

Telefonista

Antes de iniciar a prova, leia as instruções:

1. Para fazer a prova, você recebeu:

- este caderno de prova;
- um cartão de respostas.

2. Confira:

- **no cartão de respostas:** nome, número e cargo, emprego ou função da sua inscrição.
- **no caderno de prova:** cargo, emprego ou função da sua inscrição e quantidade de questões.

Este caderno contém: **60 questões**

Duração da prova: **4 horas**

- Incluído o tempo para assinatura, preenchimento e transcrição das respostas no(s) documento(s) oficial(ais) destinado(s) à correção.
- Levar caderno: após **2 horas de prova**.
- Por questões de segurança, o candidato que sair antes desse tempo devolverá ao fiscal da sala, além do cartão de respostas, o caderno de prova.

3. Verifique, no caderno de prova, se:

- faltam folhas e se a sequência e a quantidade de questões estão corretas.
- há imperfeições gráficas que possam causar dúvidas.

4. **Comunique imediatamente ao fiscal qualquer irregularidade! Não serão admitidas reclamações posteriores.**

5. A interpretação das questões é parte integrante da prova, não sendo permitidas perguntas relacionadas ao conteúdo aos fiscais.

6. Não é permitido qualquer tipo de consulta durante a realização da prova, tampouco empréstimo de materiais e comunicação entre os candidatos.

7. **O cartão de respostas é o único documento válido e utilizado para a correção da prova objetiva.** Preencha-o com cuidado, marcando apenas uma alternativa para cada questão.

8. Não rabisque, rasure, amasse ou dobre o cartão de respostas. É vedada a substituição do cartão de respostas decorrente de erro do candidato.

9. Ao concluir a prova, permaneça em seu lugar e comunique ao fiscal de sala, aguardando autorização para entregar o material.

10. Ao terminar a prova, entregue ao fiscal o cartão de respostas devidamente preenchido e assinado.

11. Os três últimos candidatos devem permanecer em sala a fim de acompanhar o fechamento do material.

Fraudar ou tentar fraudar concursos públicos é crime previsto no art. 311-A do Código Penal.

Nome do Candidato:

Nº de Inscrição:

LÍNGUA PORTUGUESA | 4 QUESTÕES

1) Assinalar a alternativa que apresenta uma oração subordinada adverbial proporcional seguida pela oração principal.

- a) Quanto mais pessoas chegavam, o clima de desespero aumentava.
- b) Como saímos atrasados, não paramos no caminho.
- c) As informações sobre o acidente eram divulgadas, à medida que os repórteres as obtinham.
- d) Quando ele localizou o endereço correto, já era tarde.

2) Em “Compreender e aceitar que não tenho controle nenhum sobre as emoções dos outros”, caso o verbo “aceitar” fosse substituído por “certificar-se”, a redação CORRETA do trecho, mantendo coesão e coerência, seria:

- a) Compreender e certificar-me de que não tenho controle nenhum sobre as emoções dos outros.
- b) Compreender e certificar-me que não tenho controle nenhum sobre as emoções dos outros.
- c) Compreender e certificar-me em que não tenho controle nenhum sobre as emoções dos outros.
- d) Compreender que não tenho controle nenhum sobre as emoções dos outros e me certificar disso.

3) Em relação à concordância verbal, assinalar a alternativa que apresenta ERRO.

- a) Os pães estavam caros.
- b) Não existem mais bicicleta para vender.
- c) Azul é uma cor linda.
- d) Os pássaros voaram muito alto ontem.

4) Assinalar a alternativa em que há palavra(s) com ERRO de ortografia.

- a) Ele estava fatigado após o longo dia de trabalho.
- b) Ela derrubou a ampôla da injeção no chão.
- c) O apartamento foi mobiliado com móveis novos.
- d) É importante prevenir acidentes tomando medidas de segurança.

