

PROCESSO SELETIVO Nº 01/2025
LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES

CARGO: Auxiliar Comercial

1. O tempo total concedido para a resolução desta prova é de 4 horas, incluindo o tempo destinado ao preenchimento do cartão-resposta, exceto os casos de pedidos deferidos de tempo adicional.
2. Ao receber o material, confira no Cartão-Resposta, seu nome, número de inscrição, data de nascimento, RG e cargo. Qualquer irregularidade comunique imediatamente ao fiscal de sala. Não serão aceitas reclamações posteriores.
3. Leia atentamente cada questão e assinale, no Cartão-Resposta, a opção que responde corretamente a cada uma delas. O Cartão-Resposta será o único documento válido para a correção eletrônica. O preenchimento do Cartão-Resposta e a respectiva assinatura serão de inteira responsabilidade do candidato. Não haverá substituição do Cartão-Resposta por erro do candidato.
4. Após autorizado pelo fiscal, verifique no caderno de prova se faltam folhas, se o cargo é o correto (aquele em qual você se inscreveu), se a sequência de questões está correta e se há imperfeições gráficas que possam causar dúvidas, se houver comunique imediatamente ao fiscal qualquer irregularidade.
5. A interpretação das questões é parte integrante da prova, não sendo permitidas perguntas aos fiscais. Utilize os espaços e/ou páginas em branco para rascunho. Não destaque folhas do caderno de prova, apenas o gabarito rascunho se assim o desejar.
6. Cada questão objetiva é apresentada com 4 (quatro) alternativas de resposta (de "A" a "D"), das quais apenas 1 (uma) é correta em relação ao enunciado.
7. Transcreva com caneta esferográfica, com tinta **preta (preferencialmente)** ou azul, as respostas da prova objetiva para o cartão-resposta. Este será o único documento válido para efeito de correção. Em hipótese alguma haverá substituição do cartão resposta por erro de preenchimento ou qualquer dano causado pelo candidato. Preencha o quadro correspondente completamente, para possibilitar a correção por leitura óptica.
8. Na correção da prova objetiva será atribuída nota zero às questões não assinaladas no cartão-resposta ou que contenham mais de uma resposta, emendas e rasuras, bem como, àquelas cuja respostas não coincida com o gabarito oficial, bem como, se assinado fora do local adequado ou preenchido de maneira diversa a instrução.
9. Após se identificar e se instalar na sala, você não poderá consultar qualquer material enquanto aguarda o horário de início da prova.
10. Ao terminar, entregue ao fiscal o seu caderno de prova e o seu cartão resposta. Você só poderá entregar este material e se retirar definitivamente da sua sala a partir de 30 minutos após o início da prova.
11. Os 3 (três) últimos candidatos deverão permanecer na sala até que o último deles entregue a Prova e o Cartão- Resposta.
12. Para conferir suas respostas com o gabarito oficial, anote-as na folha rascunho, específico para este fim, o qual poderá ser levado com você.
13. O gabarito preliminar será disponibilizado, via internet, no link concursos.unibave.net
14. Ao sair, não se esqueça de pegar seus pertences acondicionados em sala.

Língua Portuguesa

O texto seguinte servirá de base para responder às questões de 1 a 5.

Uso de bicicletas elétricas cresce no Brasil

As bicicletas elétricas (ebikes) têm ganhado espaço nas cidades brasileiras, principalmente entre os jovens, por serem práticas e isentas de tributos.

A Resolução nº 465 do Contran estabelece critérios para equiparação às bicicletas comuns, como limite de 350 watts e velocidade de até 25 km/h. Contudo, muitos modelos no mercado excedem essas especificações, o que os enquadra em outras categorias do Código de Trânsito Brasileiro.

Apesar disso, circulam sem fiscalização, ocupando calçadas e vias rápidas, muitas vezes guiadas por pessoas sem capacete ou habilitação.

A popularização das ebikes também se deve ao custo-benefício e à isenção de impostos. Embora contribuam para a redução de poluentes, o uso desordenado gera riscos.

A falta de regras claras e fiscalização eficiente preocupa. O crescimento desregulado aponta a urgência de atualizar a legislação.

Regras mais precisas podem garantir segurança e definir o papel das ebikes na mobilidade urbana.

