

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA, ARQUITETURA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC
CONCURSO PÚBLICO – EDITAL 001/2009

PROVA: 7051 – AGENTE ADMINISTRATIVO – ATENDIMENTO POR TELEFONE

PROVA OBJETIVA - 18 DE OUTUBRO DE 2009.

INSTRUÇÕES PARA O CANDIDATO

1. O caderno de prova contém 40 (quarenta) questões objetivas, numeradas de 01 (um) a 40 (quarenta). Confira-o, se ele não estiver completo, chame o fiscal.
2. Para evitar possíveis enganos no preenchimento do cartão-resposta oficial, anote, primeiramente no caderno de prova, as alternativas que entender corretas, para, somente então, proceder o preenchimento definitivo. Observe atentamente as instruções de preenchimento.
3. Somente serão consideradas para avaliação as questões respondidas no cartão-resposta.

IMPORTANTE

- A. O CARTÃO-RESPOSTA NÃO PODE SER SUBSTITUÍDO. Portanto, somente marque a resposta quando você tiver certeza que ela é correta.
- B. O cartão-resposta não pode ser rasurado, sob pena de anulação das respostas.
- C. Você deve marcar uma e apenas uma letra em cada questão objetiva, de todas as questões, de 01 (um) a 40 (quarenta), no cartão-resposta.
- D. Não é admitido usar qualquer outro material estranho ao caderno de prova, mesmo para rascunho.
- E. Você dispõe de 4 (quatro) horas para concluir a prova.
- F. Ao final da prova você deverá devolver ao fiscal, este caderno de prova e o cartão-resposta devidamente assinado, sob pena de caracterização de sua desistência no Concurso.
- G. O IESES, responsável pelo planejamento e execução desse concurso público, deseja-lhe BOA PROVA.

Educação e autoridade

Negar a necessidade de ordem e disciplina promove hostilidade, grosseria e angústia. Os pais, por mais moderninhos que sejam, no fundo sabem que algo vai mal. Quem dá forma ao mundo ainda informe de uma criança e um pré-adolescente são os adultos. Se eles se guiarem por receitas negativas de como educar – possivelmente não educando –, a agressividade e a inquietação dos filhos crescerão mais e mais, na medida em que eles se sentirem desprotegidos e desamados, porque ninguém se importa em lhes dar limites. Falta de limites, acreditem, é sentida e funciona como desinteresse.

Um não é necessário na hora certa, e mais que isso: é saudável e prepara bem mais para a realidade da vida (que não é sempre gentil, mas dá muita porrada) do que a negligência de uma educação liberal demais, que é deseducação. Quem ama cuidar, repito interminavelmente, porque acredito nisso. Cuidar dá trabalho, é responsabilidade e nem sempre é agradável ou divertido. Pobres pais atormentados, pobres professores insultados e colegas maltratados. Mas, sobretudo, pobres crianças e juvenzinhos malcriados, que vão demorar bem mais para encontrar seu lugar no grupo, na comunidade, na sociedade maior e no vasto mundo.

(Fragmentos. Lya Luft, in Veja, 23 set. 2009, p. 26)

Observação: Os números entre parênteses indicam a linha (ou linhas) em que, no texto, se encontram as palavras ou expressões entre aspas.

1. Assinale a alternativa que **se** justifica pelo texto.
 - a) Segundo Lya Luft, crianças e jovens custarão a encontrar seu lugar no mundo, porque não foram preparados para viver em comunidade.
 - b) Para Lya Luft, os filhos devem ser educados com ordem e disciplina, ou eles mesmos se ressentirão da falta disso.
 - c) A expressão “juvenzinhos malcriados” (15) indica o afeto que a autora sente por nossa juventude.
 - d) Com “acreditem” (8) a autora se dirige aos pobres pais e professores insultados.
2. Assinale **V** para as afirmativas verdadeiras e **F** para as falsas, de acordo com o texto.
 - () As palavras “hostilidade, grosseria e angústia” (1-2) são substantivos femininos.
 - () Em “se eles se guiarem” (4) as palavras sublinhadas são, respectivamente, conjunção condicional e pronome reflexivo.
 - () Em “eles se sentirem desprotegidos e desamados” (6-7) há ideia de alternância.
 - () Em “porque ninguém se importa” (7) e “porque acredito nisso” (12) há ideia de causa.
 - () Em “em lhes dar limites” (7) a palavra sublinhada refere-se a eles (6), os filhos.Assinale a alternativa que contém a combinação correta, de cima para baixo.
 - a) F – V – V – V – F
 - b) V – V – F – V – V
 - c) V – V – F – V – F
 - d) F – V – F – V – V

