

AVANÇASP



PREFEITURA MUNICIPAL DE SETE
BARRAS

CONCURSO PÚBLICO
01/2024

SECRETÁRIO DE ESCOLA

Leia atentamente as instruções abaixo

1. PROVA E FOLHA DE RESPOSTAS

- Além deste Caderno de Prova, contendo 40 (quarenta) 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.

CADERNO DE QUESTÕES

PROVA OBJETIVA

LÍNGUA PORTUGUESA

TEXTO

Leia o texto a seguir para responder às questões de 1 a 5.

Mineração afeta mais de um terço dos grandes símios da África

Os riscos da mineração para os grandes símios no continente africano têm sido subestimados. É o que sugere um estudo publicado no periódico *Science Advances*, que aponta que mais de um terço da população desses primatas (cerca de 180 mil gorilas, bonobos e chimpanzés) está sob ameaça devido a projetos para extrair minérios. Os pesquisadores, no entanto, ressaltam que o número de primatas em risco pode ser maior. “A falta de compartilhamento de dados pelos projetos de mineração dificulta nossa compreensão científica do verdadeiro impacto sobre os grandes primatas e seu habitat”, alerta Jessica Junker, da organização sem fins lucrativos de proteção à vida selvagem Re:wild, em comunicado.

Necessários para uma transição em larga escala para uma energia mais limpa, minerais como cobre, lítio, níquel e cobalto têm sido explorados na África e sua mineração tem provocado o desmatamento de florestas tropicais. Os pesquisadores analisaram quantos macacos poderiam ser negativamente impactados por essa atividade a partir de dados sobre a densidade populacional desses animais e do mapeamento de áreas de extração de minérios.

A equipe de pesquisadores usou dados sobre locais de mineração operacionais e pré-operacionais em 17 nações africanas e definiu zonas de amortecimento de 10 km para contabilizar os impactos diretos, como destruição de habitat e poluição luminosa e sonora. Já os impactos indiretos ligados ao aumento da atividade humana perto de locais de mineração foram considerados em uma zona de amortecimento de 50 km e incluem ameaças aos animais como aumento da caça, perda de habitat e risco de transmissão de doenças.

Na Libéria, Serra Leoa, Mali e Guiné, os pesquisadores observaram uma maior sobreposição entre a quantidade de macacos e áreas de mineração. Nessa última nação, inclusive, mais de 23 mil chimpanzés (ou até 83% da população de macacos do país) estavam sob ameaça direta ou indireta devido à mineração.

Os especialistas também exploraram como as áreas de mineração se intersectam com o que é considerado “habitat crítico”, isto é, regiões cruciais para a biodiversidade, não necessariamente relacionadas aos símios. “As empresas que operam nessas áreas devem ter esquemas adequados de mitigação e compensação para minimizar seu impacto, o que parece improvável, uma vez que a maioria das empresas não possui dados robustos sobre a linha de base das espécies que são necessários para embasar essas ações”, afirma Tenekwetché Sop, gerente do banco de dados A.P.E.S., da União Internacional para a Conservação da Natureza (IUCN).

Atualmente, os impactos indiretos e de longo prazo são raramente considerados e mitigados pelas empresas mineradoras, segundo os pesquisadores. Os esquemas de compensação atuais são desenvolvidos para durar tanto quanto os projetos de extração de minérios estão ativos (geralmente cerca de 20 anos), mas a maioria dos efeitos da mineração sobre os grandes símios são permanentes.

Revista Superinteressante. Adaptado.
Disponível em:
<https://revistagalileu.globo.com/um-so-planeta/noticia/2024/04/mineracao-afeta-mais-de-um-terco-dos-grandes-simios-da-africa.ghtml>

QUESTÃO 01

Todas as afirmações a seguir podem ser depreendidas da reportagem apresentada, **exceto**:

(A) Os cientistas têm dificuldade de avaliar o real impacto das minerações aos primatas e seu habitat em função da falta de compartilhamento de dados pelos projetos de mineração.

(B) A exploração de minerais como cobre, lítio, níquel e cobalto causa desmatamento de florestas tropicais.

(C) Na Guiné, a ameaça da mineração, de forma direta ou indireta, atinge até 83% da população de macacos do país.