Euler Vespúcio - Texto Adaptado

<https://www.otempo.com.br/opiniaio/2025/6/10/uso-de-bicicletas-eletricas-s-cresce-no-brasil>

Questão 01

No trecho "Embora contribuam para a redução de poluentes, o uso desordenado gera riscos.", a conjunção "Embora" estabelece uma relação de sentido específica entre as orações. Assinale a alternativa que melhor descreve essa relação, justificando-a com base nos princípios da gramática normativa.

- (A) "Embora" expressa uma condição, sugerindo que a geração de riscos ocorre apenas se as ebikes contribuírem para a redução de poluentes.
- (B) A conjunção "Embora" introduz uma ideia de finalidade, indicando o objetivo para o qual as ebikes contribuem na redução de poluentes.
- (C) A conjunção "Embora" estabelece uma relação de concessão, apresentando uma circunstância que, apesar de contraditória, não impede a realização do fato expresso na oração principal.
- (D) O conector "Embora" indica uma causa, revelando que a redução de poluentes é a razão pela qual o uso desordenado das ebikes gera riscos.

Questão 02

Considere o uso da vírgula no seguinte período

adaptado do texto:

"Apesar disso, circulam sem fiscalização, ocupando calçadas e vias rápidas, muitas vezes guiadas por pessoas sem capacete ou habilitação."

Assinale a alternativa que justifica corretamente o emprego das vírgulas nesse período.

- (A) A primeira vírgula (após "Apesar disso") isola um adjunto adverbial deslocado de concessão; as vírgulas seguintes separam orações subordinadas reduzidas de gerúndio e participio com valor explicativo ou circunstancial.
- (B) A primeira vírgula indica a separação de uma oração subordinada adverbial de condição; as vírgulas subsequentes separam orações coordenadas assindéticas que enumeram ações.
- (C) As vírgulas são utilizadas para separar termos de uma enumeração simples de características das ebikes, conferindo ritmo à leitura.
- (D) A primeira vírgula isola um aposto explicativo; as vírgulas seguintes marcam a omissão de verbos em uma série de ações praticadas pelos usuários.

Questão 03

Considerando o texto "Uso de bicicletas elétricas cresce no Brasil", analise as afirmativas a seguir, que exploram nuances da argumentação e das implicações sociais e regulatórias do fenômeno das bicicletas elétricas no contexto urbano brasileiro:

I.A aparente contradição entre a isenção tributária das ebikes e a ausência de fiscalização efetiva sobre modelos que excedem as normas do Contran revela uma lacuna na articulação das políticas públicas, que priorizam o incentivo à modalidade sem, contudo, garantir a segurança e a ordem no espaço público.

II.A menção ao público jovem como principal usuário das ebikes, em conjunto com a descrição da circulação desordenada e da falta de equipamentos de segurança, sugere, implicitamente, um questionamento do autor sobre a maturidade e a responsabilidade cívica dos novos adeptos, que subvertem as normas em busca de praticidade.

III.A proposição de que "Regras mais precisas podem garantir segurança e definir o papel das ebikes na mobilidade urbana" infere que a complexidade da integração das ebikes no trânsito urbano transcende a mera aplicação de sanções, exigindo uma redefinição sistêmica da legislação que abranja aspectos de infraestrutura, educação e fiscalização integrada.

Está correto o que se afirma em:

- (A) I, II e III.
- (B) Apenas I e III.
- (C) Apenas I e II.
- (D) Apenas II.

Questão 04

Com base nos trechos apresentados, analise a ocorrência da crase nas frases e justifique seu emprego.

Período I: "A Resolução nº 465 do Contran estabelece critérios para equiparação às bicicletas comuns, como limite de 350 watts e velocidade de até 25 km/h."

Período II: "A popularização das ebikes também se deve ao custo-benefício e à isenção de impostos."

Considerando os períodos I e II, a justificativa correta para o emprego do acento grave indicativo de crase é:

- (A) A crase em "às bicicletas comuns" (Período I) justifica-se pela fusão da preposição "a" com um pronome demonstrativo, e em "à isenção de impostos" (Período II) pela regência do substantivo.
- (B) Em ambos os casos, a crase ocorre devido à regência de um termo que exige a preposição "a" e à presença de um substantivo feminino antecedido por um artigo definido feminino.
- (C) No Período I, a crase é facultativa, enquanto no Período II, ela é obrigatória devido à regência do verbo "dever-se" e à presença do artigo.
- (D) Em ambos os períodos, a crase é empregada por se tratar de locuções prepositivas femininas que indicam finalidade ou causa.