3. Assinale a alternativa errada.
 - a) Em “ninguém se importa” (7) a próclise se justifica porque as palavras negativas sempre atraem o pronome.
 - b) As palavras saudável e agradável são paroxítonas.
 - c) Em “em que eles se sentirem” (6) a próclise se justifica porque o que sempre atrai o pronome.
 - d) As palavras é e não recebem acento gráfico por serem oxítonas.
4. Assinale a alternativa **ERRADA**.
 - a) Em “por mais moderninhos que sejam” (2) o verbo encontra-se no presente do subjuntivo.
 - b) Se pobres, anteposto aos substantivos pais, professores, crianças e juvenzinhos (13-15), fosse posposto a eles, o adjetivo manteria o mesmo sentido.
 - c) Em “desprotegidos e desamados” (7) e “deseducação” (11) o elemento des indica negação.
 - d) No texto, a palavra “negligência” (11) equivale a *desleixo*, *descuido*.
5. Assinale a alternativa **ERRADA**, em relação à última frase do texto (14-17).
 - a) A expressão “vão demorar” é uma locução verbal; equivale a *demorarão*.
 - b) A palavra sobretudo é advérbio e equivale a *principalmente*, *especialmente*.
 - c) Há, nessa frase, uma ideia de gradação.
 - d) Porque modifica o substantivo, maior é advérbio.
6. Assinale a alternativa **ERRADA**, em relação ao emprego de pronomes.
 - a) Concordo contigo, em relação à educação de filhos; ou você pensava o contrário?
 - b) Vossa Senhora se engana em relação aos anseios de seu povo.
 - c) Entre mim e ti não deverá haver desentendimentos.
 - d) Pedro Bernardo deu um livro da Lya Luft para eu ler.
7. Assinale a alternativa gramaticalmente **ERRADA**.
 - a) Faz muitos anos que fomos à Blumenau da *Oktoberfest*.
 - b) Deve haver multidões de pais comprometidos com a educação de seus filhos.
 - c) Mais de um aprovado foi contratado pela empresa.
 - d) Precisam-se de crianças e jovens mais bem educados.
8. Sempre gostei de ler e sempre li muito. Somente agora conheci os livros de Lya Luft.
Assinale a alternativa com a conjunção que permite unir essas frases em um único período, sem modificar-lhes o sentido. (Haverá apenas alteração de pontuação e de letra maiúscula em minúscula.)
 - a) porém
 - b) logo
 - c) porque
 - d) embora

9. Considere a figura a seguir e após a leitura do enunciado, identifique a afirmação correta:

	A	B	C	D	E	F	G
1							
2	Alunos(as)	Nota 1	Nota 2	Média			
2	Aluno 1	7,5	8,0				
3	Aluno 2	4,7	7,2				
4	Aluno 3	6,4	5,0				
5	Aluno 4	9,5	8,3				
6							
7							
8							
9							
10							

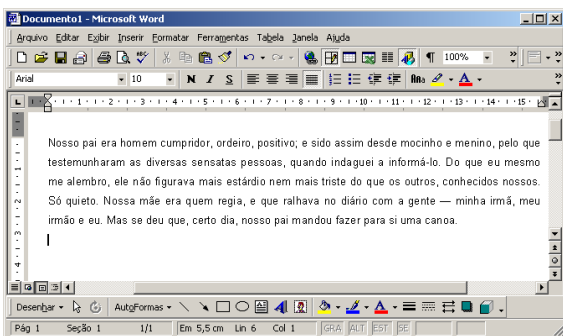
A figura acima mostra uma janela do Excel 2000, em que é apresentada um quadro de alunos e notas fictícias. Com relação essa janela, julgue os itens abaixo:

