



CÂMARA MUNICIPAL DE MARÍLIA

ESTADO DE SÃO PAULO

CONCURSO PÚBLICO

002. PROVA OBJETIVA

ATENDENTE DE SERVIÇOS GERAIS

- ◆ Você recebeu sua folha de respostas e este caderno contendo 40 questões objetivas.
- ◆ Confira seus dados impressos na capa deste caderno e na folha de respostas.
- ◆ Quando for permitido abrir o caderno, verifique se está completo ou se apresenta imperfeições. Caso haja algum problema, informe ao fiscal da sala para a devida substituição deste caderno.
- ◆ Leia cuidadosamente todas as questões e escolha a resposta que você considera correta.
- ◆ Marque, na folha de respostas, com caneta de tinta preta, a letra correspondente à alternativa que você escolheu.
- ◆ A duração da prova é de 3 horas, já incluído o tempo para o preenchimento da folha de respostas.
- ◆ Só será permitida a saída definitiva da sala e do prédio após transcorridas 2 horas do início da prova.
- ◆ Deverão permanecer em cada uma das salas de prova os 3 últimos candidatos, até que o último deles entregue sua prova e assine o termo respectivo.
- ◆ Ao sair, você entregará ao fiscal a folha de respostas e este caderno.
- ◆ Até que você saia do prédio, todas as proibições e orientações continuam válidas.

AGUARDE A ORDEM DO FISCAL PARA ABRIR ESTE CADERNO.

Nome do candidato _____

RG _____

Inscrição _____

Prédio _____

Sala _____

Carteira _____

CONHECIMENTOS GERAIS

LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto para responder às questões de **01** a **05**:

A Buganvília 3

O Xico recusou vir para a quinta¹. A mãe ficou zangada e o pai resmungou. Ele está na Faculdade de Economia e acabou agora os exames. Aprovou. Mas não abandona Luanda nem por nada. Às vezes vem visitar-nos à quinta, mas não fica. O pai diz que ele não sabe o que custa o dinheiro, por isso nem se interessa pela quinta. Acho que não é essa a razão, é só porque ele não gosta de sair de Luanda.

Também não faz mal, só vinha estragar. Não gosta do Lucapa e creio que também não gosta de mim. Acha-me uma miúda chata, como diz. É bom mesmo que fique em Luanda, a dançar com as suas amigas, para não nos estragar as férias. Assim estamos bem, só os três, mais os trabalhadores bailundos².

Eles dormem numa cubata³ um pouco afastada da casa-grande da quinta. Não aborrecem nada. Trabalham e depois vão para a sua cubata comer o que o pai traz de Luanda e lhes vende.

O Lucapa dorme no alpendre. Já se conformou: não ladra mais para a buganvília. Mas evita-a. E às vezes apanho-o a olhar para ela com ódio. Por quê? Até é uma planta bonita. O pai tem razão.

Quando o António a quis cortar, o pai não deixou. Disse que a buganvília é a planta mais linda que há; e que é como ele. Não percebi, mas ele referia-se ao crescimento contínuo. Sinceramente, não acho que o pai tenha tendência para crescer. Mas foi o que disse, que a buganvília era como ele, lá tem as suas razões.

(Artur Pestana [Pepetela]. *O Cão e os Caluandas*. 2015)

¹ Quinta: propriedade rural.

² Bailundo: povo que habita a região de Bailundo, em Angola.

³ Cubata: pequena casa coberta de folhas, própria de negros africanos.

01. Ao falar sobre a recusa de Xico de ir à quinta, a narradora deixou claro que

- (A) esperava que o irmão demonstrasse mais carinho por ela, pelo cão e pelos pais; além disso, embora gostasse dos bailundos, ansiava pela volta dele.
- (B) lamentava a ausência do irmão, que passava muito tempo em Luanda para estudar; além disso, ele poderia ajudá-la a cuidar dos pais e do cachorro.
- (C) sentia muita falta do irmão, ainda que ele não demonstrasse carinho por ela; além disso, percebia que o cachorro gostava da companhia do rapaz.
- (D) nutria grande ódio pelo irmão, que desprezava a ela e ao cão; além disso, ela percebia que ele interagira mais com os bailundos do que com a família.
- (E) preferia que o irmão não fosse para lá, o que atrapalharia as suas férias em família; além disso, ela acreditava que ele não gostava dela nem do cachorro.