MATEMÁTICA E RACIOCÍNIO LÓGICO | 4 QUESTÕES

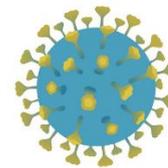
5) Uma costureira tem 6 botões de cores diferentes. Ela deseja pregar todos eles em uma fileira, lado a lado. De quantas maneiras diferentes ela pode pregar esses botões, considerando-se a alternância das cores?

- a) 6
- b) 12
- c) 36
- d) 720

6) No mês de agosto de 2023, o Aeroporto Internacional de São Paulo teve uma média aproximada de 80 mil passageiros de voos nacionais e 40 mil passageiros de voos internacionais, diariamente. A respeito disso, é CORRETO afirmar que, aproximadamente:

- a) 33% dos passageiros que passaram diariamente no aeroporto eram de voos internacionais.
- b) 50% dos passageiros que passaram diariamente no aeroporto eram de voos internacionais.
- c) 50% dos passageiros que passaram diariamente no aeroporto eram de voos nacionais.
- d) 80% dos passageiros que passaram diariamente no aeroporto eram de voos nacionais.

7) Um vírus com formato de partícula esférica tem um diâmetro interno de 0,00025mm:



Em notação científica, o diâmetro interno do vírus, em mm, é igual a:

- a) $2,5 \times 10^{-4}$
- b) $2,5 \times 10^{-5}$
- c) $2,0 \times 10^{-5}$
- d) $1,0 \times 10^{-25}$

8) Observar a sequência abaixo e assinalar a alternativa que corresponde ao seu próximo termo.

1, 3, 9, 27, 81, 243, ...

- a) 486
- b) 624
- c) 729
- d) 813

INFORMÁTICA | 4 QUESTÕES

Atenção! Para responder às questões de Informática, a menos que seja informado o contrário, considerar os programas em sua versão Português-BR; configuração padrão de instalação, com licença de uso; mouse configurado para destros; um clique ou duplo clique pelo botão esquerdo do mouse; e teclar como pressionar uma tecla uma vez e rapidamente liberá-la.

9) Sobre a memória RAM (*Random Access Memory*), assinalar a alternativa CORRETA.

- a) É do tipo não volátil e não requer corrente elétrica para ser utilizada.
- b) É possível evitar a perda total de um trabalho na memória RAM gravando o conteúdo apenas uma vez durante a sessão de trabalho.
- c) Ao inicializar o sistema, programas da memória RAM são carregados na ROM para execução.
- d) Toda informação digitada ou processada no sistema, após a inicialização do sistema operacional, passa pela memória RAM.

10) No sistema operacional Windows 10, qual a diferença entre excluir um item utilizando a tecla "Del" ou utilizando a combinação de teclas "Shift+Del", em relação à Lixeira?

- a) Utilizar a tecla "Del" move o item para a Lixeira sem pedir confirmação, enquanto "Shift+Del" exclui o item permanentemente, sem enviar para a Lixeira.
- b) A tecla "Del" exclui diretamente o item sem confirmação, enquanto "Shift+Del" move o item para a Lixeira com confirmação.
- c) Ambas as opções movem o item para a Lixeira com confirmação.
- d) A tecla "Del" exclui diretamente o item sem confirmação, e o "Shift+Del" move o item para a Lixeira sem pedir confirmação também.

11) Os ícones abaixo estão presentes no Microsoft Excel, na aba de Página Inicial, na sessão de Estilos. Assinalar a alternativa que corresponde CORRETA e respectivamente ao nome de cada um dos ícones, da esquerda para a direita.



- a) Mudança de sinal, estilo de célula e formatação condicional.
- b) Estilo de célula, formatar como tabela e formatação condicional.
- c) Formatação condicional, formatar como tabela e estilo de célula.
- d) Pintar célula, estilo de célula e preencher célula.

12) Os malwares são programas maliciosos projetados para causar danos, roubar informações ou obter acesso não autorizado a sistemas de computador e redes. Representando uma ameaça significativa à segurança na internet, podem comprometer a integridade, confidencialidade e disponibilidade de dados, além de danificar os dispositivos infectados. Sabendo disso, assinalar a alternativa que apresenta a característica fundamental do malware "adware".

