

AVANÇASP



CÂMARA MUNICIPAL DE ITAPEVERICA
DA SERRA

CONCURSO PÚBLICO
01/2024

RECEPCIONISTA

Leia atentamente as instruções abaixo

1. PROVA E FOLHA DE RESPOSTAS

Além deste Caderno de Prova, contendo 50 (cinquenta) questões objetivas, você receberá do Fiscal de Sala:

- 01 (uma) Folha de Respostas destinada às respostas das questões objetivas. Confira se seus dados estão corretos.

2. TEMPO

- 03 (três) horas é o tempo disponível para realização da prova, já incluído o tempo para marcação da Folha de Respostas da prova objetiva;

- **01 (uma) hora** após o início da prova é possível, retirar-se da sala levando o caderno de prova;

3. INFORMAÇÕES GERAIS

- As questões objetivas têm 05 (cinco) alternativas de resposta (A, B, C, D, E) e somente **uma** delas está correta;

- Verifique se seu caderno está completo, sem repetição de questões ou falhas. Caso contrário, informe imediatamente o Fiscal da Sala, para que sejam tomadas as devidas providências;

- Confira seus dados pessoais na Folha de Respostas, especialmente nome, número de inscrição e documento de identidade e leia atentamente as instruções para preenchimento;

- O preenchimento das respostas da prova objetiva é de sua responsabilidade e não será permitida a troca de Folha de Respostas em caso de erro de marcação pelo candidato;

- Marque, na folha de respostas, com caneta de tinta azul ou preta, a letra correspondente à alternativa que você escolheu.

- Reserve tempo suficiente para o preenchimento de suas respostas. Para fins de avaliação, serão levadas em consideração apenas as marcações realizadas na Folha de Respostas da prova objetiva, não sendo permitido anotar informações relativas às respostas em qualquer outro meio que não seja o caderno de prova;

- Ao se retirar, entregue a Folha de Respostas preenchida e assinada ao Fiscal de Sala.

SERÁ ELIMINADO do presente certame o candidato que:

- a) for surpreendido, durante as provas, em qualquer tipo de comunicação com outro candidato;

- b) portar ou usar, qualquer tipo de aparelho eletrônico (calculadoras, bips/pagers, câmeras fotográficas, filmadoras, telefones celulares, smartphones, tablets, relógios, walkmans, MP3 players, fones de ouvido, agendas eletrônicas, notebooks, palmtops ou qualquer outro tipo de computador portátil, receptores ou gravadores) seja na sala de prova, sanitários, pátios ou qualquer outra dependência do local de prova;

- c) se ausentar da sala em que se realizam as provas levando consigo o Caderno de Questões e/ou a Folha de Respostas;

- d) se recusar a entregar a Folha de Respostas, quando terminar o tempo estabelecido;

- e) não assinar a Lista de Presença e/ou a Folha de Respostas.

LÍNGUA PORTUGUESA
TEXTO

Leia o texto para responder às questões de 1 a 06.

Sonda chinesa identifica mineral inédito na Lua

As crateras lunares são resultado da colisão entre a Lua e objetos celestiais, como asteroides e cometas. O impacto é rápido, envolvendo alta velocidade, pressão e temperatura. O fenômeno, além de alterar o relevo da superfície do satélite natural da Terra, também é responsável por mudanças na composição mineral do solo lunar, chamado de regolito. Por isso, uma das formas de estudar o passado da Lua consiste em analisar os minerais que compõem a sua superfície. Recentemente, a missão chinesa Chang'e-5 retornou para a Terra com 1,73 kg de regolito, fornecendo novos materiais para a investigação da história do nosso satélite natural.

Os pesquisadores identificaram um novo mineral lunar, o Changesite-(Y), bem como minerais do grupo dos silicatos em uma combinação considerada “desconcertante”. As amostras foram coletadas em uma região denominada Oceanus Procellarum. Tais descobertas foram descritas em artigo publicado na revista *Matter and Radiation at Extremes* na última terça-feira (6).

De acordo com as estimativas dos cientistas, a colisão de objetos celestiais que resultou nas amostras teve uma pressão máxima entre 11 e 40 GPa e uma duração de 0,1 a 1 segundo. A cratera gerada na Lua pode ter entre 3 e 32 km de largura.