(D) As empresas que operam projetos de mineração devem dispor de dados robustos sobre as espécies que residem na região explorada, para elaborar ações de mitigação e compensação.

(E) Ações de mitigação e compensação de curto prazo são suficientes para resolver o impacto causado pela mineração.

QUESTÃO 02

Considere o seguinte excerto: “(...) *as áreas de mineração se intersectam com o que é considerado “habitat crítico”, isto é, regiões cruciais para a biodiversidade (...)*”. A locução “isto é”, que ocorre no contexto dado, introduz uma paráfrase e poderia ser substituída pela expressão de mesma função textual e significado:

(A) de modo que.

(B) de fato.

(C) ou seja.

(D) com efeito.

(E) grosso modo.

QUESTÃO 03

Considere as sentenças a seguir, que ocorrem no texto:

I. “É o que sugere um estudo publicado no periódico *Science Advances*”.

II. “Os pesquisadores, no entanto, ressaltam que o número de primatas em risco pode ser maior.”

III. “As empresas que operam nessas áreas devem ter esquemas adequados de mitigação”.

Nas sentenças dadas, verifica-se o emprego da palavra “*que*” como pronome relativo apenas em:

(A) I.

(B) II.

(C) III.

(D) I e II.

(E) I e III.

QUESTÃO 04

Analise o seguinte excerto quanto à pontuação: “*Necessários para uma transição em larga escala para uma energia mais limpa, minerais como cobre, lítio, níquel e cobalto têm sido explorados na África [...]*” A primeira vírgula empregada no excerto ocorre em função do papel sintático desempenhado pela construção que o inicia, que corresponde a:

(A) aposto do sujeito.

(B) sujeito da oração.

(C) objeto da locução verbal “têm sido”.

(D) vocativo.

(E) adjunto adnominal.

QUESTÃO 05

A palavra “*amortecimento*”, que ocorre no texto, é derivada de “*amortecer*”. A palavra “*amortecer*”, por sua vez, é formada por:

(A) derivação prefixal.

(B) derivação sufixal.

(C) derivação parassintética.

(D) derivação regressiva.

(E) derivação imprópria.

QUESTÃO 06

O tipo de encontro vocálico que ocorre em “antologia” é o mesmo que em:

- (A) esquentar.
- (B) amêndoa.
- (C) coração.
- (D) roseira.
- (E) coisa.

QUESTÃO 07

Assinale a alternativa em que o elemento em destaque é um advérbio de modo.

- (A) A paciência é a **mais** bela das virtudes.
- (B) **Atualmente**, há uma gama de alimentos processados nos mercados.
- (C) Precisamos **somente** de alimentos não perecíveis.
- (D) Agrada-me o silêncio **depois** da meia-noite.
- (E) Temos de resolver esta situação **depressa**.

QUESTÃO 08

Considere a sentença: “*Fez questão de expressar seu inexorável desprezo pelo rapaz.*” O significado da palavra “inexorável” é o mesmo de:

- (A) infundado.
- (B) implacável.
- (C) pequeno.
- (D) irreparável.
- (E) remediável.

QUESTÃO 09

Analise as sentenças a seguir quanto à relação entre o verbo e o(s) seu(s) complemento(s). Assinale a alternativa em que a regência verbal está correta.

- (A) Revigorou-se apenas com alimentação saudável.
- (B) O governo destinou recursos sobre a educação infantil.
- (C) A família precaveu perante o pior.
- (D) Eles requereram da prefeitura uma licença especial.
- (E) O grupo contribuiu do cadastro de dados dos assistidos pelo projeto.

QUESTÃO 10

Há incorreção de concordância nominal em:

- (A) A casa recém-reformada cheirava a madeira e tinta fresca.
- (B) Tudo isso aconteceu em má hora e dia.
- (C) O vale e suas casas pareciam assombradas.
- (D) Passadas duas semanas, ela voltou ao trabalho.
- (E) Foram rasgados os álbuns de fotos e as cartas do casal.

MATEMÁTICA E RACIOCÍNIO LÓGICO

QUESTÃO 11

A comissão organizadora de um evento vai separar quatro áreas diferentes para os espectadores. Cada área terá um determinado valor de ingresso, e comportará um número máximo de pessoas. A tabela abaixo mostra a as áreas disponíveis, o número máximo de pessoas que pode comportar, e o valor do ingresso individual de cada área.