Questão 05

No trecho "Contudo, muitos modelos no mercado excedem essas especificações, o que os enquadra em outras categorias do Código de Trânsito Brasileiro.", a escolha do pronome demonstrativo "essas" é um aspecto importante da coesão textual. Analise sua correção e função.

- (A) O uso do pronome "essas" está correto, pois ele desempenha uma função anafórica, referindo-se adequadamente às "especificações" (limite de 350 watts e velocidade de até 25 km/h) que já foram mencionadas anteriormente no texto.
- (B) O uso de "essas" está incorreto por ser um pronome de terceira pessoa, e a referência deveria ser feita com um pronome de primeira ou segunda pessoa, dependendo do contexto da fala.
- (C) O pronome "essas" está correto, mas sua função é catafórica, pois antecipa as "especificações" que serão detalhadas em um parágrafo posterior.
- (D) O uso de "essas" está incorreto; o pronome adequado seria "estas", uma vez que ele se refere a algo que foi introduzido no período imediatamente anterior, caracterizando uma referência catafórica.

Matemática e Raciocínio Lógico

Questão 06

Um técnico da empresa de distribuição de energia precisa preparar uma solução para limpeza de componentes elétricos, utilizando uma mistura na proporção de 2 ml do concentrado químico para cada 48 ml de solução diluente.

Quantos mililitros do concentrado químico serão necessários para preparar 200 ml da solução diluída?

- (A) Serão necessários 8 ml.
- (B) Serão necessários 10 ml.
- (C) Serão necessários 12 ml.
- (D) Serão necessários 9 ml.

Questão 07

Durante uma operação especial de manutenção preventiva, 4 eletricitas atenderam 180 unidades consumidoras ao longo de 6 horas de trabalho, utilizando ao todo 720 metros de fita isolante. Em outro dia, uma nova operação contará com 6 eletricitas atuando durante 8 horas, mantendo o mesmo ritmo de atendimento e consumo de materiais.

Quantos metros de fita deverão ser separados para essa nova operação?

- (A) Deverão ser separados 1.084 metros de fita.
- (B) Deverão ser separados 1.440 metros de fita.
- (C) Deverão ser separados 1.196 metros de fita.
- (D) Deverão ser separados 1.200 metros de fita.

Questão 08

Durante um plantão de manutenção emergencial, um técnico da empresa preparou 60 kits de segurança para uso nas atividades de campo. Ao final do expediente, verificou-se que 15% dos kits não foram utilizados, pois algumas ordens de serviço foram suspensas ou reagendadas.

Quantos kits foram efetivamente utilizados pelos eletricitas durante esse plantão?

- (A) Foram efetivamente utilizados 48 kits.
- (B) Foram efetivamente utilizados 45 kits.
- (C) Foram efetivamente utilizados 38 kits.
- (D) Foram efetivamente utilizados 51 kits.

Questão 09

Durante uma inspeção de rotina em um conjunto de painéis elétricos residenciais, um eletricitista avaliou 125 unidades e identificou que 20% apresentavam sinais leves de falha no sistema de aterramento. Desses painéis com falhas leves, 40% tiveram agravamento para falhas moderadas nas 12 horas seguintes.

Com base nesses dados, quantos painéis, ao todo, evoluíram para falhas moderadas nesse período?

- (A) 10 painéis.
- (B) 6 painéis.
- (C) 12 painéis.
- (D) 8 painéis.

Questão 10

Durante uma operação de manutenção em redes elétricas, um técnico da empresa precisa montar kits de atendimento rápido, combinando 1 tipo de luva isolante, 1 modelo de conector elétrico e 1 tipo de protetor facial para cada kit.

Sabendo que o almoxarifado da empresa oferece:

- 3 tipos diferentes de luvas isolantes,
- 4 modelos diferentes de conectores elétricos, e
- 2 tipos diferentes de protetores faciais,

Quantos kits de atendimento distintos o técnico pode montar, combinando um item de cada tipo?

- (A) 16 kits.
- (B) 18 kits.
- (C) 32 kits.
- (D) 24 kits.