O novo mineral Changesite-(Y) pertence ao grupo dos fosfatos e é caracterizado por colunas de cristais transparentes, sem cor. A combinação dos silicatos, por sua vez, inclui a seifertita e a estishovita – ambas quimicamente similares ao quartzo, mas com estruturas cristalinas distintas.

O fragmento que contém seifertita e estishovita surpreendeu os pesquisadores, uma vez que esses minerais, teoricamente, só coexistiriam em pressões muito mais elevadas do que as da amostra. “Embora a superfície da Lua esteja coberta por dezenas de milhares de crateras de

impacto, minerais de alta pressão são incomuns em amostras lunares”, afirma a pesquisadora e autora do estudo Wei Du em nota. “Uma das possíveis explicações para isso é que a maioria dos minerais de alta pressão são instáveis em altas temperaturas.”

No caso da amostra coletada pela missão Chang'e-5, levantou-se a hipótese de que a presença de um terceiro polimorfo dos silicatos, a α -cristobalita, pode ter sido importante para viabilizar a combinação de seifertita e estishovita.

“A seifertita pode ter se formado a partir da α -cristobalita durante o processo de compressão, e uma parte da amostra se transformou em estishovita durante o subsequente processo de elevação de temperatura”, propõe Du.

Revista Galileu. Disponível em <https://revistagalileu.globo.com/ciencia/espaco/noticia/2024/02/sonda-chinesa-identifica-mineral-inedito-na-lua.ghtml>

QUESTÃO 01

Segundo a reportagem apresentada, é incorreto afirmar que:

- (A) o relevo da superfície da Lua pode ser alterado pela colisão com asteroides e cometas.
- (B) a composição mineral do solo lunar pode ser afetada após colisões com objetos celestiais.
- (C) seifertita e estishovita são considerados minerais de baixa pressão.
- (D) a análise da composição mineral do solo da Lua é uma das formas de investigação do seu passado.
- (E) as colisões entre a Lua e objetos celestiais são significativas porque envolvem alta velocidade, pressão e temperatura.

QUESTÃO 02

De acordo com o texto, a combinação entre minerais do grupo dos silicatos é considerada desconcertante pelos pesquisadores porque:

- (A) os minerais seifertita e estishovita são incompatíveis entre si.
- (B) para coexistirem, os minerais seifertita e estishovita demandam uma pressão mais elevada do que a verificada na amostra.
- (C) os minerais seifertita e estishovita são altamente instáveis em baixa pressão.
- (D) foi viabilizada pelo novo mineral descoberto, que pertence ao grupo dos fosfatos.
- (E) a amostra indica que os minerais seifertita e estishovita tiveram origem a partir da α -cristobalita, durante o processo de compressão.

QUESTÃO 03

Considere o excerto: “Embora a superfície da Lua esteja coberta por dezenas de milhares de crateras de impacto, minerais de alta pressão são incomuns em amostras lunares”. Nesse contexto, a oração introduzida pelo vocábulo “*embora*” classifica-se, segundo a norma gramatical, como:

- (A) oração subordinada adverbial concessiva.
- (B) oração subordinada adverbial temporal.
- (C) oração subordinada adverbial condicional.
- (D) oração coordenada adversativa.
- (E) oração coordenada explicativa.

Considere o excerto a seguir para responder às questões 4 e 5:

O fragmento que contém seifertita e estishovita surpreendeu os pesquisadores, uma vez que esses minerais, teoricamente, só coexistiriam em pressões muito mais elevadas do que **as** da amostra.

QUESTÃO 04

O advérbio “*teoricamente*”, que ocorre no excerto apresentado, poderia ser substituído, pela expressão de valor correspondente:

- (A) especificamente.
- (B) em especial.
- (C) inesperadamente.
- (D) em tese.
- (E) coincidentemente.

QUESTÃO 05

O vocábulo “*as*”, em destaque no excerto apresentado, desempenha o papel gramatical de:

- (A) artigo definido feminino.
- (B) artigo indefinido feminino.
- (C) pronome demonstrativo.
- (D) pronome pessoal do caso oblíquo.
- (E) pronome relativo.