- I. Para calcular a média do **aluno 1** basta clicar na célula D2, ir até o Menu **Inserir -> Função**, escolher a **Função Média**, selecionar as notas correspondentes a Linha 2 e clicar em OK.
 - II. Para calcular a média da **aluna aluno 1** basta clicar na célula D2 e digitar a seguinte fórmula **=MÉDIA(B2:C2)** seguido da tecla ENTER para ver o resultado.
 - III. Para calcular a média basta selecionar a célula D2 e clicar **Botão** Σ localizado na Barra de Ferramentas Padrão.
 - IV. Para copiar a fórmula criada para as demais linhas, basta usar a **Alça de Preenchimento** na célula D2 arrastando para a D3, D4 e D5.
- A seqüência correta é:
- a) Apenas a assertiva III está correta.
 - b) As assertivas I, III e IV estão corretas.
 - c) As assertivas I e III estão corretas.
 - d) As assertivas I, II e IV estão corretas.

10. Considere o texto a seguir e após a leitura do enunciado, identifique a afirmação correta: "Unidades de entrada são dispositivos de hardware que permitem a inserção de dados em um computador."

Assinale a assertativa correta para exemplos somente de dispositivos de entrada:

- a) Teclado, Mouse, Microfone e Scanner.
 - b) Teclado, Mouse, Microfone e Impressora.
 - c) Monitor, Impressora, Caixa de Som e Scanner.
 - d) Teclado, Mouse, Monitor e Impressora.
11. Considere a figura a seguir e após a leitura do enunciado, identifique a afirmação correta:



A figura acima mostra uma janela do Word 2000, em que é apresentada um texto extraído do livro "Primeiras Estórias" de Guimarães Rosa, Editora Nova Fronteira - Rio de Janeiro, 1988, pág. 32. Com relação essa janela, considere o ponto de inserção no final do texto e julgue os itens abaixo:

- I. Para selecionar todo o texto, clique no Menu Editar -> **Selecionar Tudo**.
 - II. Para selecionar todo o texto é possível utilizar a tecla de atalho **CTRL + T**.
 - III. Para selecionar todo o texto, podemos utilizar a tecla **SHIFT + SETA ACIMA** até chegar no início do texto.
 - IV. Para selecionar todo o texto, basta utilizar as teclas de atalho **CTRL + SHIFT + S**.
- A seqüência correta é:
- a) As assertivas I, II e III estão corretas.
 - b) As assertivas I, III e IV estão corretas.
 - c) As assertivas I, II e IV estão corretas.
 - d) Apenas a assertiva IV está correta.

12. Considere o texto a seguir e após a leitura do enunciado, identifique a afirmação correta:

Um Sistema Operacional é um programa ou um conjunto de programas, cuja principal função é servir como meio de conexão (interface) entre o computador e o usuário.

- I. O Sistema Operacional é um programa complexo e tem por função gerenciar os recursos de hardware e software do computador.
- II. O Sistema Operacional controla apenas os recursos de hardware do computador.
- III. Sem a presença de um Sistema Operacional em um computador, todos os softwares teriam que saber comunicar-se com todos os dispositivos de hardware do computador, isso os tornariam complexos e prejudicariam a performance da máquina.
- IV. Necessariamente o computador precisa ter um Sistema Operacional para funcionar e todos os demais softwares são instalados após seu funcionamento.

