

## AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS

### Atenção!

Verifique se o cargo descrito neste caderno de provas coincide com o registrado no seu cartão resposta e cartão de confirmação de inscrição. Caso contrário, notifique o fiscal de sala para que sejam tomadas as devidas providências.

### Informações gerais:

1. Você receberá do fiscal de sala o material descrito a seguir:
  - a. uma folha destinada às respostas das questões objetivas formuladas na prova;
  - b. este caderno de prova, com 30 (trinta) questões, sem repetição ou falha.
2. Ao receber a folha de respostas você deve:
  - a. conferir seu nome e número de inscrição;
  - b. ler atentamente as instruções para a marcação das respostas das questões objetivas;
  - c. assinar a folha de respostas, no espaço reservado, com caneta esferográfica transparente de cor azul ou preta.
3. As questões são identificadas pelo número que se situa acima do seu enunciado.
4. Durante a aplicação da prova não será permitido:
  - a. qualquer tipo de comunicação entre os examinandos;
  - b. levantar da cadeira sem a devida autorização do fiscal de sala;
  - c. portar aparelhos eletrônicos, tais como bipe, telefone celular, walkman, agenda eletrônica, notebook, palmtop, receptor, gravador, máquina fotográfica, controle de alarme de carro etc., bem como relógio de qualquer espécie, protetor auricular, óculos escuros ou quaisquer acessórios de chapelaria, tais como chapéu, boné, gorro etc., e ainda lápis, lapiseira, borracha e/ou corretivo de qualquer espécie.
5. Não será permitida a troca da folha de respostas por erro do candidato.
6. Reserve tempo suficiente para marcar sua folha de respostas.
7. Para fins de correção do cartão resposta, serão levadas em consideração apenas as marcações realizadas na folha de respostas.
8. Na folha de respostas, para cada questão, assinale apenas uma opção, pois atribuir-se-á nota zero a toda questão com mais de uma opção assinalada, ainda que dentre elas se encontre a correta.
9. O Cartão de Respostas não pode ser dobrado, amassado, rasurado ou manchado nem pode conter nenhum registro fora dos locais destinados às respostas.
10. Quando terminar sua prova, você deverá, **OBRIGATORIAMENTE**, entregar a folha de respostas devidamente preenchida e assinada ao fiscal da sala. Aquele que descumprir esta regra será **ELIMINADO**.

NOME:	
INSCRIÇÃO:	

**CONHECIMENTOS GERAIS**

**QUESTÃO 1.**

Leia as afirmativas a seguir e marque a opção CORRETA:

- a) Se 17/67 dos livros de uma coleção foram roubados, restam ainda 79% dos livros.
- b) O resultado da expressão  $(7+2) \times (3-1)$  é menor que 17.
- c) Se um copo possui um volume de 5 ml, então o volume somado de 3 desses copos corresponde a 0,015L ou 1,5% do volume de um recipiente de 1 litro.
- d) O resultado da expressão  $(70:7) - 1$  é menor que 6.

**QUESTÃO 2.**

Leia as afirmativas a seguir e marque a opção CORRETA:

- a) Se Ary nasceu em 2002, completará 35 anos em 2027.
- b) O resultado da expressão  $(64:8) + (5 \times 5) - 3$  é menor que 27.
- c) Se uma peça X possui 1m de comprimento e foi soldada a uma peça Y, adicionando assim 1 decímetro ao comprimento de X, então é correto afirmar que houve um aumento de 10% no comprimento da peça X.
- d) Luiz leu  $1/5$  das páginas de um livro de química numa semana. Na segunda semana, leu mais  $2/3$  de páginas do mesmo livro. Se ainda faltam ler 60 páginas do livro, então o total de páginas do livro é de 420.

**QUESTÃO 3.**

Leia as afirmativas a seguir e marque a opção INCORRETA:

- a) O número  $1/13$  corresponde a mais de 9%.
- b) Trezentos metros correspondem a 30% de 1km.
- c) O resultado da expressão  $(20 \times 47) + (80 \times 47)$  é maior que mil.
- d) Em uma caixa de leite da marca Vaca Nobre, há 12 litros do produto. Se João comprou três caixas e meia desse leite, então ele terá adquirido 42 litros do produto.

**QUESTÃO 4.**

Leia as afirmativas a seguir e marque a opção CORRETA:

- a) Ao comprar um produto, Fernanda obteve um desconto de 12% por ter pago à vista e pagou o valor de R\$ 105,60. Nessas condições, o valor do produto, sem desconto, é igual a R\$ 124.
- b) Se  $6/8$  do volume de uma garrafa está preenchido com água, então a garrafa está 68% cheia, apenas.
- c) Considere um automóvel que percorreu 300 Km com 20 litros de gasolina. Nessas condições, é possível afirmar que com apenas 1 litro de gasolina esse automóvel percorrerá 15 Km.
- d) O produto de 11 vezes 39 corresponde ao número 329.