Informática

Questão 11

Durante o uso do Windows 10, uma usuária quer comparar lado a lado duas janelas abertas no mesmo monitor. Para isso, ela decide utilizar o recurso de "Ajuste de Janelas (Snap Assist)". Qual das opções abaixo descreve corretamente a sequência necessária para ativar esse recurso?

- (A) Arrastar a janela para a lateral esquerda ou direita da tela até que ocupe metade do espaço visível.
- (B) Pressionar "Alt + Tab" para alternar entre janelas e utilizar a opção "Dividir".
- (C) Utilizar o comando "Ctrl + Shift + Esc" para fixar uma janela no topo da tela.
- (D) Clicar com o botão direito na barra de tarefas e selecionar "Exibir em Cascata".

Questão 12

A criação de documentos em geral no Microsoft Word envolve um conjunto de funcionalidades interligadas que permite desde a digitação básica até a produção de documentos complexos e formatados profissionalmente. Sobre esse assunto, julgue as sentenças abaixo como VERDADEIRAS ou FALSAS:

(__)Ao abrir um novo documento, o Word utiliza modelos (*templates*) em branco ou pré-formatados, que definem estilos de parágrafos, títulos, margens e fontes.

(__)Na etapa de digitação, o Word oferece recursos como autocorreção, verificação ortográfica, gramatical

automática e formatos de parágrafo.

(__)A formatação é feita por meio da guia "Página Inicial", com acesso a comandos para tipo e tamanho da fonte, negrito, itálico, sublinhado, cor da fonte, realce, entre outros.

A sequência CORRETA é:

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

Questão 13

No Windows 10, uma usuária deseja corrigir automaticamente erros de sistema e verificar a integridade de arquivos do sistema operacional. Qual das ferramentas abaixo ela deve utilizar para realizar essa tarefa com mais precisão e segurança?

- (A) "Agendador de Tarefas", que permite programar alertas e desligamentos automáticos.
- (B) "Verificador de Arquivos do Sistema (SFC)", executado via Prompt de Comando com privilégios de administrador.
- (C) "Desfragmentador de Disco", que reorganiza os setores de armazenamento para otimizar o acesso a arquivos.
- (D) "Windows Backup", que realiza cópias completas dos dados do usuário e do sistema.

Questão 14

Uma planilha no Excel 2016 contém dados sobre vendas mensais de três produtos. A gerente deseja criar um gráfico que permita comparar o desempenho de cada produto ao longo dos meses, com fácil visualização de padrões e tendências. Qual é o tipo de gráfico mais adequado para essa análise?

- (A) Gráfico de Colunas Agrupadas.
- (B) Gráfico de Dispersão.
- (C) Gráfico de Radar.
- (D) Gráfico de Área.

Questão 15

Ao organizar sua área de trabalho no Windows 10, uma usuária decide criar um atalho para abrir diretamente uma planilha localizada em uma pasta de rede compartilhada. Qual é o procedimento mais adequado para essa tarefa?

- (A) Arrastar o arquivo para a área de trabalho mantendo pressionada a tecla Shift.
- (B) Clicar com o botão direito no arquivo, selecionar "Enviar para > Área de trabalho (criar atalho)".
- (C) Abrir o Bloco de Notas, digitar o caminho do arquivo e salvar com extensão ".lnk".

(D) No menu "Iniciar", clicar com o botão direito e escolher "Fixar como atalho interno".

Conhecimentos Específicos

Questão 16

A Resolução Normativa nº 001/2021 estabelece critérios específicos para tratamento de situações atípicas relativas à ligação ou troca de titularidade de unidades consumidoras, considerando parâmetros legais e administrativos como ocupação consolidada, documentação municipal e processos de inventário. Acerca do assunto, marque V, para as afirmativas verdadeiras, e F, para as falsas:

() A troca de titularidade em imóvel urbano irregular sem registro imobiliário pode ser feita com base apenas em contrato de compra e venda, independentemente de anuência da Prefeitura, desde que o contrato mencione a totalidade do lote.

() A ligação nova em lote urbano sem registro imobiliário exige obrigatoriamente alvará de construção ou autorização equivalente emitida pela Prefeitura Municipal em nome do interessado.

() No caso de imóvel sem escritura e sem inventário pertencente a pessoa falecida, a troca de titularidade pode ocorrer sem qualquer anuência pública, bastando autorização dos herdeiros reconhecida em cartório.