Considere o excerto a seguir para responder à questão 6:

No caso da amostra coletada pela missão Chang’e-5, levantou-se a hipótese de que a presença de um terceiro polimorfo dos silicatos, a α -cristobalita, pode ter sido importante para viabilizar a combinação de seifertita e estishovita.

QUESTÃO 06

Nesse contexto, o vocábulo “*se*” é empregado com a função de:

- (A) partícula apassivadora.
- (B) objeto direto.
- (C) partícula expletiva.
- (D) conjunção integrante.
- (E) índice de indeterminação do sujeito

QUESTÃO 07

Analise as sentenças a seguir e assinale a alternativa em que se verifica um sujeito composto.

- (A) As fantasias de palhaço feitas à mão pelas costureiras locais eram doadas a instituições de arte e cultura popular.
- (B) Os funcionários recém-contratados da empresa foram convidados para um coquetel.
- (C) Todos já sabiam que os garotos do quinto ano ganhariam o prêmio da feira de ciências.
- (D) Quando se é criança, tem-se a percepção de um mundo perfeito.
- (E) Jovens e adultos moradores da Região Metropolitana de São Paulo poderão se consultar gratuitamente nesta clínica.

QUESTÃO 08

Analise as sentenças a seguir quanto à forma em que se apresentam. Assinale a alternativa em que a sentença dada se apresenta em discurso indireto livre.

- (A) Admirada e muito interessada, Rebeca perguntou-lhe sobre seu relacionamento.
- (B) – Não quero nem saber. A partir de amanhã, não trabalho mais aqui!
- (C) Paulo se questionava sobre a vida. Por que não alcançava o que tanto sonhava? A vida era só aquilo?
- (D) Faça-me um favor – disse a garota – pois não sou obrigada a ouvir esse tipo de insulto.
- (E) Ela queria saber se as coisas estavam bem.

QUESTÃO 09

Analise a seguinte sentença quanto aos papéis sintáticos:

“Era conhecida de todo mundo a fama de suas riquezas.” (Olavo Bilac)

O termo “*de todo mundo*” desempenha, no contexto apresentado, o papel de:

- (A) adjunto adnominal.
- (B) complemento nominal.
- (C) adjunto adverbial.
- (D) agente da passiva.
- (E) sujeito.

QUESTÃO 10

Considere a sentença:

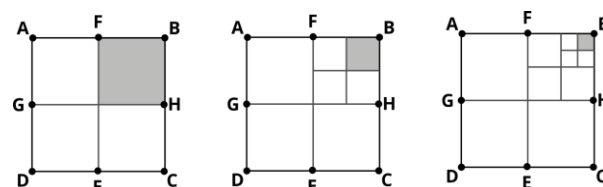
“Camões conglobou ___ seus versos a cultura de Portugal.”

No contexto apresentado, o verbo “*conglobar*” requer para o objeto indireto a preposição:

- (A) de.
- (B) com.
- (C) para.
- (D) em.
- (E) por.

MATEMÁTICA E RACIOCÍNIO
LÓGICO
QUESTÃO 11

A figura abaixo mostra uma sequência de quadrados ABCD de mesmo lado:



Os pontos E, F, G e H são os pontos médios dos segmentos CD, AB, AD e BC, respectivamente. Os segmentos nos próximos elementos da sequência sempre vão tomando pontos médios, conforme a figura. Observando a sequência lógica, indique a fração entre a área sombreada e a área total do quadrado ABCD do 4º elemento da sequência:

- (A) $1/16$.
- (B) $1/32$.
- (C) $1/64$.
- (D) $1/256$.
- (E) $1/1024$.

QUESTÃO 12

Um retângulo tem largura 2 cm e comprimento 10 cm. O comprimento deste retângulo aumentou para 12 cm, e sabe-se que a largura aumentará na mesma proporção. Quanto valerá a largura após o aumento?

- (A) 4,8 cm.
- (B) 1,2 cm.
- (C) 20 cm.
- (D) 4,0 cm.
- (E) 2,4 cm.