- a) Captura as teclas digitadas pelo usuário para roubar informações confidenciais.
- b) Exibe anúncios indesejados e invasivos, visando gerar receita para os desenvolvedores.
- c) Permite acesso futuro sem autenticação, sendo deixado por desenvolvedores ou invasores.
- d) Exibe falsos alertas de segurança ou mensagens de erro para induzir usuários a comprar software falso ou desnecessário.

LEGISLAÇÃO E CONHECIMENTOS GERAIS | 6 QUESTÕES

13) Salário é a contraprestação paga diretamente pelo empregador ao empregado em decorrência dos serviços prestados. Assim, conforme prevê a Constituição Federal, são direitos dos trabalhadores urbanos e rurais, além de outros que visem à melhoria de sua condição social:

- a) Irredutibilidade do salário, salvo se houver previsão no contrato de trabalho.
- b) Salário-mínimo, fixado em lei, nacionalmente unificado, capaz de atender às suas necessidades vitais básicas e às de sua família com moradia, alimentação, educação, saúde, lazer, vestuário, higiene, transporte e previdência social, com reajustes periódicos que lhe preservem o poder aquisitivo, sendo possível sua vinculação nos termos da lei.
- c) Gozo de férias anuais remuneradas com, pelo menos, um terço a mais do que o salário normal.
- d) Décimo terceiro salário com base na remuneração inicial ou no valor da aposentadoria.

14) A bomba atômica é uma arma de destruição em massa que funciona através da liberação de uma quantidade imensa de energia explosiva por meio de reações nucleares. Para seu funcionamento, a bomba atômica utiliza elementos radioativos, como o:

- a) Carbono C.
- b) Urânio-235.
- c) Oxigênio-100.
- d) Hélio.

15) A varíola é uma doença infecciosa que foi erradicada, ou seja, não há casos no mundo todo há muitos anos. Nos últimos anos, doenças infecciosas controladas que estavam seguindo pelo mesmo caminho, como o sarampo, estão voltando a se espalhar. Qual é a melhor medida para diminuir o número de casos de sarampo e a doença voltar a ser considerada eliminada no Brasil?

- a) Evitar levar crianças para ambientes fechados e com muitas pessoas.
- b) Vacinação completa de acordo com o calendário previsto para cada idade.
- c) Não tocar em pessoas contaminadas, pois é assim que a doença se espalha.
- d) Não é necessário nenhuma medida nova, pois sarampo não é uma doença perigosa.

16) A respeito da fiscalização contábil, financeira e orçamentária do município, com base na Lei Orgânica do Município, assinalar a alternativa que preenche as lacunas abaixo CORRETAMENTE.

O controle externo da _____ Municipal e o exercício de fiscalização contábil, financeira, orçamentária e patrimonial serão realizados com auxílio do Tribunal _____ do Estado, que inclui a remessa periódica de dados acerca da sua gestão.

- a) Câmara | de Contas
- b) Prefeitura | de Justiça
- c) Procuradoria | Eleitoral
- d) Secretaria | de Contas

17) Conforme a Lei Orgânica do Município, a iniciativa das leis complementares e ordinárias caberá a qualquer:

- I. Vereador.
- II. Secretário.
- III. Comissão da Câmara.

Está CORRETO o que se afirma:

- a) Apenas no item II.
- b) Apenas nos itens I e II.
- c) Apenas nos itens I e III.
- d) Em todos os itens.

18) Em 2024, a bicicleta superou o carro como meio de transporte mais utilizado em Paris. Apesar de não alcançar as mesmas velocidades, a bicicleta é muito vantajosa no que diz respeito ao impacto ambiental, uma vez que:

- a) Não são cobrados impostos pela sua utilização.
- b) Faz menos barulho pela manhã e pela noite, diminuindo a poluição sonora.
- c) É mais fácil de aprender a sua correta utilização.
- d) Não gera resíduos poluidores, além de ser benéfica para a saúde de quem a utiliza.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS | 42 QUESTÕES

19) Baseando-se na Lei Complementar nº 27/2006 - Regime Jurídico dos Servidores Públicos do Município, NÃO é requisito básico para investidura em cargo público:

- a) A nacionalidade brasileira.
- b) A idade mínima de dezesseis anos.
- c) Aptidão física e mental.
- d) A quitação com as obrigações militares e eleitorais.