() A troca de titularidade de imóvel com escritura, sem inventário e pertencente a pessoa falecida poderá ser realizada com autorização dos herdeiros reconhecida em cartório, assumindo compromisso de realização do processo de inventário.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta dos itens acima, de cima para baixo:

- (A) V – F – F – F.
- (B) F – F – F – V.
- (C) F – F – V – V.
- (D) V – V – V – V.

Questão 17

As exigências para a solicitação de fornecimento de energia elétrica junto à CEGERO variam conforme se trate de pessoa física ou jurídica, bem como em função das características técnicas da unidade consumidora. A resolução normativa estabelece os documentos obrigatórios em cada situação e os critérios técnicos aplicáveis de acordo com o tipo de fornecimento. Assim, analise as afirmativas a seguir.

I. A solicitação feita por pessoa jurídica deve incluir o cartão do CNPJ, a CNAE correspondente à atividade da unidade consumidora e a documentação societária específica conforme o tipo de empresa, além de documento oficial com foto de todos os representantes legais.

II. No caso de fornecimento a pessoa física, é admitido documento de identidade com foto ou o RANI,

independentemente da situação cadastral do CPF, desde que o requerente comprove vínculo com a unidade consumidora.

III. Toda solicitação de ligação nova deve conter o levantamento de carga/boletim cadastral, independentemente da classe de tensão ou tipo de consumidor, conforme modelo disponibilizado pela CEGERO.

Está correto o que se afirma em:

- (A) I, II e III.
- (B) I e III apenas.
- (C) II e III apenas.
- (D) I e II apenas.

Questão 18

A Resolução Normativa nº 1000/2021 define critérios para a estrutura mínima de atendimento que deve ser oferecida pelas distribuidoras de energia elétrica, incluindo canais acessíveis, características do atendimento e obrigações quanto à informação e à inclusão. Tais critérios visam assegurar o pleno exercício dos direitos do consumidor de energia em todo o território de atuação da distribuidora. Acerca do assunto, marque V, para as afirmativas verdadeiras, e F, para as falsas:

() A distribuidora poderá exigir que o consumidor forneça todos os dados pessoais antes de iniciar o contato com o atendente, como forma de triagem e qualificação da demanda.

() A distribuidora deve disponibilizar formas de atendimento presencial, telefônico, por internet, correio eletrônico e pela plataforma "Consumidor.gov.br", observando regras específicas para cada um desses meios.

() A distribuidora pode oferecer desconto tarifário voluntário caso o consumidor opte por utilizar exclusivamente o atendimento digital, como forma de incentivo à modernização.

() A distribuidora deve garantir ao consumidor atendimento com resolutividade, segurança, privacidade e observância de princípios como dignidade, boa-fé, transparência e cordialidade.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta dos itens acima, de cima para baixo:

- (A) F – V – F – V.
- (B) F – F – V – V.
- (C) V – V – V – V.
- (D) V – F – F – F.

Questão 19

A regulamentação do atendimento virtual pelas distribuidoras de energia elétrica busca assegurar a acessibilidade e a continuidade no acesso às informações e serviços pelos consumidores, inclusive

após o encerramento contratual. Essa regulamentação especifica funcionalidades obrigatórias, prazos, dispositivos compatíveis e garantias de acesso ao espaço reservado do usuário. Com base nessas diretrizes, assinale a alternativa correta quanto às exigências para o serviço de atendimento ao consumidor disponibilizado pela internet.

- (A) Garantir ao consumidor acesso ao espaço reservado por, no mínimo, seis meses após o encerramento contratual, com destaque para o prazo restante disponível.
- (B) Autorizar o acesso ao espaço reservado apenas mediante cadastro biométrico ou token de segurança, a fim de assegurar o cumprimento da legislação de proteção de dados.
- (C) Permitir acesso ao espaço reservado somente durante dias úteis, desde que esteja assegurada a possibilidade de solicitação de segunda via da fatura e verificação de dados cadastrais.
- (D) Exigir que todas as distribuidoras, independentemente do porte, mantenham obrigatoriamente sistema de atendimento virtual com espaço reservado e autenticação por senha.