Área	Número máximo de pessoas	Valor do ingresso
Pista	1000	R\$ 125
Lateral 1	500	R\$ 150
Lateral 2	500	R\$ 200
Camarote	200	R\$ 400

Se todas as áreas venderem todos os ingressos disponíveis, qual será a arrecadação total do evento dividido pelo número total de pessoas? Indique o valor mais próximo:

- (A) R\$ 154.
- (B) R\$ 161.
- (C) R\$ 173.
- (D) R\$ 183.
- (E) R\$ 125.

QUESTÃO 12

Um retângulo com uma determinada largura e altura inicial sofre um aumento de altura de 20% e uma diminuição de largura de 20%. Com essas informações, é correto afirmar que:

- (A) A área do novo retângulo será igual à área do retângulo anterior.
- (B) A área do novo retângulo sofrerá uma diminuição de 4% independentemente da sua altura e largura original.
- (C) A redução ou incremento na área do novo retângulo depende da altura e largura do retângulo original.
- (D) A área do novo retângulo sofrerá um aumento de 4% independentemente da sua altura e largura original.
- (E) O perímetro do novo retângulo continuará igual ao perímetro do retângulo original, independentemente da altura e largura original.

QUESTÃO 13

Uma garrafa de refrigerante tem 2 litros de líquido que serão distribuídos em copos de 180 ml. Alguns copos serão cheios e o último copo ficará parcialmente cheio. Qual a porcentagem de líquido nesse último copo, em relação ao seu volume máximo comportado, aproximadamente?

- (A) 11,1%.
- (B) 22,2%.
- (C) 15,5%.
- (D) 2,22%.
- (E) 1,11%.

QUESTÃO 14

Em uma escola, o intervalo do lanche ocorre em horários diferentes para cada turma. A turma A inicia seu intervalo às 9:00 e tem duração de 45 minutos, já a turma B inicia seu intervalo num determinado horário após a turma A, e as duas turmas permanecem juntas em intervalo por 25 minutos. Após esse tempo, a turma A volta para a sala e a turma B continua sozinha no intervalo até às 10:00. Quanto tempo a turma B passou o intervalo sozinha?

- (A) 20 minutos.
- (B) 25 minutos.
- (C) 45 minutos.
- (D) 15 minutos.
- (E) 30 minutos.

QUESTÃO 15

Um estudante fez cinco provas durante um semestre e obteve as seguintes notas: 70, 75, 80, 85 e x . Se a média aritmética das cinco notas foi 80, qual é o valor de x ?

- (A) 80.
- (B) 82.
- (C) 84.
- (D) 86.
- (E) 90.

NOÇÕES DE INFORMÁTICA**QUESTÃO 16**

Com base nos conhecimentos relacionados ao sistema operacional Windows 7, assinale a alternativa que completa corretamente a lacuna do texto a seguir:

O Windows 7, desenvolvido pela _____, é uma versão do sistema operacional Windows, destinado a computadores pessoais, tanto para uso doméstico quanto empresarial.

- (A) Intel
- (B) Oracle
- (C) Microsoft
- (D) Samsung
- (E) Apple

QUESTÃO 17

Na barra de tarefas do Windows 7 é possível visualizar facilmente informações importantes para usuário, como:

- (A) A data atual.
- (B) A velocidade de processamento do computador.
- (C) A capacidade de processamento do computador.
- (D) A configuração do servidor de e-mail do usuário.
- (E) A versão do Microsoft Office instalado na máquina.

QUESTÃO 18

Analise a lista de aplicativos descritos nas alternativas a seguir e assinale a opção que descreve o único programa nativo do Windows 7:

- (A) iMovie.
- (B) GarageBand.
- (C) Bloco de Notas.
- (D) AutoCade 2024.
- (E) Keynote.