20) De acordo com a Lei Complementar nº 27/2006 - Regime Jurídico dos Servidores Públicos do Município, são formas de provimento de cargo público municipal, EXCETO:

- a) Nomeação.
- b) Reintegração.
- c) Falecimento.
- d) Aproveitamento.

21) Com base na Lei Complementar nº 27/2006 - Regime Jurídico dos Servidores Públicos do Município, além do vencimento, poderão ser pagas ao servidor as seguintes gratificações e adicionais, EXCETO:

- a) Adicional de dedicação plena.
- b) Adicional noturno.
- c) Gratificação natalina.
- d) Auxílio alimentação.

22) Conforme a Lei Complementar nº 49/2013 - Código de Posturas do Município, constitui infração toda ação ou omissão contrária às disposições deste Código e de outros dispositivos da administração municipal, no uso de seu:

- a) Poder regulamentar.
- b) Poder hierárquico.
- c) Poder de polícia.
- d) Poder normativo.

23) Sobre a reserva legal para portador de deficiência, em conformidade com a Lei Municipal nº 566/2006 - Plano de Cargos e Carreiras, nos concursos públicos para o provimento de cargos efetivos da administração pública municipal, ficam reservadas às pessoas portadoras de deficiência:

- a) 15% das vagas oferecidas.
- b) 2% das vagas oferecidas.
- c) 5% das vagas oferecidas.
- d) 10% das vagas oferecidas.

24) Acerca dos prazos máximos de restrição de acesso à informação, conforme a Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação, relacionar as colunas e assinalar a sequência correspondente.

- (1) Secreta.
- (2) Reservada.
- (3) Ultrasecreta.

- () 5 anos.
- () 15 anos.
- () 25 anos.

- a) 3 - 2 - 1.
- b) 2 - 1 - 3.
- c) 1 - 3 - 2.
- d) 2 - 3 - 1.

25) Baseando-se na NR 17 — Ergonomia, assinalar a alternativa que preenche as lacunas abaixo CORRETAMENTE.

A concepção dos postos de trabalho deve levar em consideração os fatores _____ e _____, a natureza da tarefa e das atividades e facilitar a alternância de posturas.

- a) climáticos | organizacionais
- b) organizacionais | culturais
- c) previdenciários | trabalhistas
- d) organizacionais | ambientais

26) Em relação à ética no serviço público, a cooperação é uma ação conjunta, voluntária e produtiva para alcançar objetivos em comum. É uma atitude de cooperação entre funcionários públicos:

- a) Depreciar o trabalho de um colega para se destacar.
- b) Espalhar boatos ou fofocas sobre colegas.
- c) Recusar-se a compartilhar informações de trabalho ou conhecimento com outros funcionários.
- d) Criar programa de mentoria para auxiliar servidores recém concursados.

27) Pesquisadora norte-americana fala sobre como a vulnerabilidade é o berço da inovação, da criatividade e da mudança. Para atingirmos isso no trabalho, é preciso ser vulnerável e saber pedir ajuda quando necessário. Qual fala melhor demonstra a vontade de ser ajudado?

- a) “Que inferno essa tarefa! Não aguento mais!”.
- b) “Não sei bem o que fazer. Alguém pode me dizer?”.
- c) “Não quero que ninguém se meta, sempre é melhor resolver sozinho”.
- d) “Acho que sei fazer, vou entregar assim mesmo”.

28) São atitudes alinhadas com a preocupação efetiva com a organização do ambiente de trabalho:

- I. Realizar limpezas regulares para manter o ambiente livre de desordem.
- II. Estabelecer métodos claros de arquivamento para documentos e materiais.
- III. Utilizar soluções como prateleiras para otimizar o espaço e facilitar o acesso a itens essenciais.