QUESTÃO 13

Uma determinada bebida é feita com água, suco de laranja, suco de limão e suco de pêssego. A tabela abaixo mostra as porcentagens de cada um dos ingredientes na composição volumétrica da bebida, e o preço por litro de cada um dos ingredientes:

Ingrediente	Porcentagem	Preço por litro
Água	12%	R\$ 0,50
Suco de laranja	30%	R\$ 10,00
Suco de limão	32%	R\$ 15,00
Suco de pêssego	26%	R\$ 20,00

Com base nos dados da tabela, qual o custo para se produzir 4 litros dessa bebida?

- (A) R\$ 66,66.
- (B) R\$ 44,12.
- (C) R\$ 13,06.
- (D) R\$ 14,40.
- (E) R\$ 52,24.

QUESTÃO 14

Suponha que três torres diferentes A, B e C serão feitas com tijolos cúbicos de iguais dimensões. Em cada uma delas os tijolos serão empilhados verticalmente e sempre na mesma direção. Na torre A, o construtor sempre coloca 2 tijolos por vez, enquanto na torre B e C, o construtor sempre coloca 5 e 7 tijolos por vez, respectivamente. Ou seja, na primeira vez que o construtor colocar tijolos em cada uma as torres A, B e C elas terão 2, 5 e 7 tijolos, respectivamente. O construtor poderá colocar tijolos mais vezes em uma torre do que em outra. Qual o mínimo de tijolos que deverá ter em cada torre para que todas as torres tenham a mesma altura, seguindo o procedimento do construtor?

- (A) 14.
- (B) 10.
- (C) 35.
- (D) 70.
- (E) 50.

QUESTÃO 15

Suponha que uma folha de papel tem dimensões de 20 cm x 30 cm. Suponha também que todos os caracteres de uma determinada fonte de escrita ocupam o mesmo espaço, de 3 mm x 2 mm. Qual o máximo de caracteres que cabem nessa folha?

- (A) 1000.
- (B) 10000.
- (C) 100000.
- (D) 5000.
- (E) 50000.

QUESTÃO 16

Uma empresa produz perfumes e distribui as unidades para vários vendedores para que eles realizem as vendas. Num determinado mês o vendedor João vendeu 35% das unidades totais produzidas mensalmente pela empresa. Se no mês seguinte, as vendas de João aumentarem 80%, e todos os outros vendedores mantiverem as suas vendas constantes, quantos por cento as vendas totais da empresa aumentará em relação ao mês anterior?

- (A) 63%.
- (B) 28%.
- (C) 12%.
- (D) 80%.
- (E) 45%.

QUESTÃO 17

Sr. Alfredo tem um lote de terra em formato retangular que tem 120 metros de comprimento e 90 metros de largura. Ele quer dividir esse lote em partes quadradas, de modo que não sobre nenhuma área fora da divisão. Qual a maior área possível, em metros quadrados, para cada subdivisão?

- (A) 900.
- (B) 300.
- (C) 120.
- (D) 600.
- (E) 500.

QUESTÃO 18

Lucas tinha um capital de R\$ 50.000,00 para investir. Ele aplicou $\frac{3}{4}$ desse valor numa aplicação a juro simples com taxa de juro de 2% ao mês, e o restante em outra aplicação também a juro simples com taxa de juro de 2,5% ao mês. Após 2 anos, qual será o lucro total de Lucas, referente às duas aplicações?

- (A) R\$ 25.000,00.
- (B) R\$ 25.500,00.
- (C) R\$ 30.000,00.
- (D) R\$ 30.500,00.
- (E) R\$ 35.000,00.

QUESTÃO 19

A densidade de um material é dada pela razão entre a massa do material e o volume que ele ocupa. O ouro tem uma densidade de 20 gramas para cada cm^3 ocupado. Para que um material tenha $\frac{1}{4}$ da densidade do ouro, ele deve:

- (A) Ocupar o dobro do volume e manter a mesma massa.
- (B) Ocupar metade do volume e manter a mesma massa.
- (C) Ocupar o dobro do volume e ter o dobro da massa.
- (D) Ocupar metade do volume e ter o dobro da massa.
- (E) Ocupar o dobro do volume e ter metade da massa.

QUESTÃO 20

Num jogo irreverente de basquete, a pontuação final é calculada como sendo a média dos pontos dos três jogadores ponderadas pelo número da camisa de cada jogador. A tabela abaixo mostra o número de pontos feitos por jogador, e suas respectivas numerações da camisa, para uma dada equipe:

Número da camisa	Pontos no jogo
3	42
2	18
1	12

Qual a pontuação final dessa equipe?