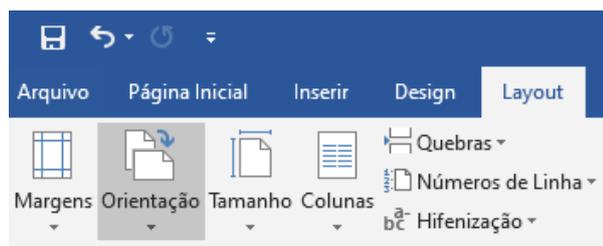
QUESTÃO 19

Entre as alternativas abaixo, qual delas descreve uma das funções do Microsoft Word:

- (A) Criar imagens vetoriais.
- (B) Editar filmes em alta resolução.
- (C) Gerenciamento de banco de dados.
- (D) Criar e editar documentos de texto.
- (E) Calcular Equação Diferencial.

QUESTÃO 20

O atalho do Microsoft Word intitulado de “Orientação” ilustrado a seguir, tem a função de:



Fonte: 1 <https://support.microsoft.com/>

- (A) Alterar as bordas da página para impressão em papel A5.
- (B) Alterar o espaçamento entre parágrafos de cada página.
- (C) Alterar a orientação da página para paralelo ou vertical.
- (D) Alterar a orientação da página para posto ou sobreposto.
- (E) Alterar a orientação da página para paisagem ou retrato.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 21

Observe a sequência de nomes a seguir e destaque a alternativa que traz a ordem correta de arquivamento.

- Paula Maria Santa Rita (1)
- Wagner de Alcântara (2)
- Eduardo Souza Sobrinho (3)
- Ministro Eduardo Paulinelli (4)
- Ana Batista de Mello (5)

- (A) 2, 5, 4, 1, 3
- (B) 5, 3, 4, 1, 2
- (C) 5, 4, 3, 1, 2
- (D) 2, 1, 4, 3, 5
- (E) 3, 5, 4, 1, 2

QUESTÃO 22

Leia os enunciados posteriores, marque V (verdadeiro) e F (falso) e destaque a alternativa correspondente.

[] O arquivo tem como objetivo primário resguardar a historicidade de um dado documento e, em segundo lugar, observar às necessidades administrativas.

[] Um dos objetivos do arquivo é a conservação dos documentos para fins culturais.

[] Os documentos de arquivo compreendem as informações orgânicas, ou seja, aquelas que nascem vinculadas à entidade que as produziu ou recebeu. Destaca-se que em casos esporádicos tais informações poderão ser separadas da entidade.

[] Documentos de arquivo são compreendidos como um objeto de coleção, a partir de sua categorização e sistematização.

[] Nos arquivos, os documentos têm como uma de suas características o caráter unitário ou limitado do número de cópias.

- (A) F, F, F, F, V
- (B) V, F, V, F, V
- (C) F, V, F, V, F
- (D) V, F, V, V, V
- (E) V, V, V, V, V

QUESTÃO 23

Observe os princípios descritos a seguir e destaque a única alternativa que condiz literalmente com um dos princípios pertinente ao 3º artigo da LDB.

- (A) Conformidade de ideias em relação às concepções pedagógicas.
- (B) Garantia do padrão mínimo de qualidade predefinido.
- (C) Vinculação entre a educação escolar, a teoria e a prática pedagógica.
- (D) Garantia do direito à educação e à aprendizagem ao longo da Educação Básica.
- (E) Respeito à liberdade e apreço à tolerância.

QUESTÃO 24

Em conformidade com o artigo 211, parágrafo 7º da Constituição Federal qual o parâmetro de referência a ser empregado na consecução do padrão mínimo de qualidade do ensino mediante assistência técnica e financeira aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios?

- (A) Índice Qualidade Educacional
- (B) Custo Aluno Qualidade
- (C) Parâmetro Mínimo de Qualidade
- (D) Controle Estatístico da Qualidade Educacional
- (E) Avaliação Qualidade Mínima

QUESTÃO 25

Sobre o Censo Escolar, leia os enunciados posteriores e destaque a alternativa pertinente.

I – O Censo Escolar é o principal instrumento de coleta de informações da educação básica e a mais importante pesquisa qualitativa educacional brasileira.

II – O Censo Escolar contempla as diferentes etapas e modalidades específicas à educação básica.

III – O Censo Escolar é realizado anualmente e a declaração é obrigatória para todas as escolas públicas e privadas do país.

IV – A compreensão da situação educacional ocorre por meio do monitoramento da educação brasileira realizado especificamente por meio do Índice de Desenvolvimento da Educação Básica (Ideb).

V – O Censo Escolar é realizado de forma descentralizada.