Está CORRETO o que se afirma:

- a) Apenas nos itens I e II.
- b) Apenas nos itens I e III.
- c) Apenas nos itens II e III.
- d) Em todos os itens.

29) No que diz respeito aos princípios administrativos, relacionar as colunas e assinalar a sequência correspondente.

- (1) Legalidade.
- (2) Moralidade.
- (3) Impessoalidade.
- (4) Publicidade.

- () Divulgação oficial do ato para conhecimento público.
- () Seguir os princípios éticos estabelecidos por lei.
- () Cumprimento da lei.
- () Tratamento imparcial.

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

30) Os poderes da Administração Pública são elementos fundamentais que conferem à estrutura governamental a capacidade de atuar de maneira eficiente e organizada. Dos seguintes, o que possibilita a elaboração de normas complementares às leis, preenchendo lacunas legislativas e garantindo a aplicabilidade das políticas públicas é o:

- a) Poder Hierárquico.
- b) Poder Disciplinar.
- c) Poder Regulamentar.
- d) Poder de Polícia.

31) Designa os entes que exercem a atividade administrativa; compreende pessoas jurídicas, órgãos e agentes públicos incumbidos de exercer uma das funções em que se triparte a atividade estatal: a função administrativa. Tal afirmativa refere-se ao sentido:

- a) Orgânico.
- b) Objetivo.
- c) Material.
- d) Funcional.

32) A Administração Pública refere-se à estrutura organizacional e funcional do Estado voltada para o cumprimento de suas atribuições e prestação de serviços à sociedade. Sua estrutura e organização variam de acordo com o país, sendo que, no Brasil, envolvem os três poderes intitulados:

- a) Executivo, Legislativo e Judiciário.
- b) Federal, Estadual e Municipal.
- c) Policial, Militar e Civil.
- d) Econômico, Social e Cultural.

33) Com o encerramento do estágio probatório, o servidor público adquire direito à permanência no cargo, ficando protegido contra exoneração *ad nutum*. A esse direito à permanência no cargo dá-se o nome de:

- a) Nomeação.
- b) Vitaliciedade.
- c) Estabilidade.
- d) Investidura.

34) Os serviços públicos *uti universi* são prestados diretamente pelo Estado. Assinalar a alternativa que indica um exemplo de serviço *uti universi*.

- a) Iluminação pública.
- b) Água canalizada.
- c) Transporte coletivo.
- d) Telefonia fixa.

35) Acerca dos atributos de determinado agente público, o agente que é selecionado por concurso público, tem vinculação de natureza não contratual e adquire estabilidade após o estágio probatório é o:

- a) Servidor estatutário.
- b) Cargo em comissão.
- c) Empregado público.
- d) Agente honorífico.

36) No que diz respeito à classificação dos serviços públicos, assinalar a alternativa CORRETA.

- a) A defesa nacional pode ser prestada por particulares.
- b) O fornecimento de gás é prestação obrigatória e exclusiva do Estado.
- c) São serviços próprios do Estado a saúde e a segurança pública.
- d) Os serviços de saúde e educação podem ser prestados exclusivamente pelo Estado.

37) Por qual sigla é conhecida a agência brasileira que tem a função de regular e fiscalizar o setor de telecomunicações no país?

- a) Embratel.
- b) Anvisa.
- c) Telecom.
- d) Anatel.

38) Em uma organização, o ciclo de vida dos documentos geralmente segue a seguinte classificação:



Assinalar a alternativa que melhor caracteriza o conjunto de documentos de um arquivo corrente.

- a) Documentos com valor histórico.
- b) Documentos de uso frequente.
- c) Documentos sigilosos.
- d) Documentos aguardando avaliação.

39) A Lei nº 10.741/2003 – Estatuto da Pessoa Idosa é destinada a regular os direitos assegurados às pessoas com idade igual ou superior a:

- a) 55 anos.
- b) 70 anos.
- c) 65 anos.
- d) 60 anos.

40) Nos termos da Lei nº 10.048/2000, terão atendimento prioritário:

- I. As pessoas com transtorno do espectro autista.
- II. Os estudantes.
- III. As pessoas com criança de colo.
- IV. Os doadores de sangue.