Assinale a assertativa correta:

- a) As assertivas I, II e III estão corretas.
 - b) As assertivas I, III e IV estão corretas.
 - c) Apenas a assertiva II está correta.
 - d) As assertivas II, III e IV estão corretas.
13. Assinale a alternativa correta sobre o disposto na Lei n. 5.194/66:
- a) cabe à pessoa física ou jurídica que tenha adquirido projetos, planos, obras ou serviços técnicos do profissional engenheiro, arquiteto ou engenheiro-agrônomo, os prêmios ou distinções honoríficas que lhes forem concedidos.
 - b) exerce ilegalmente a profissão pessoa física ou jurídica que realizar atos ou prestar serviços públicos ou privados reservados aos profissionais de que a lei e que não possua registro nos Conselhos Regionais respectivos.
 - c) o CREA é a instância superior da fiscalização do exercício profissional da engenharia, da arquitetura e da agronomia.
 - d) o rol de atividades e atribuições do engenheiro, do arquiteto e do engenheiro-agrônomo é exclusivamente aquele delineado pela Lei, sendo-lhes vedado o exercício de qualquer outra atividade, ainda que, por sua própria natureza, possa ser incluída no âmbito de suas profissões.
14. Assinale a alternativa **INCORRETA** no que concerne à atividade dos engenheiros-agrônomo:
- a) direção de obra e serviço técnico referente ao sistema de abastecimento de água e saneamento.
 - b) elaboração de trabalho técnico referente à fitotecnia e zootecnia.
 - c) condução de trabalho técnico na área de edafologia.
 - d) estudo, planejamento, projeto e edificação referente a engenharia rural.

15. Julgue as seguintes proposições sobre a Lei n. 5.194/66:

- I. as Câmaras Especializadas são os órgãos dos Conselhos Regionais encarregados de julgar e decidir sobre os assuntos de fiscalização pertinentes às respectivas especializações profissionais e infrações do Código de Ética.
- II. o exercício da profissão de engenheiro, arquiteto e engenheiro-agrônomo não depende de inscrição no CREA respectivo.
- III. o conselheiro federal ou regional que durante 1 (um) ano faltar, sem licença prévia, a 6 (seis) sessões, consecutivas ou não, perderá automaticamente o mandato passando este a ser exercido, em caráter efetivo, pelo respectivo suplente.

Assinale a alternativa que corresponde à resposta correta:

- a) as alternativas I e III estão corretas.
 - b) as alternativas I e II estão corretas.
 - c) as alternativas II e III estão incorretas.
 - d) as alternativas I, II e III estão corretas.
16. Assinale a alternativa **INCORRETA** sobre o Código de Ética Profissional da Engenharia, da Arquitetura, da Agronomia, da Geologia, da Geografia e da Meteorologia:
- a) é vedado profissional aceitar trabalho, contrato, emprego, função ou tarefa para os quais não tenha efetiva qualificação.
 - b) a profissão é bem cultural da humanidade construído permanentemente pelos conhecimentos técnicos e científicos e pela criação artística, manifestando-se pela prática tecnológica, colocado a serviço da melhoria da qualidade de vida do homem.
 - c) em caso de necessidade, permite-se ao profissional formular proposta de salários inferiores ao mínimo legal.
 - d) constitui dever do profissional harmonizar os interesses pessoais aos coletivos.

