

PROCESSO SELETIVO Nº 01/2025
LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES

CARGO: *Recepcionista*

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.

Amar era tão infinitamente melhor

Às vezes é preciso recolher-se. O coração não quer obedecer, mas alguma vez aquieta; a ansiedade tem pés ligeiros, mas alguma vez resolve sentar-se à beira dessas águas. Ficamos sem falar, sem pensar, sem agir. É um começo de sabedoria, e dói. Dói controlar o pensamento, dói abafar o sentimento, além de ser doloroso parece pobre, triste e sem sentido.

Amar era tão infinitamente melhor; curtir quem hoje se ausenta era tão imensamente mais rico. Não queremos escutar essa lição da vida, amadurecer parece algo sombrio, definitivo e assustador. Mas às vezes aquietar-se e esperar que o amor do outro nos descubra nesta praia isolada é só o que nos resta.

Entramos no casulo fabricado com tanta dificuldade, e ficamos quase sem sonhar. Quem nos vê nos julga alheados, quem já não nos escuta pensa que emudecemos para sempre, e a gente mesmo às vezes desconfia de que nunca mais será capaz de nada claro, alegre, feliz.

Mas quem nos amou, se talvez nos amar ainda há de saber que se nossa essência é ambiguidade e mutação, este silêncio é tanto uma máscara quanto foram, quem sabe, um dia os seus acenos.

Lya Luft

<https://poetiz.wordpress.com/category/verso-prosa/lya-luft/>

Questão 01

Considere as afirmativas apresentadas a seguir relacionadas à compreensão do texto de Lya Luft. Registre V, para verdadeiras, e F, para falsas:

() O "recolher-se" e o "aquietar-se", embora dolorosos e desafiadores, representam um estágio necessário de autoconhecimento e de resignação diante da ausência, permitindo uma introspecção que precede uma possível renovação ou a esperança de um reencontro.

() A autora emprega a antítese entre a dor do controle emocional e a alegria do passado, com o propósito de sublinhar a impossibilidade de superar a angústia da perda sem a negação completa dos sentimentos e a anulação da identidade individual.

() A metáfora do "casulo fabricado com tanta dificuldade" e a subsequente sensação de inatividade, como "quase sem sonhar", ilustram o processo de isolamento voluntário e a perda temporária de vitalidade que, paradoxalmente, podem ser um prelúdio para futuras manifestações da essência mutável do ser.

Assinale a alternativa com a sequência correta:

(A) V – V – F.

(B) V – F – V.

(C) F – V – F.

(D) F – F – V.

Questão 02

Com base no trecho "Mas quem nos amou, se talvez nos amar ainda há de saber que se nossa essência é ambiguidade e mutação, este silêncio é tanto uma máscara quanto foram, quem sabe, um dia os seus acenos.", assinale a alternativa que classifica corretamente a classe gramatical da palavra "que" no segmento "que se nossa essência é ambiguidade e mutação".

(A) Pronome substantivo interrogativo, questionando a natureza da essência humana e sua mutação.

(B) Pronome relativo, retomando o termo antecedente "saber" e estabelecendo uma relação de subordinação.

(C) Conjunção subordinada consecutiva, expressando uma consequência da ação verbal anterior.

(D) Conjunção integrante, introduzindo uma oração subordinada substantiva objetiva direta.

Questão 03

Com base no trecho "O coração não quer obedecer, mas alguma vez aquieta; a ansiedade tem pés ligeiros, mas alguma vez resolve sentar-se à beira dessas águas.", assinale a alternativa que apresenta a justificativa mais precisa e completa para o emprego do acento grave indicativo de crase.

(A) O emprego da crase sinaliza a elipse de um termo anterior, funcionando como um substituto de uma preposição "a" que foi omitida, e o artigo "a" que acompanha "beira" se funde a essa preposição oculta.

(B) A crase é facultativa, uma vez que "beira" é um substantivo feminino que, em alguns contextos, pode dispensar o artigo definido, mas a autora optou por empregá-lo para conferir maior clareza à regência verbal de "sentar-se".

(C) A crase é utilizada para evitar ambiguidade entre a preposição "a" e o artigo "a", sendo a forma "à beira" uma construção que indica modo ou lugar específico, similar a outras expressões adverbiais.