- (A) Todas as alternativas são verdadeiras.
- (B) Todas as alternativas são falsas.
- (C) Apenas as alternativas I e II são verdadeiras.
- (D) Apenas as alternativas II e IV são verdadeiras.
- (E) Apenas as alternativas III e V são verdadeiras.

QUESTÃO 26

Das atividades subsequentes, qual atesta a expedição dos documentos, permitindo consultas rápidas quando necessário?

- (A) Produção
- (B) Revisão
- (C) Despacho
- (D) Protocolo
- (E) Encaminhamento

QUESTÃO 27

São exemplos de documentos correntes, afora:

- (A) Prontuário de estudantes após transferência
- (B) Listas de organização de classes
- (C) Atas de matrículas
- (D) Diários de classe
- (E) Processos de avaliação pedagógica

QUESTÃO 28

A gestão de documentos e registro escolar precisa ser bem compreendida e praticada pelos funcionários das unidades educacionais. Na escola, circulam diferentes documentos. Para a gestão desses documentos no cotidiano escolar, é preciso organizar um plano de classificação e ordenação dos documentos. Nesse sentido, ao considerar os aspectos relacionados ao portador do documento, por exemplo iconográficos, qual das categorias abaixo será trabalhada?

- (A) Gêneros
- (B) Formato
- (C) Natureza
- (D) Ciclo de vida
- (E) Condição

QUESTÃO 29

Complete o excerto a seguir com o termo correspondente.

A capacidade _____ é aquela que corrobora para uma comunicação efetiva, bem como para motivar pessoas e grupos. É possível analisá-la a partir do clima de trabalho da secretaria da escola, além dos feedbacks de satisfação dos usuários do serviço em âmbito interno e externo.

- (A) técnica
- (B) conceitual
- (C) analítica
- (D) interpessoal
- (E) relacional

QUESTÃO 30

A redação de correspondências oficiais requer certos cuidados no intuito de adequar o texto produzido de acordo com certos parâmetros. Assim, um desses parâmetros ratifica que o texto deverá transmitir a ideia que seja ao alcance do leitor, destaque-o:

- (A) impessoalidade
- (B) concisão
- (C) coerência
- (D) objetividade
- (E) clareza

QUESTÃO 31

Em relação aos pronomes de tratamento a serem empregados no endereçamento ou vocativo de um ofício, qual a alternativa que apresenta um erro em sua construção?

- (A) Presidente da República e demais chefes de poder – A Sua Excelência o Senhor (endereçamento).
- (B) Desembargador – Senhor Desembargador (vocativo).
- (C) Funcionários graduados (diretores, secretários, coordenadores, gerentes) – A Sua Senhoria o Senhor Diretor da Secretaria de Ensino (endereçamento).
- (D) Ministro de Estado – A Sua Excelência o Senhor (endereçamento).
- (E) Profissionais liberais – Senhora + Cargo (vocativo).

QUESTÃO 32

Leia os enunciados subsequentes e destaque a alternativa que vai de encontro a um dos aspectos que contextualiza a qualidade no atendimento ao público.

- (A) Para que qualidade no atendimento seja alcançada é necessária a consecução de um sistema de padronização do contato com o cliente, com métricas a serem seguidas.
- (B) Um atendimento de qualidade não pode ser pautado em aspectos generalistas.
- (C) Uma forma de sistematização efetiva do atendimento ao público é a criação de um fluxo de processos.
- (D) Proatividade, empatia e eficiência são condições básicas para um bom atendimento, independentemente da forma como esse atendimento for realizado.
- (E) Um simples tom de voz é responsável por revelar o grau de profissionalismo de um funcionário.

QUESTÃO 33

As técnicas de comunicação têm aplicabilidade tanto no contexto oral quanto escrito. Nesse sentido, há uma série de atributos que corroboram para tornar a comunicação oral e escrita mais efetiva, compreensível e, por conseguinte, com maior probabilidade de alcançar os objetivos predefinidos. No âmbito da expressão/produção oral, destaque o nível a seguir que possui as seguintes especificidades: responsável pela concordância e pelo uso apropriado de conectores, considerados importantes não apenas no discurso escrito como também no discurso oral.