- (A) 27.
- (B) 28.
- (C) 29.
- (D) 30.
- (E) 31.

NOÇÕES DE INFORMÁTICA**QUESTÃO 21**

A Internet consiste, de maneira resumida, em diversas redes de computadores ligadas umas às outras.

Para navegar sobre as diversas páginas da internet, o usuário pode fazer uso de programas do tipo:

- (A) Browser.
- (B) Algorithm.
- (C) Backup.
- (D) Database.
- (E) Scroll.

QUESTÃO 22

De acordo com os conceitos atribuídos à Internet e a transferência de arquivos, assinale a alternativa que completa corretamente a lacuna do texto a seguir:

A utilização do protocolo _____ permite a transferência de arquivos de uma maneira eficiente e segura. A transferência pode ser feita em qualquer direção. No entanto, do lado do servidor existem as restrições do espaço disponível e dos diretórios e arquivos a que se tem acesso.

- (A) SSD.
- (B) HTSS
- (C) INT
- (D) FTP
- (E) TRASF

QUESTÃO 23

O e-mail, também conhecido como endereço eletrônico, é um dos recursos mais utilizados na área profissional.

Quando a página ou aplicativo de e-mail é aberto, as mensagens recebidas recentemente estarão localizadas na:

- (A) Lixeira.
- (B) Caixa de envios.
- (C) Caixa de entrada.
- (D) Caixa de arquivados.
- (E) Caixa de rascunhos.

QUESTÃO 24

Área de trabalho do Word 2016 é todo o espaço disponibilizado pelo Word logo que um trabalho é iniciado. Todas as ferramentas necessárias para a realização dos trabalhos no aplicativo, estão dispostas as categorias e distribuídas em painéis, barras e guias.

O local que possui ferramentas básicas para formatação de texto, como tamanho e cor da fonte, estilos de marcador, alinhamento de texto é a guia:

- (A) Arquivo.
- (B) Inserir.
- (C) Layout.
- (D) Revisão.
- (E) Página Inicial.

QUESTÃO 25

Uma margem é o intervalo entre o bordo da página e o texto. No Word 2016, normalmente, as margens de um documento estão definidas no modo "Normal", isto é, medindo 2,5 cm nas bordas superiores e inferiores e 3 cm nos cantos direitos e esquerdos.

Sobre a configuração das margens no Word 2016, analisar os itens a seguir:

I. Na guia layout, clicando sobre a opção "Painel de Seleção" é possível configurar os tamanhos de margens desejadas pelo escritor.

II. O Word 2016 apresenta nativamente apenas a opção de margens "Normal", cabendo ao usuário definir novas configurações.

III. O Word 2016 permite a personalização do tamanho de suas margens através da caixa de diálogo, "Configurar página".

Está(ã) Correto(s)

- (A) Somente o item I.
- (B) Somente o item III.
- (C) Somente os itens I e II.
- (D) Somente os itens II e III.
- (E) Todos os itens.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**QUESTÃO 26**

Leia o enunciado abaixo, e assinale a alternativa que apresenta corretamente a palavra que preenche a lacuna:

Entre as diversas espécies de técnicas de comunicação, a _____ é a habilidade de ouvir atentamente o que o interlocutor está dizendo, prestando atenção aos detalhes, compreendendo a mensagem e demonstrando interesse genuíno na conversa. ajuda a estabelecer uma conexão mais forte e a evitar mal-entendidos.

- (A) Escuta ativa.
- (B) Empatia.
- (C) Comunicação escrita.
- (D) Escuta do Rapport.
- (E) Escuta passiva.

QUESTÃO 27

Utilizando as técnicas de arquivamento por ordem alfabética, analise as afirmativas abaixo e assinale a alternativa que apresenta corretamente a ordem que deverão ser arquivadas.

- I - Maria Alice;
- II - Antônio Jucelino;
- III - Daniele Gabrielli,

- (A) I, III, II.
- (B) III, I, II.
- (C) II, III, I.
- (D) I, II, III.
- (E) Nenhuma das alternativas.