02. O uso do acento indicativo da crase atende à norma-padrão em:

- (A) O pai disse que a buganvília é como ele, referindo-se à seu crescimento contínuo.
- (B) O Xico deixou de ir à quinta para ficar em Luanda, dançando com as suas amigas.
- (C) Depois de trabalharem, os bailundos vão à cubatas para comer o que o pai lhes vende.
- (D) Se António começasse à cortar a buganvília, o pai ficaria muito irritado com ele.
- (E) O pai disse à mim que a buganvília é a planta mais linda que há; e que é como ele.

03. Eu concordo _____ pai quanto à beleza da buganvília. Até é uma planta bonita. Por isso, entendo o zelo _____.

Em conformidade com a norma-padrão, as lacunas da frase devem ser preenchidas, respectivamente, com:

- (A) ao ... a ela
- (B) do ... dela
- (C) com o ... por ela
- (D) do ... com ela
- (E) com o ... com ela

04. A colocação pronominal atende à norma-padrão em:

- (A) O Lucapa dorme no alpendre e não ladra mais para a buganvília, já tendo conformado-se mesmo.
- (B) Me disse o pai que o Xico não sabe o que custa o dinheiro, por isso tem desinteresse pela quinta.
- (C) Também não faz mal, o Xico só vinha estragar. Não gosta do Lucapa. Ele disse que achava-me chata.
- (D) Eles dormem numa cubata um pouco afastada da casa-grande da quinta. Não nos aborrecem nada.
- (E) O Xico recusou vir para a quinta. Ele não gosta de sair de Luanda, sentiria-se mal ficando longe dali.

05. Na passagem do 2º parágrafo – É bom **mesmo** que fique em Luanda, a dançar com as suas amigas, **para** não nos estragar as férias. Assim estamos **bem**, só os três, **mais** os trabalhadores bailundos. –, os termos destacados expressam, correta e respectivamente, sentidos de:

- (A) afirmação; finalidade; modo; inclusão.
- (B) modo; comparação; modo; intensidade.
- (C) intensidade; lugar; afirmação; inclusão.
- (D) modo; finalidade; afirmação; intensidade.
- (E) afirmação; comparação; dúvida; meio.

Leia o texto para responder às questões de números **06 a 10**:

Ciclismo e transporte urbano no Brasil

Cada vez mais, pedalar é uma escolha comum mundo afora, seja como meio de transporte, lazer, esporte, ou seja, como forma de socialização. O interesse aumentou tanto que rendeu uma data comemorativa, o Dia Mundial da Bicicleta, instituído em 3 de junho pela Organização das Nações Unidas (ONU). No Brasil, o incentivo ao uso desse modal sustentável também é crescente, mas diversas questões barram o avanço da prática. Mesmo diante de amplos benefícios, a falta de segurança pesa e afasta os brasileiros das bikes.

Segundo dados do Ministério da Saúde, com base em outras fontes legítimas, o país registrou cerca de 15 mil mortes de ciclistas no trânsito entre os anos de 2014 e 2024. Esse cenário assusta ainda mais quando se pensa sobre a quantidade de acidentes sem óbitos, mas com marcas profundas, que acontecem diariamente pelo território nacional.

O ciclismo urbano carrega na garupa os problemas da mobilidade no ambiente das cidades: desrespeito às regras e à convivência, descuido, falta de infraestrutura adequada, ausência de planejamento e de modernização.

No caso do transporte em duas rodas, o restrito investimento em ciclovias e ciclofaixas agrava o quadro uma vez que, como não há espaços ideais, os ciclistas se arriscam em asfaltos irregulares e esburacados, potencializando a ocorrência de tragédias. Isso quando não precisam enfrentar vias destinadas às “magrelas” vandalizadas ou invadidas por veículos e pedestres, num quadro de perigo iminente.

Fato é que o Brasil, diante de tantas dificuldades para implantar alternativas viáveis de locomoção, não pode ignorar o potencial das bicicletas nessa busca por soluções, muito menos fechar os olhos para o crescimento das mortes de ciclistas.