(D) O acento grave é obrigatório por se tratar de uma locução prepositiva feminina ("à beira de") que precede um termo regido por ela, e onde a preposição "a" se funde com o artigo definido "a".

Questão 04

Com base no trecho "Não queremos escutar essa lição da vida, amadurecer parece algo sombrio, definitivo e assustador.", assinale a alternativa que classifica corretamente a transitividade do verbo "escutar" e sua regência nesse contexto.

(A) Verbo transitivo indireto, requerendo a preposição "a" para introduzir seu complemento verbal.

- (B) Verbo transitivo direto e indireto, admitindo tanto um objeto direto quanto um indireto para a complementação de sentido.
- (C) Verbo intransitivo, pois seu sentido é completo por si mesmo, não necessitando de complemento para a oração.
- (D) Verbo transitivo direto, exigindo um objeto direto que complementa seu sentido sem a necessidade de preposição.

Questão 05

Assinale a alternativa que descreve, de forma correta, a construção frasal do segmento em destaque: "O coração não quer obedecer, mas alguma vez aquieta; a ansiedade tem pés ligeiros, mas alguma vez resolve sentar-se à beira dessas águas."

- (A) O período é composto por coordenação e subordinação, revelando uma sucessão de fatos e estados de espírito apresentados de forma isolada, mas com a introdução de uma circunstância temporal.
- (B) Trata-se de um período composto por subordinação, onde as orações se conectam por conjunções que expressam relação de causa e efeito, resultando em um fluxo argumentativo contínuo e progressivo.
- (C) A estrutura frasal é um período composto por coordenação, caracterizado pela justaposição de orações com sentido relativamente autônomo, conectadas por conjunções adversativas e pelo ponto e vírgula, que articulam contrastes e progressão de ideias.
- (D) Constitui um período simples com adjuntos adverbiais de tempo e modo, demonstrando a linearidade das ações e a ausência de complexidade sintática, com foco na descrição de estados psicológicos.

Matemática e Raciocínio Lógico

Questão 06

O almoxarifado de uma empresa de distribuição de energia registrou que, em 15 dias de manutenção, uma equipe trabalhando em 8 postes consumiu 30 metros de fita isolante especial. Com base nesses dados, o setor de planejamento quer estimar o consumo do material para as próximas atividades, sabendo que mais 21 postes serão incluídos no cronograma e que o período de manutenção para todos os postes (inclusive os 8 já atendidos) será de mais 8 dias. Considerando o mesmo ritmo de uso do material, quantos metros de fita isolante deverão ser providenciados?

- (A) Serão necessários 42 metros de fita.
- (B) Serão necessários 38 metros de fita.
- (C) Serão necessários 58 metros de fita.
- (D) Serão necessários 40 metros de fita.

Questão 07

Durante um plantão de emergência, um técnico da empresa de distribuição de energia foi responsável por monitorar 24 transformadores que haviam passado por manutenção preventiva. Ele observou que 25% desses transformadores apresentaram sinais leves de superaquecimento e, entre os que apresentaram esse problema, 50% exigiram nova inspeção antes do intervalo programado.

Com base nesses dados, quantos transformadores precisaram de inspeção adicional antecipada?

- (A) 2 transformadores.
- (B) 3 transformadores.
- (C) 5 transformadores.
- (D) 4 transformadores.

Questão 08

Uma empresa de distribuição de energia organiza equipes especializadas para atuar em situações de emergência durante tempestades. Para cada equipe de atendimento, é necessário contar com um engenheiro eletricista, um técnico em redes e um motorista treinado em operações com caminhão munck. A empresa dispõe de 5 engenheiros, 4 técnicos e 8 motoristas com as qualificações exigidas. De quantas maneiras diferentes é possível formar uma equipe com um profissional de cada função?

- (A) De 185 maneiras diferentes.
- (B) De 160 maneiras diferentes.
- (C) De 138 maneiras diferentes.
- (D) De 142 maneiras diferentes.

Questão 09

Em uma empresa de distribuição de energia, a escala de trabalho prevê o envio de 2 técnicos eletricistas para cada 5 transformadores durante inspeções periódicas em campo. Sabendo que uma determinada região atendida pela empresa possui 30 transformadores que precisarão ser inspecionados simultaneamente, quantos técnicos serão necessários para atender toda essa demanda?