- (A) Fonético-fonológico
- (B) Léxico-semântico
- (C) Morfossintático
- (D) Textual
- (E) Gramatical

QUESTÃO 34

A teoria das Relações Humanas traz uma abordagem que possibilita analisar as relações que são construídas no âmbito organizacional. É importante compreender as diferentes variáveis que caracterizam as relações humanas no trabalho, no intuito de assegurar que as atitudes tomadas sejam as mais assertivas e propícias com a consecução de um ambiente laboral que atenda tanto as necessidades corporativas como dos colaboradores. Assim, leia cada um dos enunciados posteriores e assinale a alternativa em que a variável destacada não condiz com um dos aspectos pertinentes às Relações Humanas no Trabalho.

- (A) Comportamento do indivíduo – reage como membro do grupo social.
- (B) Fadiga – psicológica (monotonia, rotinização, ausência de criatividade, subutilização de aptidões).
- (C) Unidade de análise - cargo (tarefa, tempos, movimentos, cargos e salários).
- (D) Representação gráfica – sociograma (relações percebidas, desejadas, rejeitadas e reais entre as pessoas).
- (E) Modelo de homem – racional-emocional (motivado por sentimentos e critérios não-rationais).

QUESTÃO 35

A redação dos documentos oficiais deve ter coesão e coerência. Tais atributos favorecem a conexão, a ligação, a harmonia entre os elementos de um texto. Percebe-se que o texto tem coesão e coerência quando se lê um texto e se verifica que as palavras, as frases e os parágrafos estão entrelaçados, dando continuidade uns aos outros (BRASIL, 2018). A seguir foram destacados alguns mecanismos que corroboram para o estabelecimento da coesão e coerência de um texto. Destaque a alternativa que condiz com o mecanismo descrito por meio do seguinte exemplo: “O Presidente assinou o acordo. O Chefe do Poder Executivo federal propôs reduzir as alíquotas”.

- (A) Referência
- (B) Elipse
- (C) Uso de conjunção
- (D) Substituição
- (E) Uniformidade

QUESTÃO 36

A Lei 6.538, de 22 de junho de 1978, dispõe sobre os serviços postais. Em relação ao objeto postal, observa-se que ele possui algumas classificações específicas. Nesse sentido, como é classificado o objeto postal quando sujeito à condição especial de tratamento, quer por solicitação do remetente, quer por exigência de dispositivo regulamentar?

- (A) Simples
- (B) Qualificado
- (C) Âmbito nacional
- (D) Entrega interna
- (E) Entrega externa

QUESTÃO 37

Em caso de maus tratos a crianças e adolescentes, deve-se acionar o Conselho Tutelar, por meio de qual dos números a seguir?

- (A) 180
- (B) 132
- (C) 125
- (D) 115
- (E) 106

QUESTÃO 38

Ao realizar um atendimento em que se observa que o cliente está irritado, deve-se evitar:

- (A) Usar tom de voz firme e constante.
- (B) Não passar a culpa adiante.
- (C) Cumprimentar o cliente com mais delicadeza.
- (D) Dizer que ele não tem o direito de estar irritado.
- (E) Não deixar o cliente sem resposta

QUESTÃO 39

Para realizar a transferência de chamadas telefônicas em PABX, é importante saber diferenciar o tipo de PABX que a empresa possui, uma vez que há diversos tipos e cada um possui especificidades diferentes. Assim, são funcionalidades do PABX analógico, afora:

- (A) Controle de chamadas
- (B) Transferência de chamadas
- (C) Pode realizar chamadas com tecnologia IP
- (D) Chamada em espera
- (E) Conexão com ramais sem fio

QUESTÃO 40

Acerca de alguns dos aspectos pertinentes à circular, depreende-se, exceto:

- (A) A circular é um documento oficial empregado no intuito de transmitir mensagens internas em um determinado local que pode tanto ser público quanto privado.
- (B) A circular é pautada na rapidez e eficácia da comunicação.
- (C) A circular é um texto técnico, que apresenta uma estrutura fixa, sem muitas variações.
- (D) A circular é direcionada para um determinado setor de uma empresa ou órgão público.
- (E) Dentre algumas das características que caracterizam a circular, é possível citar, por exemplo: linguagem formal, concisão, linguagem denotativa, clareza, impessoalidade etc.