Questão 20

No âmbito das relações reguladas entre o consumidor do Grupo B e a distribuidora, o contrato de adesão estabelece hipóteses claras que configuram o encerramento contratual, com ou sem solicitação expressa do consumidor. Tais hipóteses envolvem aspectos como substituição de titularidade, interrupção do fornecimento e prazo de vigência. Considerando essas disposições contratuais, assinale a alternativa correta quanto aos critérios para o encerramento contratual.

- (A) Permitir que a distribuidora encerre unilateralmente o contrato após dois ciclos completos de faturamento, desde que haja suspensão regular e ininterrupta do fornecimento nesse período.
- (B) Condicionar o encerramento contratual ao término da vigência do contrato, sendo vedado à distribuidora considerar a troca de titularidade como causa legítima para encerramento.
- (C) Autorizar o encerramento contratual pela distribuidora logo após a suspensão do fornecimento, ainda que não transcorrido o prazo mínimo de dois ciclos de faturamento.
- (D) Prever o encerramento automático do contrato exclusivamente mediante solicitação do consumidor, sem admitir outras hipóteses previstas em cláusulas específicas do contrato.

Questão 21

O contrato de adesão padronizado para os consumidores do Grupo B, conforme previsto no Anexo I da Resolução ANEEL nº 1000/2021, disciplina a forma de cobrança tarifária pela distribuidora, os direitos do

consumidor à informação e as regras para aplicação de descontos legais e adicionais tarifários. Acerca do assunto, marque V, para as afirmativas verdadeiras, e F, para as falsas:

(__)A distribuidora deve aplicar os descontos previstos na legislação e pode, facultativamente, conceder outros descontos além dos obrigatórios.

(__)O contrato de adesão prevê que a distribuidora poderá cobrar tarifas superiores às homologadas pela ANEEL, desde que haja autorização expressa do consumidor.

(__)É facultado à distribuidora comunicar o percentual de alteração tarifária apenas quando houver aumento superior a 10%, independentemente da data de início da vigência.

(__)O adicional de bandeira tarifária, quando aplicável, deve ser cobrado conforme regulação específica, sendo essa cobrança prevista no contrato.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta dos itens acima, de cima para baixo:

- (A) V – F – F – F.
- (B) V – V – V – V.
- (C) V – F – F – V.
- (D) F – F – V – V.

Questão 22

A classificação dos consumidores de energia elétrica no Brasil é realizada conforme a tensão de fornecimento e a natureza do uso da energia, sendo dividida em dois grandes grupos tarifários: Grupo A e Grupo B. Essa categorização, disciplinada pela ANEEL, é fundamental para a definição da modalidade tarifária aplicada. Sobre o tema, relacione corretamente os termos da Coluna A com as descrições da Coluna B:

Coluna A (termos)

1. Grupo A.
2. Grupo B.
3. Subgrupo A1.

Coluna B (descrições)

(__)Grupamento composto por unidades consumidoras atendidas em tensão igual ou superior a 2,3 kV, com tarifa binômica e subdivisão por faixas de tensão.

(__)Subgrupo caracterizado por unidades consumidoras com fornecimento em tensão igual ou superior a 230 kV.

(__)Grupamento composto por unidades consumidoras atendidas em tensão inferior a 2,3 kV, com tarifa monômica e subdivisão por tipo de uso.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência da associação correta dos itens acima, de cima para baixo:

- (A) 1 – 3 – 2.
- (B) 2 – 3 – 1.
- (C) 1 – 2 – 3.

(D) 3 – 2 – 1.

Questão 23

O contrato de adesão do Grupo B, constante no Anexo I da Resolução ANEEL nº 1000/2021, define as condições em que a distribuidora pode suspender o fornecimento de energia elétrica, bem como os prazos, formas de notificação, horários permitidos para execução e direitos do consumidor quanto à religação e compensação. Sobre essas disposições, analise as afirmativas a seguir:

I.A distribuidora pode suspender o fornecimento sem aviso prévio quando houver risco iminente à segurança causado por deficiência técnica nas instalações da unidade consumidora.

II.A suspensão por inadimplemento pode ser realizada a qualquer momento após o vencimento da fatura, desde que o consumidor tenha sido previamente informado por escrito com antecedência mínima de 3 dias úteis.

III.A suspensão por falta de pagamento não poderá ser realizada às sextas-feiras ou vésperas de feriado, ainda que respeitado o prazo de notificação previsto na cláusula contratual.