17. Julgue as seguintes proposições sobre a anotação de responsabilidade técnica:
- o registro da ART junto ao CREA também é necessário no caso de vínculo de profissional, tanto a pessoa jurídica de direito público quanto de direito privado, para o desempenho de cargo ou função técnica que envolva atividades para as quais sejam necessários habilitação legal e conhecimentos técnicos nas áreas abrangidas pelo Sistema CONFEA/CREA.
 - o número de controle que deve constar da ART destina-se à consulta acerca da autenticidade do documento.
 - todo engenheiro, arquiteto ou engenheiro-agrônomo deve registrar a ART junto ao CREA, inclusive aquele que estiver inadimplente com sua anuidade.
- Assinale a alternativa correta:
- estão corretas as alternativas I e II.
 - estão corretas as alternativas II e III.
 - as alternativas I e III estão corretas.
 - as alternativas I, II e III estão incorretas.
18. Assinale a alternativa correta quanto ao processos administrativos disciplinares (Resolução n. 1008/2004, CONFEA):
- a regularização da situação do infrator, no prazo de dez dias, contados da data do recebimento da notificação expedida pelo CREA, não o exime das sanções referentes ao ato praticado.
 - prescreve em três anos a ação punitiva do Sistema Confea/Crea no exercício do poder de polícia, em processos administrativos que objetivem apurar infração à legislação em vigor, contados da data de prática do ato ou, no caso de infração permanente ou continuada, do dia em que tiver cessado.
 - as pessoas jurídicas de direito público podem apresentar denúncia de infração cometida por profissional abrangido pelo sistema CONFEA/CREA.
 - os procedimentos preliminares para a instauração de processo administrativo disciplinar não podem ser iniciados de ofício pelo CREA.
19. Assinale a alternativa **INCORRETA** no que se refere à classificação da ART (Resolução n. 1023/08, CONFEA):
- ART de cargo ou função é a relativa ao vínculo com pessoa jurídica para desempenho de cargo ou função técnica.
 - ART inicial é a correspondente à primeira anotação de responsabilidade técnica do profissional relativa a execução de determinada obra, prestação de serviço ou desempenho de cargo ou função, nos termos do contrato firmado entre as partes.
 - ART específica se refere à anotação de responsabilidade técnica que relaciona e especifica várias obras ou serviços realizados em determinado período.
 - ART de substituição é a que envolve anotação de responsabilidade técnica do mesmo profissional que, vinculada a uma ART inicial, substitui os dados anotados nos casos em que for firmado um novo contrato, em substituição ao contrato anterior, que modificar o objeto ou a atividade técnica contratada.
20. Sobre a Lei n. 5.194/66 é correto afirmar:
- o profissional, firma ou organização, registrado em qualquer Conselho Regional, que exercer atividade em outra Região, ficará obrigado a visar, nela, o seu registro.
 - as alterações de projeto ou plano original poderão ser feitas por qualquer profissional habilitado.
 - a carteira profissional expedida nos termos da Lei e para os seus efeitos não vale como identidade.
 - é possível a criação de mais de um Conselho Regional em uma mesma unidade da Federação.
21. O conflito no ambiente de trabalho não é necessariamente disfuncional ou ruim, dependendo de como ele for conduzido, pode inclusive levar a idéias sobre novas abordagens aos processos organizacionais e ele pode ocorrer a diversos níveis. Quando as pessoas envolvidas no conflito não fazem nada a respeito, mas mostram-se aborrecidas e tensas, podendo avaliar-se a situação como geradora de *stress* estamos frente a um conflito:
- Latente.
 - Sentido.
 - Manifestado.
 - Percebido.