Está CORRETO o que se afirma:

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

41) De acordo com as definições da Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, avaliar se as afirmativas são certas (C) ou erradas (E) e assinalar a sequência correspondente.

- () Usuário – pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público.
- () Agente político – quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração.
- () Serviço público – atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública.

- a) C - C - E.
- b) E - E - C.
- c) C - E - C.
- d) E - C - C.

42) De acordo com a Lei nº 13.146/2015 — Estatuto da Pessoa com Deficiência, avaliar se as afirmativas são certas (C) ou erradas (E) e assinalar a sequência correspondente.

- () É garantido à pessoa com deficiência acesso a produtos, recursos, estratégias, práticas, processos, métodos e serviços de tecnologia assistiva que maximizem sua autonomia, mobilidade pessoal e qualidade de vida.
- () Constitui modo de inclusão da pessoa com deficiência no trabalho a colocação em cargo especial, no qual devem ser atendidas as regras de acessibilidade, o fornecimento de recursos de tecnologia assistiva e a adaptação razoável no ambiente de trabalho.
- () A acessibilidade é direito que garante à pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida viver de forma independente e exercer seus direitos de cidadania e de participação social.

- a) E - C - C.
- b) E - C - E.
- c) C - C - C.
- d) C - E - C.

43) Em um ambiente de telefonia, de um modo simplificado, o PABX é:

- a) Um sistema de mensagens eletrônicas.
- b) Uma central telefônica.
- c) Uma lista telefônica.
- d) Um modulador de voz.

44) Quanto à resolução de conflitos por telefone, age de forma adequada o telefonista que procura:

- a) Aumentar a tensão e agravar o problema.
- b) Ignorar os conflitos para evitar confrontos.
- c) Resolver problemas de forma eficaz e pacífica.
- d) Transferir o problema para outro departamento.

45) Na empresa para a qual você trabalha, a seleção de telefonemas é de sua responsabilidade. Se procurarem por seu executivo e ele não estiver presente, como você deverá se referir na ligação?

- a) Fulano não está, saiu para um cafezinho já faz uma hora.
- b) Ele não está. Não sei onde se encontra meu gerente neste momento.
- c) Fulano não está; foi ao bar tomar um aperitivo e volta brevemente.
- d) O assunto que tem para tratar não poderia ser resolvido por outra pessoa? Gostaria de falar com alguém de outro departamento?

46) Assinalar a alternativa que apresenta uma prática recomendada ao atender uma chamada telefônica como representante de uma empresa/instituição.

- a) Atender ao telefone de forma profissional, identificando-se e cumprimentando o interlocutor de maneira cortês.
- b) Pedir ao cliente que ligue novamente mais tarde.
- c) Atender de forma descuidada e informal.
- d) Deixar o telefone tocar por um longo tempo antes de atender.

47) Assinalar um procedimento importante para atender chamadas de forma eficaz no ambiente de trabalho.

- a) Utilizar uma saudação educada e profissional ao atender.
- b) Atender as chamadas com pressa, sem identificar-se.
- c) Deixar o telefone tocar várias vezes antes de atender.
- d) Atender o telefone e deixar na espera, sem falar nada.

48) A tecnologia VoIP é o método de transmissão de comunicações de voz e multimídia através:

- a) Aparelhos de fax.
- b) De conexão analógica tradicional.
- c) Da internet.
- d) De central de atendimento.

49) São os princípios básicos do bom atendimento telefônico:

- a) Rapidez e pressa.
- b) Cortesia e eficiência.
- c) Intimidação e formalidade.
- d) Negligência e indiferença.

50) Quanto às chamadas viva-voz, avaliar se as afirmativas são certas (C) ou erradas (E) e assinalar a sequência correspondente.

- () É uma funcionalidade exclusiva de telefones fixos.
- () São particularmente úteis em situações em que é necessário compartilhar informações ou discutir algo com colegas de trabalho durante a chamada.
- () É um recurso útil quando é necessário manter as mãos livres para digitar ou escrever enquanto se está ao telefone.