QUESTÃO 28

Ao enviar um e-mail para um Reitor de uma Universidade, qual deverá ser o pronome de tratamento:

- (A) Reverendo.
- (B) Magnífico Reitor.
- (C) Santíssimo.
- (D) Senhor.
- (E) Excelentíssimo Senhor.

QUESTÃO 29

Leia o enunciado abaixo e assinale a alternativa que apresenta corretamente a palavra que completa a lacuna:

A _____ é um documento que consiste em registro sucinto escrito de acontecimentos e/ou decisões de uma reunião e deve ser elaborada de forma a impedir alterações posteriores. Pode ser assinada apenas pelo secretário e pelo presidente, ou, além desses, por todos os membros presentes, a depender das normas estabelecidas em regimento próprio.

- (A) Memorando.
- (B) Ofício.
- (C) Ata.
- (D) Atestado.
- (E) Despacho.

QUESTÃO 30

Qual dos seguintes aspectos é fundamental para garantir um atendimento de qualidade ao público?

- (A) Ignorar as expectativas do público para evitar decepções.
- (B) Adotar uma postura de desinteresse durante o atendimento de clientes ríspidos.
- (C) Priorizar a rapidez no atendimento independentemente das informações fornecidas.
- (D) Manter um estado de espírito baseado na gentileza e responsabilidade com o cliente.
- (E) Limitar a comunicação apenas às informações estritamente necessárias, sem considerar as preocupações ou dúvidas do público.

QUESTÃO 31

Identifique o serviço brasileiro de emergência que pode ser contatado através do número telefônico "191":

- (A) Guarda Municipal.
- (B) Marinha.
- (C) Corpo de Bombeiros.
- (D) Polícia Rodoviária Federal.
- (E) Polícia Civil.

QUESTÃO 32

Além das competências técnicas, qual dos seguintes elementos é essencial para manter uma imagem profissional sólida e respeitável?

- (A) Desconsiderar a importância da comunicação eficaz no ambiente de trabalho.
- (B) Evitar assumir responsabilidades extras para manter um equilíbrio entre vida pessoal e profissional.
- (C) Cultivar relacionamentos saudáveis e construtivos com colegas, superiores e clientes, mantendo uma boa postura corporal.
- (D) Priorizar o alcance de metas individuais apenas.
- (E) Utilizar linguagem informal no ambiente de trabalho para parecer mais acessível.

QUESTÃO 33

Qual das seguintes ações **NÃO** viola o sigilo profissional?

- (A) Um médico compartilha o diagnóstico de um paciente com um amigo durante um jantar.
- (B) Um advogado revela informações confidenciais de um cliente sem permissão durante uma entrevista.
- (C) A divulgação da informação sobre o calendário de feriados nacionais foi divulgada no site do governo federal.
- (D) Um professor compartilha notas dos alunos com outros colegas de outra turma.
- (E) Um psicólogo compartilha com sua família sobre as sessões terapêuticas de uma paciente.

QUESTÃO 34

Qual dos seguintes aspectos é uma característica do correio eletrônico?

- (A) A sua função principal é substituir completamente outras formas de comunicação, como telefone e carta.
- (B) Ele permite apenas o envio de mensagens de texto sem a possibilidade de anexar arquivos.
- (C) Foi introduzido recentemente na internet e ainda não teve um impacto significativo na forma como as pessoas se comunicam.
- (D) Facilita a interação entre os usuários de computadores ao permitir o envio rápido de mensagens, superando barreiras geográficas.
- (E) É conhecido por sua complexidade e dificuldade de uso, o que limita sua popularidade entre os usuários da internet.

QUESTÃO 35

Como pode ser definida uma moção no contexto legislativo?

- (A) Uma proposição que permite à Câmara expressar apoio ou desaprovação em relação a qualquer ato ou omissão do Poder Público em todas as esferas, sendo aprovada pelo Plenário para refletir o sentimento de toda a Casa Legislativa.
- (B) Um documento formal que solicita votos de censura em relação a um determinado ato ou omissão do Poder Público, geralmente apresentado durante uma reunião da Câmara.
- (C) Um método de comunicação interna utilizado para transmitir informações urgentes aos membros da Casa Legislativa.
- (D) Um tipo de audiência pública realizada para debater questões de interesse público perante a Câmara.
- (E) Um requerimento para votação online de propostas legislativas antes de serem apresentadas ao Plenário para votação final.

