão utilizados na limpeza da janela, tais como baldes, panos macios, esponjas, rodo de mão, escada.

5. Utilizar pano macio para secagem, utilizar os mesmos movimentos da limpeza.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência CORRETA.

- a) 5-1-4-2-3.
- b) 2-3-5-1-4.
- c) 4-3-2-5-1.
- d) 2-4-5-1-3.
- e) 4-2-3-1-5.

### Questão 34

Quando se fala em higiene no trabalho, tem se que pensar nas normas e nos procedimentos adequados para proteger a integridade física e mental do trabalhador. Dessa forma, evitando os riscos de saúde e físicos onde a tarefa será realizada. Existem algumas condições que tornam o trabalho inseguro. Marque a alternativa CORRETA para o funcionário que atende ao solicitado na higiene do trabalho:

- a) Arrumação dos materiais colocando os mais pesados nos locais mais altos.
- b) Utilizar chinelos ou sandálias rasteiras.
- c) Desordem no material guardado e em uso.
- d) Vestimentas inadequadas.
- e) Utilização de luvas de borracha para limpeza de locais como banheiros.

### Questão 35

A segurança do trabalho é importante em qualquer ambiente de trabalho, ela não deve ser vista como apenas um conjunto de normas, mas como maneiras de prevenir acidentes. "Uma vez que prevenir é melhor que remediar" todos também devem ser responsáveis pela sua própria segurança.

A charge abaixo mostra que antes do início das atividades é importante verificar se todos os equipamentos estão em perfeito estado de uso. Isso pode ser chamado de \_\_\_\_\_.



Fonte: [http://redeetec.mec.gov.br/images/stories/pdf/eixo\\_amb\\_saude\\_seguranca/tec\\_seguranca/seg\\_trabalho/291012\\_seg\\_trab\\_a15.pdf](http://redeetec.mec.gov.br/images/stories/pdf/eixo_amb_saude_seguranca/tec_seguranca/seg_trabalho/291012_seg_trab_a15.pdf)

Assinale alternativa que completa a lacuna no texto:

- a) processo de comunicação.
- b) higiene no trabalho.
- c) uso de produtos alimentícios.
- d) destinação do lixo.
- e) inspeção de segurança.

### Questão 36

A comunicação está presente em todos os ambientes organizacionais e todos os dias está presente na vida cotidiana dos indivíduos. Para que a comunicação se estabeleça é necessário que ocorra o processo de comunicação, para isso existe o emissor, o receptor e a mensagem, identifique-os abaixo:

- I. É o pensamento ou ideia que se pretende transmitir.
- II. É quem toma a iniciativa de iniciar a comunicação.
- III. É quem recebe e compreende a ideia que se quer passar na comunicação.

Assinale abaixo a alternativa CORRETA:

- a) I. Mensagem; II. Emissor; III. Receptor.
- b) I. Receptor; II. Mensagem; III. Emissor.
- c) I. Emissor; II. Receptor; III. Mensagem.
- d) I. Emissor; II. Mensagem; III. Receptor.
- e) I. Receptor; II. Emissor; III. Mensagem.

### Questão 37

Os resíduos sólidos considerados inúteis ou indesejáveis forma o que é considerado lixo. Se o lixo não receber tratamento e destino adequado, ele pode contaminar o solo e os ambientes aquáticos. Dentre as alternativas abaixo, identifique qual é a



pior solução para o destino do lixo:

- a) Lixão.
- b) Incineração.
- c) Aterro sanitário.
- d) Reciclagem.
- e) Compostagem.

### Questão 38

A comunicação dentro do ambiente de trabalho é essencial nas relações pessoais. Essa pode ser feita de várias maneiras, mas o que realmente importa é que exista um entendimento que só ocorre quando a mensagem é recebida com o mesmo sentido com o qual ela foi transmitida. Dentro da comunicação não existe somente a linguagem verbal, mas também a não-verbal.

Marque Verdadeiro (V) ou Falso (F) quando está se relacionando às linguagens não-verbais e posteriormente assinale a alternativa CORRETA.

- Diálogo
- Tom da voz
- Sorriso

- a) F,F,V.
- b) F,V,V.
- c) V,V,F.
- d) V,F,V.
- e) V,F,F.

### Questão 39

No passado não existiam tantos problemas relacionados ao lixo, no entanto, com a industrialização e o aumento populacional, hoje ele vem se tornando um problema por ser uma perigosa fonte de contaminação para o meio ambiente ou de provocar doenças.

Existem alguns resíduos como pilhas, baterias, lâmpadas fluorescentes que necessitam de um descarte cuidadoso, pois possuem periculosidade por conter metais pesados. O texto refere-se a qual tipo de lixo:

- a) Lixo especial.
- b) Lixo público.
- c) Nenhuma das opções descritas.
- d) Lixo residencial.
- e) Lixo comercial.

### Questão 40

Atualmente, as empresas buscam cada vez mais um alto padrão de qualidade no atendimento, seja com membros de fora da empresa e entre os próprios funcionários. Abaixo existem algumas boas práticas no atendimento com qualidade, marque a alternativa INCORRETA.

- a) Ter paciência.
- b) Utilizar linguagem adequada e respeitosa.
- c) Mostrar-se sempre disponível, prestativo e acessível.
- d) Não despedir-se.
- e) Realizar o tratamento com as pessoas pelo nome.