**QUESTÃO 5.**

Leia as afirmativas a seguir:

I. Se Maria possui apenas 27 tanques de criação de peixes e em cada tanque foram colocados exatamente 1 indivíduo macho e 22 indivíduos fêmea, então Maria possui 621 peixes no total.

II. Maria estuda à noite em uma faculdade particular e sua aula começa às 18h40min. Cada aula na faculdade de Maria tem duração de 45 minutos, e o intervalo dura 15 minutos. Sabendo-se que nessa faculdade há 5 aulas e 1 intervalo diariamente, pode-se afirmar que o término das aulas de Maria se dá às 22h30min.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

**Um Quadro do Ensino de Língua Materna: Como Atuam Alguns Professores e Como Foram Formados**

Embora se discutam nas escolas, e nos cursos de Letras de todo o país, já há algum tempo, os problemas que envolvem o ensino de Língua Materna, muitos professores, que estão atuando nas salas de aula das escolas brasileiras, hoje, ainda não conseguem se desprender de uma prática ancorada na gramática. Isso significa dizer que o que se faz é um trabalho dissociado do desenvolvimento da competência discursiva, que implicaria a apropriação pelo usuário da língua dos diversos gêneros textuais que circulam na sociedade para com isso poder interagir em diferentes situações do cotidiano.

Vale ressaltar que o que a maioria tem feito em sala de aula está diretamente associado ao que aprendeu no curso de Letras que frequentou, cujos currículos foram elaborados sob a ótica da abordagem tradicional, o que se refletiu na organização de programas em que o ensino de língua materna baseava-se, ainda, num trabalho com a frase e não com o texto como unidade maior da língua; portanto, sua prática reflete a sua formação.

Todavia, muitos professores, que além de sua graduação em Letras, frequentam os cursos de formação, ou de pós-graduação, notadamente em nível de especialização, têm a consciência da necessidade de que caminhos diferentes daquele do ensino da transmissão/prescrição do que é certo e errado na língua sejam adotados, pois ali se discutem teorias que suplantariam o ensino exclusivamente gramatical, como, por exemplo, a Linguística Textual. Entretanto, o que temos observado com relação à prática desses últimos é um trabalho ainda centrado nos ditames da gramática, só que apresentado de outra forma. O que antes era abordado no nível da palavra ou da frase, agora é feito a partir do texto. Trabalha-se então com textos como pretexto para ensinar os conteúdos curriculares.

(Adaptado. Disponível em: uel.br/revistas, p. 162-163, acesso em 24/09/2017).

**QUESTÃO 6.**

Leia o texto 'Um Quadro do Ensino de Língua Materna: Como Atuam Alguns Professores e Como Foram Formados', analise as assertivas a seguir e marque a opção INCORRETA :

- a) No trecho “Embora se discutam nas escolas, e nos cursos de Letras de todo o país, já há algum tempo, os problemas que envolvem o ensino de Língua Materna, muitos professores, que estão atuando nas salas de aula das escolas brasileiras, hoje, ainda não conseguem se desprender de uma prática ancorada na gramática.”, existe uma relação lógico-semântica de concessão entre a oração principal e a oração subordinada que inicia o período.
- b) De acordo com o texto, a prática de muitos professores em sala de aula está diretamente associada ao que aprendeu no curso de Letras que frequentou.
- c) No fragmento: “... aprendeu no curso de Letras que frequentou...”, o pronome relativo faz referência a um locativo.
- d) Em “... pois ali se discutem teorias que suplantariam o ensino...”, há um período composto cujas formas verbais referem-se à mesma representação lexical do sujeito. Além disso, o pronome relativo possui função sintática de complemento nominal.