QUESTÃO 36

Como são classificados os cargos isolados de acordo com o Estatuto dos Servidores Públicos de Itapecerica da Serra?

- (A) Podem ser de provimento efetivo ou funções de confiança, dependendo da necessidade da instituição.
- (B) São exclusivamente de provimento efetivo para garantir a estabilidade do servidor público.
- (C) São sempre designados como funções de confiança para garantir a flexibilidade na gestão.
- (D) São exclusivamente cargos comissionados para permitir maior controle sobre as atividades da instituição.
- (E) Podem ser de provimento efetivo apenas, não havendo outra modalidade de cargo.

QUESTÃO 37

Qual é a abordagem mais eficaz ao lidar com um cliente insatisfeito e irritado?

- (A) Manter o tom de voz igual do cliente, demonstrando uma atitude calma e receptiva.
- (B) Reproduzir as atitudes e postura do cliente, estabelecendo uma conexão e mostrando empatia.
- (C) Aumentar o tom de voz e a postura para mostrar autoridade e assertividade.
- (D) Interromper o cliente para pedir para que ele mantenha a calma.
- (E) Focar apenas nos aspectos técnicos do problema apresentado.

QUESTÃO 38

Qual é o atalho de teclado usado para cortar a seleção em um documento do Excel?

- (A) Ctrl+C.
- (B) Ctrl+X.
- (C) Ctrl+V.
- (D) Ctrl+Z.
- (E) Ctrl+S.

QUESTÃO 39

Identifique o serviço brasileiro de emergência que pode ser contatado através do número telefônico "193":

- (A) Linha da vida.
- (B) Corpo de Bombeiros.
- (C) Polícia Rodoviária Federal.
- (D) Polícia Federal.
- (E) Polícia Civil.

QUESTÃO 40

Entre as diversas funcionalidade do Uso do correio de voz, o correio de voz virtual é um recurso interessante para as empresas que operam com SAC e outras áreas de atendimento ao cliente, como suporte, principalmente por quê:

- (A) Garante a troca de mensagens instantâneas.
- (B) Resguarda a possibilidade o contato direto com o cliente em tempo real.
- (C) Permite a integração direta com outros meios de comunicação, como WhatsApp.
- (D) Garante funcionalidades para o contato fora do horário de funcionamento, como deixar recados.
- (E) Garante a troca de mensagens de voz e vídeo.

QUESTÃO 41

Analise as afirmativas e assinale a alternativa que apresenta corretamente uma espécie de correspondência de acordo com sua respectiva definição:

- (A) Correspondência particular é aquela que trata de assunto de serviço e de interesse específico das atividades comerciais da instituição.
- (B) Correspondência bancária trata de transações industriais.
- (C) Correspondência Oficial trata de assuntos relacionados a vida bancária.
- (D) Correspondência extraoficial, é a de interesse político exclusivamente.
- (E) Correspondência particular é a de interesse pessoal, trocada entre particulares exclusivamente.

QUESTÃO 42

Leia o enunciado abaixo, e assinale a alternativa que apresenta corretamente a palavra que preenche a lacuna:

O _____ de um modo simplificado, conecta-se diretamente a uma operadora de telefonia (com uma ou mais linhas), da mesma maneira que um telefone comum. O diferencial é que ele permite a conexão direta com outras linhas internas, inclusive sem fio, por meio de ramais. Assim, de forma automática (após a configuração feita pelo usuário) e sem a intervenção de um operador ou da telefonista, este equipamento direciona a chamada para o ramal escolhido.

- (A) Correio Postal.
- (B) Alternador de ramais.
- (C) PABX - Central eletrônica.
- (D) Correio Eletrônico.
- (E) Serviço Postal.

QUESTÃO 43

De acordo com o Estatuto dos Servidores do Município de Itapecerica da Serra, o reingresso do servidor estável no serviço Público Municipal em virtude de decisão judicial transitada em julgado é conhecido como:

- (A) Reintegração.
- (B) Aproveitamento.
- (C) Reversão.
- (D) Transferência regressiva.
- (E) Progressão.