Está correto o que se afirma em:

- (A) I, II e III.
- (B) II apenas.
- (C) I apenas.
- (D) I e III apenas.

Questão 24

Os princípios cooperativistas reconhecidos internacionalmente foram sistematizados pela Aliança Cooperativa Internacional e atualizados ao longo do tempo, buscando refletir os valores fundamentais do movimento cooperativo. Entre esses princípios, alguns garantem a preservação da identidade organizacional das cooperativas diante de relações externas. Considerando especificamente o princípio da autonomia e independência, assinale a alternativa correta.

- (A) Celebrar convênios com entes públicos, desde que haja contrapartida financeira e o objetivo seja considerado de interesse comunitário, dispensando a exigência de controle cooperado.
- (B) Delegar à administração executiva a negociação de acordos com instituições públicas, sem exigência de aprovação prévia da assembleia, desde que não envolvam recursos próprios da cooperativa.
- (C) Exigir, em qualquer acordo com terceiros, condições que assegurem o controle democrático pelos cooperados e preservem a autonomia da sociedade cooperativa.
- (D) Firmar parcerias com organizações externas com liberdade de decisão pela diretoria, sempre que houver benefício econômico direto, independentemente de consulta à base cooperada.

Questão 25

A política de atendimento ao consumidor estabelecida pela CEGERO contempla um conjunto de orientações operacionais e comportamentais que visam garantir um padrão elevado de qualidade no relacionamento com o público. Acerca do assunto, marque V, para as afirmativas verdadeiras, e F, para as falsas:

(__) Utilizar uma linguagem informal, com liberdade para interromper o consumidor quando necessário, é recomendado para criar um clima de proximidade no atendimento.

(__) Manter o bom humor é considerado dispensável, já que o foco do atendimento está na solução técnica do problema.

(__) A entonação de voz não interfere na qualidade da interação, pois o conteúdo da mensagem é o único fator determinante da eficácia do atendimento.

(__) Chamar o consumidor pelo nome, escutá-lo com atenção e cumprir o que foi prometido são práticas fundamentais do padrão de atendimento estabelecido pela Cegero.

Após análise, assinale a alternativa que apresenta a sequência correta dos itens acima, de cima para baixo:

- (A) V – V – V – V.
- (B) F – F – F – V.
- (C) F – F – V – V.
- (D) V – F – F – F.

Questão 26

O procedimento PO_ADM_002 versão 03 descreve a sistemática oficial adotada pela CEGERO para orientar e padronizar a comunicação organizacional, assegurando clareza e efetividade na disseminação das informações. Considerando o plano de comunicação geral detalhado nesse procedimento, relacione corretamente os termos da Coluna A (o que comunicar?) com as descrições da Coluna B (para quem comunicar?).

Coluna A (o que comunicar?):

1-Resultado dos indicadores de desempenho, incluindo aqueles vinculados ao SGI.

2-Os princípios da qualidade e ambientais.

3-Competencia necessárias na organização.

Coluna B (para quem comunicar?):

(__) Todos

(__) Diretoria, coordenadores e líderes.

(__) Funcionários, diretoria e público externo.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência da associação correta dos itens acima, de cima para baixo:

- (A) 2 – 3 – 1.
- (B) 3 – 2 – 1.
- (C) 3 – 1 – 2.

(D) 1 – 2 – 3.

Questão 27

O atendimento telefônico representa uma das formas mais diretas de interação entre a Cegero e seus consumidores, exigindo postura profissional, clareza na comunicação, domínio dos procedimentos e habilidade para conduzir o diálogo com cordialidade e objetividade. Assim, analise as afirmativas a seguir:

I. Utilizar pronomes de tratamento adequados e identificar-se corretamente no início da ligação são práticas obrigatórias no padrão de atendimento telefônico da Cegero.

II. Utilizar expressões regionais e diminutivos no atendimento telefônico é uma forma legítima de aproximar o atendimento da realidade do consumidor local.

III. Demonstrar escuta ativa, evitar interrupções e manter a calma são atitudes indispensáveis para transmitir profissionalismo e atenção ao consumidor.

Está correto o que se afirma em:

- (A) I e II apenas.
- (B) I e III apenas.
- (C) I, II e III.
- (D) II apenas.