**QUESTÃO 7.**

Leia o texto 'Um Quadro do Ensino de Língua Materna: Como Atuam Alguns Professores e Como Foram Formados', analise as assertivas a seguir e marque a opção INCORRETA :

- a) No fragmento “... da competência discursiva, que implicaria a apropriação pelo usuário da língua dos diversos gêneros textuais que circulam na sociedade...”, existe um processo de adjetivação representado por orações subordinadas. A mesma relação morfossintática acontece em “O que antes era abordado no nível da palavra...”.
- b) O trecho “...na organização de programas em que o ensino de língua...” poderia ser reescrito da seguinte forma, sem alteração de seu sentido: “... na organização de programas nos quais o ensino de língua...”.
- c) A forma verbal “têm”, no excerto “Todavia, muitos professores, que além de sua graduação em Letras, frequentam os cursos de formação, ou de pós-graduação, notadamente em nível de especialização, têm a consciência da necessidade...”, está no plural porque concorda com o sujeito composto. Nessa condição, justifica-se o acento circunflexo.
- d) O seguinte ponto de vista: “a compreensão deturpada que se tem da gramática da língua e de seu estudo tem funcionado como um imenso entrave à ampliação da competência dos alunos para a fala, a escuta, a leitura e a escrita de textos adequados e relevantes” (Irandé Antunes) reforça a ideia apresentada no texto de que muitos professores, que estão atuando nas salas de aula das escolas brasileiras, hoje, ainda não conseguem se desprender de uma prática ancorada na gramática e, portanto, realizam um trabalho dissociado da ideia de competência discursiva.

**QUESTÃO 8.**

Leia o texto 'Um Quadro do Ensino de Língua Materna: Como Atuam Alguns Professores e Como Foram Formados', analise as assertivas a seguir e marque a opção INCORRETA :

- a) No trecho “Embora se discutam...”, a forma verbal “discutam” é rizotônica. O mesmo ocorre com outras formas verbais presentes no texto, como “envolvem” e “conseguem”.
- b) É pertinente dizer que, embora muitos professores de língua materna frequentem cursos de formação ou de pós-graduação e tenham a consciência da necessidade de que é preciso trilhar caminhos diferentes daquele do ensino da transmissão/prescrição, insiste-se em um trabalho ainda centrado nos ditames da gramática, só que apresentado de outra forma: é o texto como pretexto para o ensino de conteúdos curriculares.
- c) De acordo com o texto, muitos professores, que estão atuando nas salas de aula das escolas brasileiras, hoje, ainda não conseguem se desprender de uma prática ancorada na gramática.
- d) No fragmento: “Embora se discutam nas escolas, e nos cursos de Letras de todo o país, já há algum tempo, os problemas que envolvem o ensino de Língua Materna...”, existe uma forma verbal na voz passiva analítica, no plural. Essa concordância só é permitida pela norma culta devido ao pronome apassivador que acompanha o verbo.

**QUESTÃO 9.**

Leia o texto 'Um Quadro do Ensino de Língua Materna: Como Atuam Alguns Professores e Como Foram Formados', analise as assertivas a seguir e marque a opção INCORRETA :

- a) Nos excertos “Isso significa dizer que o que se faz é um trabalho...” e “Vale ressaltar que o que a maioria...”, a palavra “o” tem valor de pronome demonstrativo. Logo após ela, nos dois exemplos, existe um pronome relativo que lhe faz referência.
- b) No trecho: “... portanto, sua prática reflete a sua formação.”, existe uma ideia de conclusão. Caso a vírgula fosse suprimida, haveria uma mudança que ocasionaria um sentido de explicação. O fenômeno ocorreria inversamente com o trecho “Trabalha-se então com textos como pretexto”, caso o advérbio fosse isolado por vírgulas.
- c) A Linguística Textual seria um dos campos teóricos responsáveis pela superação de um ensino exclusivamente gramatical.
- d) As formas verbais “refletiu” e “aprendeu” são arrizotônicas.

**QUESTÃO 10.**

Leia o texto 'Um Quadro do Ensino de Língua Materna: Como Atuam Alguns Professores e Como Foram Formados', analise as assertivas a seguir e marque a opção **INCORRETA** :

- a) Alguns verbos da língua portuguesa são considerados anômalos, pois apresentam formas diferenciadas em sua conjugação, tanto no radical como na desinência. Um exemplo dessa definição é o verbo “ser”, manifestado, no texto, pela forma verbal expressa no seguinte fragmento: “... é um trabalho dissociado...”.
- b) As formas verbais “envolvem” e “circulam” são consideradas rizotônicas, pois o acento prosódico recai sobre o radical. O mesmo acontece com “discutam”. Já no fragmento: “... pretexto para ensinar os conteúdos curriculares.”, a forma verbal de infinitivo indica uma oração reduzida.
- c) No fragmento “Vale ressaltar que o que a maioria tem feito...”, os dois pronomes relativos apresentados retomam palavras ditas anteriormente. Já no trecho “... diversos gêneros textuais que circulam na sociedade para com isso poder interagir”, o pronome demonstrativo possui função anafórica, retomando a ideia expressa anteriormente, porém no mesmo período.
- d) Ao ancorar sua prática na gramática, o professor de língua materna estaria desprezando o desenvolvimento da competência discursiva do usuário da língua, possível por meio de um processo de apropriação dos gêneros textuais.