- (A) Serão necessários 12 técnicos.
- (B) Serão necessários 15 técnicos.
- (C) Serão necessários 8 técnicos.
- (D) Serão necessários 10 técnicos.

Questão 10

Durante uma manutenção programada em uma subestação, um transformador auxiliar foi acionado às 8 horas da manhã com um banco de carga temporária de 500 kWh, necessário para manter o fornecimento a uma região específica. Após 30 minutos de funcionamento, os técnicos verificaram que 25% da energia total do banco já havia sido consumida. Considerando que o ritmo de consumo continuará constante, qual será o tempo total

necessário para consumir toda a energia disponível no banco?

- (A) 8 horas.
- (B) 5 horas.
- (C) 3 horas.
- (D) 2 horas.

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

Questão 12

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

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

Questão 14

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

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

Conhecimentos Específicos

Questão 16

De acordo com os principais direitos dos consumidores de energia elétrica, assinale a alternativa correta.

- (A) O consumidor deve ser informado, com no mínimo 15 dias de antecedência, sobre a possibilidade de suspensão do fornecimento por falta de pagamento.
- (B) A fatura de energia elétrica pode ser entregue até a data de vencimento, desde que o consumidor esteja adimplente.
- (C) Em caso de corte por inadimplência, o restabelecimento da energia deve ocorrer até 72 horas após o pagamento, em qualquer localidade.

- (D) A distribuidora pode cobrar, automaticamente, doações e contribuições para terceiros, desde que comunicadas ao consumidor.

Questão 17

Durante um atendimento telefônico, o recepcionista foi abordado de forma impaciente por um cliente que se irritou com as perguntas realizadas antes da transferência da ligação. Considerando as boas práticas de recepção descritas no roteiro institucional, qual seria a conduta mais adequada do recepcionista nessa situação?

- (A) Transferir imediatamente a ligação para qualquer setor disponível, evitando conflitos com o cliente.
- (B) Pedir que o cliente ligue novamente em outro horário, para que possa ser atendido por outro colaborador menos ocupado.
- (C) Encerrar a ligação de forma educada, informando que sem respostas às perguntas não será possível o atendimento.
- (D) Explicar ao cliente, com cordialidade, que as perguntas são necessárias para garantir que ele seja direcionado corretamente ao setor responsável.

Questão 18

De acordo com os princípios do cooperativismo, assinale a alternativa que descreve corretamente o princípio da gestão democrática dos membros.

- (A) As cooperativas trabalham em conjunto com outras para prestar melhores serviços e fortalecer o movimento cooperativista.
- (B) As cooperativas são geridas por seus membros, que participam ativamente das decisões e têm direito igual de voto.
- (C) Os cooperados contribuem financeiramente de maneira equitativa e controlam o capital da cooperativa.
- (D) As cooperativas mantêm sua autonomia mesmo ao firmar acordos com instituições externas.

Questão 19

A atuação na recepção exige atenção constante às rotinas administrativas e operacionais que garantem a eficiência no atendimento ao público, tanto presencial quanto por telefone. Um dos procedimentos fundamentais no início do expediente é assegurar que o sistema telefônico esteja configurado corretamente para o funcionamento normal das chamadas recebidas pela instituição. Considerando as boas práticas descritas nas instruções operacionais para uso da central telefônica, assinale a alternativa que indica a ação correta que deve ser realizada pela recepcionista logo no início do expediente.

- (A) Encaminhar todas as chamadas diretamente para o ramal 8101.
- (B) Ativar a transferência automática para o setor C.O.D.

- (C) Desativar a transferência automática, discando 21.

- (D) Ligar diretamente para o setor comercial e verificar os ramais disponíveis.

Questão 20

Com base no Manual do Cooperado da Cegero, julgue as afirmativas a seguir, que tratam dos deveres dos consumidores de energia elétrica:

I.O consumidor deve manter a adequação técnica e a segurança das instalações elétricas da unidade consumidora, conforme normas técnicas oficiais brasileiras.

II.O consumidor deve garantir livre acesso aos empregados e representantes da distribuidora às instalações da unidade consumidora relacionadas à medição e proteção, para fins de inspeção e leitura.

III.É permitido ao consumidor fornecer energia elétrica a terceiros, desde que a distribuidora não tenha suspenso o fornecimento após a constatação da irregularidade.