Questão 28

O procedimento PO_ADM_002 versão 03 estabelece as ferramentas oficiais da CEGERO para garantir a comunicação externa com clareza, uniformidade e alcance, especialmente no que diz respeito às informações direcionadas aos consumidores e demais partes interessadas. A respeito dos meios formais de comunicação externa instituídos por esse procedimento, marque V, para as afirmativas verdadeiras, e F, para as falsas:

() A comunicação externa realizada por meio de murais próximos aos pontos eletrônicos é exclusiva para a divulgação de assuntos administrativos internos, e seu uso externo não está previsto no procedimento.

() O site oficial da CEGERO disponibiliza dados técnicos, institucionais e comerciais, como política da qualidade, identidade estratégica e estatuto social, sendo ferramenta formal de comunicação externa.

() As redes sociais oficiais da CEGERO são utilizadas apenas para campanhas internas da cooperativa, não sendo consideradas meios formais de comunicação externa conforme o PO_ADM_002.

() As assembleias gerais, ordinárias ou extraordinárias, são instrumentos formais de comunicação externa voltados à apresentação e deliberação de informações junto aos associados da CEGERO.

Após análise, assinale a alternativa que apresenta a sequência correta dos itens acima, de cima para baixo:

- (A) V – F – F – F.
- (B) F – V – F – V.
- (C) V – V – V – V.
- (D) F – F – V – V.

Questão 29

O procedimento PO_ADM_002 versão 03, da CEGERO, define as ferramentas oficiais de comunicação interna utilizadas para assegurar o fluxo contínuo de informações entre os setores da organização, garantindo alinhamento com os objetivos institucionais e a eficácia do Sistema de Gestão Integrado. Sobre os meios formais de comunicação interna estabelecidos nesse procedimento, assinale a alternativa correta.

- (A) Utilizar as assembleias gerais para apresentar os indicadores de qualidade aos funcionários da cooperativa é considerado ferramenta oficial de comunicação interna conforme o PO_ADM_002.
- (B) Utilizar o mural de gestão à vista para apresentar os indicadores de desempenho e os resultados da pesquisa de satisfação é procedimento formal de comunicação interna sob responsabilidade do SGI.
- (C) Utilizar o grupo oficial de WhatsApp da CEGERO para discutir ações e metas de desempenho da política ambiental com o público externo é procedimento formal previsto para comunicação interna.
- (D) Utilizar os murais próximos aos pontos eletrônicos para divulgar mensalmente os objetivos ambientais da CEGERO é atribuição exclusiva do SGI como meio oficial de comunicação interna.

Questão 30

A prestação de serviços da CEGERO é organizada em função de diferentes perfis de consumidores, e o atendimento é realizado por meio de diversos canais, com horários e condições específicas. Sobre o atendimento ao consumidor no horário emergencial, assinale a alternativa correta.

- (A) O atendimento presencial no horário emergencial está restrito apenas a situações em que não foi possível o contato telefônico, sendo voltado exclusivamente a emergências de energia e risco à segurança.
- (B) O atendimento via WhatsApp é disponibilizado apenas no horário comercial e somente para consumidores pessoas físicas, conforme definido no plano de atendimento.
- (C) O atendimento telefônico no horário emergencial deve ocorrer exclusivamente pelo número 0800 644 6066, estando restrito a reclamações relacionadas à conta de energia.
- (D) O atendimento presencial no horário emergencial é garantido de forma contínua, inclusive para demandas comerciais, desde que o consumidor esteja no município-sede.

RASCUNHO

RASCUNHO FOLHA DE RESPOSTAS

QUESTÕES	RESPOSTAS			
1	A	B	C	D
2	A	B	C	D
3	A	B	C	D
4	A	B	C	D
5	A	B	C	D
6	A	B	C	D
7	A	B	C	D
8	A	B	C	D
9	A	B	C	D
10	A	B	C	D
11	A	B	C	D
12	A	B	C	D
13	A	B	C	D
14	A	B	C	D
15	A	B	C	D
16	A	B	C	D
17	A	B	C	D
18	A	B	C	D
19	A	B	C	D
20	A	B	C	D
21	A	B	C	D
22	A	B	C	D
23	A	B	C	D
24	A	B	C	D
25	A	B	C	D
26	A	B	C	D
27	A	B	C	D
28	A	B	C	D
29	A	B	C	D
30	A	B	C	D