- a) C - C - E.
- b) E - E - C.
- c) C - E - E.
- d) E - C - C.

51) Em relação ao atendimento ao telefone, analisar os itens.

I. O uso do diminutivo como “minutinho” e “obrigadinho” demonstra profissionalismo e gentileza.

II. Expressões corteses como “por favor”, “obrigada” e “desculpe-me” são recomendadas.

Está CORRETO o que se afirma:

- a) Apenas no item I.
- b) Apenas no item II.
- c) Em ambos os itens.
- d) Em nenhum dos itens.

52) O que é etiqueta telefônica?

- a) São regras definidas para evitar fazer ou receber chamadas.
- b) Uma forma de comunicação por meio de mensagens de texto.
- c) Um tipo de aplicativo para chamadas telefônicas.
- d) Um protocolo de comportamento ao usar o telefone.

53) Dentre as seguintes, a técnica de conversação mais adequada no atendimento telefônico é:

- a) Falar rapidamente para economizar tempo.
- b) Interromper o interlocutor a todo momento.
- c) Demonstrar empatia e atenção ao ouvir.
- d) Utilizar gírias e expressões informais.

54) Em relação à utilização eficaz da agenda, assinalar a alternativa CORRETA.

- a) Todas as anotações na agenda quando feitas a lápis, devem ser desconsideradas.
- b) As anotações devem ser ambíguas e desorganizadas e, sempre que possível, utilizando abreviações.
- c) Ao agendar um compromisso, obtenha o telefone e o endereço das pessoas correspondentes.
- d) Ao mudar de agenda, esta deve ser descartada, não havendo a necessidade de arquivar, por um tempo, a antiga.

55) Durante o atendimento telefônico, age com uma boa postura de comunicação o telefonista que é:

- a) Desinteressado e descontraído.
- b) Desrespeitoso e rígido.
- c) Agressivo e impaciente.
- d) Profissional e atento.

56) Com o intuito de fomentar práticas ambientalmente responsáveis e contribuir para a redução de resíduos, é fundamental realizar a segregação apropriada dos resíduos. Associando os tipos de resíduos à sua respectiva categoria, relacionar as colunas e assinalar a sequência correspondente.

- (1) Lixo orgânico.
- (2) Materiais recicláveis.
- () Embalagens de papelão.
- () Garrafas plásticas.
- () Fraldas descartáveis.
- () Casca de ovo.

- a) 1 - 2 - 2 - 1.
- b) 1 - 1 - 2 - 2.
- c) 2 - 2 - 1 - 1.
- d) 2 - 1 - 1 - 2.

57) De acordo com a Lei nº 11.340/2006 – Lei Maria da Penha, a retenção de documentos pessoais da mulher configura qual tipo de violência?

- a) Moral.
- b) Patrimonial.
- c) Física.
- d) Sexual.

58) Conforme a Lei nº 12.288/2010 — Estatuto da Igualdade Racial, toda situação injustificada de diferenciação de acesso e fruição de bens, serviços e oportunidades, nas esferas pública e privada, em virtude de raça, cor, descendência ou origem nacional ou étnica, trata-se de:

- a) Discriminação social.
- b) Discriminação racial.
- c) Desigualdade racial.
- d) Desigualdade de gênero e raça.

59) De acordo com a Lei nº 13.709/2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), o tratamento de dados pessoais somente poderá ser realizado nas seguintes hipóteses, EXCETO:

- a) Mediante o fornecimento de consentimento pelo titular.
- b) Para a divulgação sem o consentimento do titular ou terceiro.
- c) Para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador.
- d) Para a realização de estudos por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais.

60) Segundo a Lei nº 8.069/1990 — ECA, é proibida a venda de bebidas alcoólicas para crianças e adolescentes. Qual é a idade mínima para consumo de bebidas alcoólicas no Brasil?

- a) 16 anos.
- b) 18 anos.
- c) 21 anos.
- d) Não há idade mínima.