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

**QUESTÃO 11.**

Leia as afirmativas a seguir:

- I. No Brasil, a partir da Constituição de 1988, o voto é facultativo para analfabetos, maiores de 16 anos e menores de 18 anos e maiores de 70 anos.
- II. De acordo com a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, é expressamente proibida a diferença de salários, de exercício de funções e de critério de admissão por motivo de sexo, idade, cor ou estado civil.

**Marque a alternativa CORRETA:**

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

**QUESTÃO 12.**

Leia as afirmativas a seguir:

- I. A Constituição Federal estabelece a idade inicial e as condições em que é permitido trabalhar no Brasil. O dispositivo constitucional estabelece a proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre aos menores de dezesseis anos e de qualquer trabalho aos menores de quatorze anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de doze anos.
- II. Embora a Constituição Federal vede a cassação de direitos políticos, ela prevê casos em que estes poderão ser suspensos ou até mesmo perdidos.

**Marque a alternativa CORRETA:**

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

**QUESTÃO 13.**

Leia as afirmativas a seguir:

- I. De acordo com a Constituição Federal de 1988, no caso de greve, cabe ao sindicato da categoria definir os serviços ou atividades essenciais que serão disponibilizados à coletividade, assim como dispor sobre o atendimento das necessidades inadiáveis da comunidade.
- II. No Brasil, a partir da Constituição de 1988, a cassação dos direitos políticos só é permitida nos casos de improbidade administrativa e condenação por crime doloso.

**Marque a alternativa CORRETA:**

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

**QUESTÃO 14.**

**Leia as afirmativas a seguir:**

I. No Brasil, a Constituição de 88 determina que é direito social dos trabalhadores urbanos e rurais a duração do trabalho normal não superior a seis horas diárias e quarenta semanais.

II. A Constituição de 1988 determina que, no Brasil, é direito social dos trabalhadores urbanos e rurais o aviso-prévio proporcional ao tempo de serviço, sendo, no mínimo, de noventa dias, nos termos da lei.

**Marque a alternativa CORRETA:**

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

**QUESTÃO 15.**

**Leia as afirmativas a seguir:**

I. De acordo com a Constituição Federal de 1988, a condição de idade mínima de trinta e cinco anos para elegibilidade aplica-se a Presidente e Vice-Presidente da República, e Senador.

II. De acordo com a Constituição de 1988, no Brasil, a perda ou a suspensão dos direitos políticos não é possível nos casos de incapacidade civil absoluta.

**Marque a alternativa CORRETA:**

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

**QUESTÃO 16.**

**Leia as afirmativas a seguir e marque a opção INCORRETA:**

- a) Os acidentes ou as doenças profissionais acarretam custos muito elevados, podendo provocar múltiplos efeitos graves, diretos ou indiretos, nas vidas dos trabalhadores e das suas famílias.
- b) Programas eficazes de saúde e segurança no local de trabalho podem ajudar a salvar as vidas dos trabalhadores, através da eliminação ou redução dos riscos e das suas consequências.
- c) Riscos psicológicos são aqueles resultantes do estresse e da pressão no ambiente de trabalho.
- d) Condições de trabalho deficientes não afetam a saúde e a segurança do trabalhador.

**QUESTÃO 17.**

**Leia as afirmativas a seguir e marque a opção INCORRETA:**

- a) Pisos escorregadios e ausência de proteção nas máquinas são exemplos de condições de trabalho obviamente perigosas.
- b) As questões e os requisitos de saúde e da segurança no ambiente de trabalho devem ser identificados e respeitados apenas em locais onde existe manuseio de alimentos.
- c) Ausência de ações para a prevenção de incêndios é um exemplo de condições de trabalho visivelmente perigosas.
- d) São exemplos de riscos para a saúde do trabalhador: poeiras; gases; ruído; vibrações e temperaturas extremas.

**QUESTÃO 18.**

**Leia as afirmativas a seguir e marque a opção INCORRETA:**

- a) Condições de trabalho deficientes têm como consequência o poder de afetar a saúde e a segurança de um trabalhador.
- b) São exemplos de riscos químicos aqueles resultantes de líquidos, sólidos, poeiras, fumos, vapores e gases no ambiente de trabalho.
- c) Condições laborais insalubres ou perigosas podem existir apenas no exterior, não no interior das instalações laborais.
- d) O envenenamento por chumbo e a perda auditiva, induzida pelo ruído, são exemplos de doenças profissionais.