22. A central privada de comutação telefônica que não possui interligação com o sistema telefônico fixo comutado, não permitindo a realização ou o recebimento de chamadas externas denominamos:
- PA.
 - PABX Híbrido.
 - PATCH.
 - PAX.
23. As diferenças individuais são determinadas pela forma como as aptidões se manifestam em cada indivíduo. As aptidões individuais tornam cada pessoa mais capaz de realizar algumas atividades e menos capaz de realizar outras. Sobre aptidões, apenas **NÃO** podemos afirmar que:
- Os indivíduos que têm bom desempenho nas disciplinas exatas algumas vezes têm dificuldades com as disciplinas que envolvem aptidões verbais.
 - A aptidão não é determinada pela estrutura física ou estatura, apenas é determinada pela hereditariedade e pelo sexo.
 - As aptidões podem desenvolver-se ou não, transformando-se em habilidade, devido ao grande número de fatores.
 - Não há dois indivíduos iguais e uma das poucas coisas em comum entre todos é a desigualdade das aptidões e habilidades.
24. As organizações utilizam amplamente um meio moderno de comunicação utilizado conectado a Internet através de adaptadores para telefones analógicos conhecido por:
- Skype.
 - Roteador.
 - Voip.
 - MSN.
25. O meio utilizado para a comunicação entre dois ramais do PABX e também para a comunicação entre o skype e um ramal do PABX é o:
- Enlace interno.
 - Servidor.
 - Modem.
 - Prefixo.
26. A comunicação é eficaz se atinge seus objetivos. É fundamental neste processo o esforço por compreender o que as pessoas estão tentando comunicar, bem como, o esforço por se expressar de forma adequada, o que proporciona melhor performance. Apenas uma das alternativas abaixo **NÃO** caracteriza uma condição para a eficácia na comunicação, assinale-a:
- A mensagem é determinada pelas experiências passadas entre emissor e receptor.
 - O emissor não pode dizer algo muito diferente daquilo que é esperado pelo receptor, caso contrário, não estabelece comunicação positiva.
 - O que dizemos não é determinado pelo receptor, apenas o emissor é que influencia a eficácia do processo de comunicação.
 - Devemos acompanhar todo o processo da comunicação para verificar se a mensagem foi compreendida como desejamos.
27. As pessoas são motivadas por inúmeras causas, em diferentes momentos e circunstâncias e procuram recompensas de diversos tipos, porém, a incapacidade de satisfazer a uma necessidade produz um sentimento de frustração. Como consequência dessa frustração a pessoa pode adotar comportamentos diferentes, inclusive inadequados no convívio em equipe, como, por exemplo, ficar apático, desmotivado, sem interesse pela organização e seus objetivos. Essa forma de expressão denota o comportamento conhecido por:
- Deslocamento.
 - Resignação.
 - Compensação.
 - Agressão.
28. O atendimento ao telefone como atividade principal causa desgastes maiores da voz, sendo necessários alguns cuidados para usar a mesma de forma adequada. Assinale a alternativa que **NÃO** caracteriza um cuidado adequado com a voz:
- Hidratar-se com 7 à 8 copos de água por dia.
 - Evitar a ingestão de refrigerantes, comidas gordurosas ou condimentadas, pois produzem gases e refluxo gastroesofágico que prejudicam os movimentos respiratórios e lesam a mucosa.
 - Evitar o uso do fumo, cuja aspiração provoca um superaquecimento no trato vocal, deixando a voz mais grave.
 - Utilizar gengibre para limpar as cordas vocais e prevenir problemas na voz.
29. A cultura e o contexto social exercem forte influência sobre a pessoa e, conseqüentemente, interferem na comunicação dos grupos. A cultura manifesta-se no repertório de todo aquele que se comunica. Ao repertório que é formado no meio familiar e convívio com vários grupos que influenciam seus julgamentos morais, éticos e estéticos denominamos:
- Crenças.
 - Signos.
 - Conhecimentos.
 - Percepções.