Está correto o que se afirma em:

- (A) Apenas as afirmativas I e II estão corretas.
- (B) Apenas a afirmativa I está correta.
- (C) Apenas as afirmativas II e III estão corretas.
- (D) Apenas a afirmativa II está correta.

Questão 21

Pautado no Manual do Cooperado Cegero, associe corretamente a primeira e segunda coluna sobre os princípios do cooperativismo às suas respectivas descrições:

Primeira Coluna

- 1.Participação econômica dos membros.
- 2.Educação, formação e informação.
- 3.Autonomia e independência.
- 4.Interesse pela comunidade.
- 5.Gestão democrática dos membros.

Segunda coluna

(__)Os cooperados controlam democraticamente o capital da cooperativa e destinam excedentes para seu desenvolvimento.

(__)Os cooperados participam ativamente das decisões e cada um tem direito a um voto.

(__)Promove o desenvolvimento sustentável da comunidade por meio de políticas aprovadas coletivamente.

(__)As cooperativas devem manter sua liberdade mesmo quando firmam parcerias com outras instituições.

(__)As cooperativas capacitam seus membros e representantes para atuarem de forma eficaz.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência

correta:

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

Questão 22

No processo de recepção da organização que atende ao público geral, qual é a principal responsabilidade do recepcionista ao atender o público geral?

- (A) Realizar o atendimento completo, sem necessidade de encaminhamento para outros setores.
- (B) Atender somente clientes vinculados ao fornecimento de energia elétrica, direcionando o público geral para atendimento externo.
- (C) Encaminhar o público diretamente aos setores solicitados, sem necessidade de verificar a possibilidade de atendimento.
- (D) Identificar a necessidade do público e encaminhá-lo para os setores específicos, verificando previamente se o atendimento poderá ser realizado.

Questão 23

Leia e complete corretamente as lacunas do texto abaixo com as alternativas apresentadas a seguir:

A Tarifa Social de Energia Elétrica (TSEE) é um benefício criado pelo Governo Federal que garante desconto de até (I) na conta de energia elétrica para famílias de baixa renda. Para ter direito ao benefício, é necessário que o consumidor esteja inscrito no (II) ou receba o Benefício de Prestação Continuada (BPC), e que a (III) mensal por pessoa da família não ultrapasse 1/2 salário-mínimo. Além disso, o cadastro deve ser (IV) a cada 2 anos.

Assinale a alternativa que preenche corretamente as lacunas I, II, III e IV, respectivamente:

- (A) 50% – Cadastro Nacional de Eleitores – conta de luz – renovado.
- (B) 80% – Cadastro de Pessoas Físicas – renda total – renovado.
- (C) 30% – CadÚnico – renda familiar – entregue.
- (D) 65% – Cadastro Único para Programas Sociais – renda familiar – atualizado.

Questão 24

A atuação do recepcionista é essencial para garantir a organização e a eficiência no atendimento a clientes em ambientes institucionais. Assinale V, para verdadeiro ou F, para falso, para as afirmativas relacionadas à atuação do recepcionista no atendimento a clientes:

(__) O recepcionista deve identificar a necessidade do cliente, orientá-lo quanto à emissão da senha e encaminhá-lo à sala específica quando for chamado.

(__) Na ausência de senhas, o cliente pode ser encaminhado diretamente ao setor comercial, sem necessidade de confirmação prévia sobre a possibilidade de atendimento.

(__) No atendimento telefônico, o recepcionista deve identificar a demanda, informar o setor responsável sobre o assunto e verificar previamente a possibilidade de atendimento.

(__) Sempre que possível, o recepcionista deve alertar o consumidor sobre a necessidade de apresentar documento com foto, e que atendimentos ligados à unidade consumidora são exclusivos ao titular ou procurador.

(__) O cliente pode ser atendido por qualquer setor, mesmo que não tenha passado pela recepção.

Marque a alternativa que apresenta a sequência correta.

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

Questão 25

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

Questão 26

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 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.
- (B) Utilizar as assembleias gerais para apresentar os indicadores da qualidade aos funcionários da cooperativa é considerado ferramenta oficial de comunicação interna conforme o PO_ADM_002.
- (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 27

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

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

Questão 29

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

Questão 30

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

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