**QUESTÃO 19.**

**Leia as afirmativas a seguir e marque a opção INCORRETA:**

- a) A redução da quantidade de resíduos encaminhados ao aterro sanitário é uma vantagem da reciclagem.
- b) A redução da poluição ambiental é uma vantagem da reciclagem.
- c) Resíduos orgânicos úmidos compreendem ramos e folhas de poda de árvores, por exemplo.
- d) Todas as embalagens podem ser recicladas, independentemente das suas condições de conservação.

**QUESTÃO 20.**

Leia as afirmativas a seguir e marque a opção INCORRETA:

- a) A atividade industrial ou de transporte não costuma ter relação com a poluição ambiental.
- b) Chorume é um líquido de cor escura e odor desagradável.
- c) A administração e o monitoramento de um aterro sanitário prevê o controle da saúde do pessoal envolvido na operação do aterro.
- d) Reciclar permite diminuir a quantidade de lixo a ser tratada e eliminada.

**QUESTÃO 21.**

Leia as afirmativas a seguir e marque a opção INCORRETA:

- a) Chorume é um líquido muito poluente.
- b) Entende-se por degradação da qualidade ambiental a manutenção das características do meio ambiente.
- c) A redução dos impactos ambientais durante a produção de novas matérias-primas é uma vantagem da reciclagem.
- d) Reciclar pode envolver processos industriais ou artesanais.

**QUESTÃO 22.**

Leia as afirmativas a seguir e marque a opção CORRETA:

- a) A satisfação dos cidadãos não deve ser objetivo de qualquer organização pública.
- b) O usuário do serviço público é todo cidadão que executa ou está envolvido na prestação de tais serviços.
- c) O atendimento ao público não apresenta qualquer complexidade e pode ser realizado por qualquer servidor público, ainda que o mesmo não possua qualificação adequada para tal atividade.
- d) O servidor público da Prefeitura de Calçado deve desenvolver suas atividades com zelo e competência, a fim de contribuir para a construção de uma boa imagem do órgão ao qual está vinculado, pois, para o usuário do serviço público, todo e qualquer servidor é a organização.

**QUESTÃO 23.**

Leia as afirmativas a seguir e marque a opção CORRETA:

- a) Os conceitos de profissionalismo, ética e qualidade não possuem qualquer relação entre si.
- b) O servidor público não precisa manter uma conduta ética.
- c) O conceito pleno de profissão apenas se constrói sem a prática de uma conduta qualificada.
- d) Os agente públicos devem pautar suas ações pelas normas descritas em leis, decretos e regulamentos.

**QUESTÃO 24.**

Leia as afirmativas a seguir e marque a opção CORRETA:

- a) O desenvolvimento de um cronograma aceitável é um processo individual e pouco iterativo.
- b) Feriados e finais de semana nunca afetam o planejamento do tempo.
- c) Se uma norma determina que a atividade A seja feita antes da atividade B, diz-se que existe uma dependência obrigatória entre as atividades A e B.
- d) O conhecimento do colaborador sobre o próprio trabalho tem pouca relação com a sua capacidade de estimar prazos.

**QUESTÃO 25.**

Leia as afirmativas a seguir:

I. Confiabilidade e validade são critérios objetivos e fáceis de interpretar ao avaliar a qualidade do atendimento.

II. Empatia não possui relação com o bom atendimento.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

**QUESTÃO 26.**

Leia as afirmativas a seguir:

I. Bom atendimento envolve utilizar linguagem intrincada e imprecisa.

II. Um feedback dirigido com assertividade pode garantir uma comunicação saudável, sem agressividade.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

**QUESTÃO 27.**

Leia as afirmativas a seguir:

I. A expressão do rosto, o tom da voz e o vocabulário afetam a percepção do usuário no atendimento presencial.

II. Um bom atendimento deve estimular o uso de informações conflitantes.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

**QUESTÃO 28.**

**Leia as afirmativas a seguir:**

I. Um bom atendimento deve ignorar as necessidades dos usuários dos serviços públicos.

II. Cortesia e paciência não contribuem para um bom atendimento.

**Marque a alternativa CORRETA:**

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

**QUESTÃO 29.**

**Leia as afirmativas a seguir:**

I. O profissional proativo é aquele que falta aos seus compromissos.

II. O usuário do serviço público é a pessoa menos importante da organização.

**Marque a alternativa CORRETA:**

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

**QUESTÃO 30.**

**Leia as afirmativas a seguir:**

I. No atendimento telefônico, a linguagem é o fator principal para garantir a qualidade da comunicação.

II. A eficácia no tratamento de reclamações é a primeira causa da insatisfação dos clientes.

**Marque a alternativa CORRETA:**

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

## RASCUNHO