30. Ao suporte material que possibilita veicular uma mensagem de um emissor a um receptor, através do espaço e do tempo denominamos:
- Ruído.
 - Repertório.
 - Contexto.
 - Canal.
31. Apenas **NÃO** podemos afirmar quanto ao correto atendimento ao telefone que:
- É fundamental ao atender a ligação o uso em excesso de alô, sei, sim, entendi, hum, ahn, para que o emissor perceba que há atenção e dedicação no recebimento da sua mensagem.
 - O telefone deve ser atendido assim que ouvir o primeiro toque, porém se ocorrer atraso no atendimento desculpe-se com seu interlocutor.
 - Ao atender qualquer chamada, a voz deve ser segura, atenta e natural, usando vocabulário profissional correto para ser agradável ao cliente.
 - O timbre de voz precisa ser variado de acordo com a situação, considerando a pronúncia correta e uma articulação fonética adequada.
32. Cada vez mais o ambiente organizacional exige competências comportamentais ligadas à ética e a convivência em equipe, devido à ênfase com a diversidade cultural, pois a perspectiva intergrupal é uma das formas para compreender a interação humana. Nesse aspecto a percepção e sua principal determinante a personalidade, são fundamentais nas relações. Assinale a única alternativa **INCORRETA** sobre personalidade:
- Há três influências básicas no desenvolvimento da personalidade: os traços físicos e o revestimento biológico, nossa socialização, a cultura de nosso grupo e os diversos eventos vividos.
 - A personalidade se desenvolve ao longo da vida de uma pessoa e influencia a percepção que aquela pessoa tem da realidade e do comportamento nas organizações.
 - A personalidade se forma nos primeiros sete anos de vida e permanece a mesma ao longo de toda a vida do indivíduo.
 - A personalidade age como espécie de filtro perceptivo ou quadro de referência, que influencia nossa visão de mundo.
33. Com a gestão por competências, hoje a realidade da convivência nas organizações está centrada na predisposição para reagir positiva ou negativamente com relação a pessoas, objetos, conceitos ou situações, ou seja, está centrada na:
- Frustração.
 - Empatia.
 - Atitude.
 - Motivação.
34. A comunicação exige a presença de um emissor, um receptor, o canal e a mensagem. Além desses elementos, são necessários processos para que ela se estabeleça, e tais processos compreendem:
- Composição, interpretação, resposta.
 - Ícones, símbolos, canal.
 - Passivo, ativo, proativo.
 - Signos, palavras, sinais.
35. Assinale a alternativa correta a respeito da voz:
- Os sons da fala são articulados nos lábios.
 - A voz se produz na faringe, que é um tubo que contém as cordas vocais.
 - A voz humana já existe desde o nascimento e se apresenta apenas como a fala.
 - A voz é o resultado do equilíbrio entre duas forças: aerodinâmica (a força do ar que sai dos pulmões) e a mioelástica (a força muscular da laringe).
36. Ansiedade, angústia e desmotivação fazem parte de nosso cotidiano frente às pressões que sofremos, porém normalmente conseguimos nos livrar de tais sensações com os mecanismos de defesa. Um desses mecanismos é a conversão que:
- É um processo mental de supervalorização das qualidades de um objeto pretendido ou possuído, sem que haja conversão das propriedades desse ser idealizado.
 - É um tipo de reação em que a ansiedade se converte em sintomas concretos, como paralisia dos lábios, dor de cabeça intensa, etc.
 - A pessoa desvia e converte certos impulsos para atividades socialmente mais aceitáveis.
 - Consiste na tendência inconsciente de evitar que impulsos ou desejos desagradáveis se tornem conscientes.
37. Assinale a alternativa **INCORRETA** a respeito de temperamento.
- O temperamento é um dos fatores que contribui para a determinação do tipo particular de estrutura de caráter desenvolvido pelo indivíduo.
 - Temperamento não é idêntico a caráter, embora frequentemente se confunda com ele, sobretudo na linguagem popular.
 - É a maneira de agir de um indivíduo, que depende da esfera da vontade e da ação.
 - É a tendência constitucional para reagir de certo modo ao meio ambiente de acordo com sua maneira de sentir.
38. O estudo das ações ou dos costumes entendida como uma reflexão científica ou filosófica sobre esses costumes ou sobre essas ações humanas é conhecida como:
- Relações humanas.
 - Autoconhecimento.
 - Ética.
 - Comunicação.
39. Chamamos de Roaming automático ao:
- Modo pelo qual as várias partes de um sistema são dispostas e interligadas.
 - Sistema que permite ao usuário de um celular viajar de uma cidade para outra sem necessidade de avisar a mudança para as operadoras celulares locais.
 - Tempo mínimo de duração da bateria com telefone em uso.
 - Termo utilizado para indicar que o assinante celular está utilizando seu aparelho fora da área de registro.
40. A escuta ativa exige uma certa sensibilidade às pessoas com quem estamos tentando nos comunicar, suas atitudes, emoções e sentimentos. Quando nos colocamos na posição ou situação da outra pessoa, num esforço para entendê-la estamos exercitando:
- A comunicação não-verbal.
 - O *feedback*.
 - A escuta ativa.
 - A empatia.