QUESTÃO 44

Durante uma reunião diplomática internacional, qual deve ser a forma de tratamento a um embaixador de outro país?

- (A) Senhor Chefe.
- (B) Reverendo.
- (C) Vossa Excelência.
- (D) Vossa Senhoria.
- (E) Vosso Senhor.

QUESTÃO 45

Identifique a afirmativa que melhor representa o princípio do sigilo profissional:

- (A) Compartilhar informações confidenciais com amigos e familiares quando necessário.
- (B) Manter a confidencialidade das informações privadas dos clientes, respeitando as normas éticas e legais.
- (C) Divulgar informações sensíveis sobre colegas de trabalho para promover um ambiente de trabalho transparente.
- (D) Utilizar informações confidenciais em benefício próprio, desde que não cause prejuízo direto aos clientes.
- (E) Divulgar informações confidenciais em redes sociais para aumentar a visibilidade profissional, quando viável.

QUESTÃO 46

Qual é a importância do arquivo e das técnicas de arquivamento em um ambiente organizacional?

- (A) O arquivo é um recurso opcional para armazenar documentos, não tendo impacto significativo na eficiência operacional.
- (B) As técnicas de arquivamento não são necessárias, pois os documentos podem ser facilmente encontrados através de uma busca na internet.
- (C) Um sistema de arquivamento eficiente ajuda a organizar e armazenar documentos de forma sistemática, facilitando a recuperação rápida e precisa das informações quando necessário.
- (D) O arquivo é uma prática ultrapassada, sendo preferível manter todos os documentos em papel.
- (E) As técnicas de arquivamento são importantes apenas para organizações de grande porte, não sendo relevantes para empresas de pequeno porte.

QUESTÃO 47

O(a) _____ é um gênero textual usado para a comunicação interna de instituições, órgãos públicos ou empresas. Ele busca ser muito claro e objetivo para transmitir uma mensagem de maneira sucinta. Pode ser usado para fazer solicitações, comunicar notícias, divulgar eventos. Podendo ainda ser classificados em dois tipos: interno, quando é usado dentro do próprio departamento, e externo, quando passa mensagens entre departamentos.

- (A) Aviso.
- (B) Memorando.
- (C) Despacho.
- (D) Portaria.
- (E) Pedido de Providência.

QUESTÃO 48

Na prestação de serviços públicos, a disciplina no atendimento ao público desempenha um papel crucial para garantir uma experiência positiva aos cidadãos. Qual das seguintes práticas demonstra disciplina no atendimento ao público?

- (A) Atender os clientes com rapidez apenas, independente da forma de tratamento.
- (B) Seguir um protocolo de atendimento estabelecido e respeitar os procedimentos internos da instituição, resguardada a ética em todos os atendimentos.
- (C) Ignorar as necessidades e solicitações dos clientes.
- (D) Demonstrar desinteresse pelas preocupações dos clientes em casos complicados.
- (E) Prometer prazos de resposta irrealistas aos clientes, para lhe dar tranquilidade, até que o problema seja sanado.

QUESTÃO 49

Durante uma reunião de equipe, o líder Caio utiliza técnicas de comunicação eficazes para garantir que todos os membros compreendam claramente os objetivos do projeto. Qual das seguintes práticas exemplifica uma técnica de comunicação eficaz que poderá ser adotada por Caio?

- (A) Ignorar as opiniões dos membros da equipe até a conclusão da reunião.
- (B) Falar de forma rápida e um pouco clara.
- (C) Usar linguagem técnica para demonstrar seu conhecimento técnico-profissional, em que pese, nem todos compreendam.
- (D) Estabelecer uma comunicação clara, ouvindo atentamente as contribuições de todos e esclarecendo dúvidas.
- (E) Limitar a comunicação apenas a e-mails e mensagens de texto, após a explanação do projeto.

QUESTÃO 50

Assinale a alternativa que apresenta o telefone útil de emergência que pode ser contatado através do número telefônico "199":

- (A) Defesa Civil.
- (B) SAMU.
- (C) Guarda Civil Municipal.
- (D) Polícia Rodoviária Federal.
- (E) Polícia Civil.