A cultura do transporte motorizado vem perdendo força diante dos problemas do mundo moderno, como a necessidade de reduzir os índices de poluição. Fazer do ciclismo um meio de transporte eficiente e seguro é um desafio, mas as cidades que encontrarem o caminho vão dar um passo significativo rumo à qualidade de vida.

(Editorial. <https://www.correiobraziliense.com.br/opiniaio>, 07.07.2025. Adaptado)

06. O objetivo do editorial é analisar

- (A) a comemoração do Dia Mundial da Bicicleta, sendo o ciclismo o modal que desloca o maior número de pessoas no planeta, já que o transporte motorizado vem perdendo força.
- (B) a importância do ciclismo para o desenvolvimento econômico das grandes cidades, principalmente pelo fato de ser um modal sustentável e de poucos riscos às pessoas.
- (C) o impacto do ciclismo no cenário das cidades, que exige mudanças estruturais sofisticadas, demandando um dispêndio de investimento para uma atividade restrita a poucas pessoas.
- (D) o modal sustentável representado pelo ciclismo no contexto urbano brasileiro, marcado pelos problemas da mobilidade, que representam riscos à integridade das pessoas.
- (E) o investimento maciço que as cidades fizeram em várias partes do mundo para adequar-se ao modal sustentável do ciclismo que, provavelmente, superará o transporte motorizado.

07. A expressão destacada está empregada em sentido figurado em:

- (A) No Brasil, o incentivo ao uso desse **modal sustentável** também é crescente... (1º parágrafo)
- (B) ... o país registrou cerca de 15 mil mortes de ciclistas **no trânsito**... (2º parágrafo)
- (C) O ciclismo urbano carrega **na garupa** os problemas da mobilidade no ambiente das cidades... (3º parágrafo)
- (D) ... vandalizadas ou invadidas **por veículos e pedestres**, num quadro de perigo iminente. (4º parágrafo)
- (E) Fazer do ciclismo um **meio de transporte** eficiente e seguro é um desafio... (6º parágrafo)

08. Considere as passagens:

- O interesse aumentou tanto que **rendeu** uma data comemorativa... (1º parágrafo)
- ... mas diversas questões **barram** o avanço da prática. (1º parágrafo)
- No caso do transporte em duas rodas, o **restrito** investimento em ciclovias e ciclofaixas agrava o quadro... (4º parágrafo)

Os termos destacados significam, correta e respectivamente:

- (A) causou; extrapolam; concentrado.
- (B) resultou; impedem; limitado.
- (C) dispensou; proibem; reduzido.
- (D) redundou; mantêm; extrapolado.
- (E) restringiu; frustram; condensado.

09. Assinale a alternativa que atende à norma-padrão de concordância verbal e concordância nominal.
- (A) O restrito investimento em ciclovias e ciclofaixas agrava o quadro uma vez que, sem espaços ideais, bastantes ciclistas vêm se arriscando em asfaltos irregulares e esburacados.
- (B) No Brasil, surge tantas dificuldades para implantar alternativas viáveis de locomoção, por isso não se podem ignorar o potencial das bicicletas nessa busca por soluções.
- (C) Os modais sustentáveis não dispõe ainda de muito espaço nas cidades, mas o transporte motorizado vem perdendo força diante dos problemas do mundo moderno.
- (D) A cultura do transporte motorizado vem perdendo força diante dos problemas do mundo moderno, como a necessidade de que se reduza os altos índices de poluição.
- (E) Segundo dados do Ministério da Saúde, com base em outras fontes legítimas, foram registrado cerca de 15 mil mortes de ciclistas no trânsito entre os anos de 2014 e 2024 no país.
10. Nas passagens – O interesse aumentou **tanto que** rendeu uma data comemorativa... (1º parágrafo) – e – ... o restrito investimento em ciclovias e ciclofaixas agrava o quadro uma vez que, **como** não há espaços ideais, os ciclistas se arriscam em asfaltos irregulares e esburacados... (4º parágrafo) –, as expressões destacadas exprimem, correta e respectivamente, sentidos de:
- (A) explicação e comparação.
- (B) causa e oposição.
- (C) oposição e conclusão.
- (D) conclusão e explicação.
- (E) consequência e causa.

11. A cada 15 dias, André realiza um serviço voluntário, enquanto Ana realiza o mesmo serviço, a cada 25 dias, independentemente de os dias serem úteis ou não.

Na segunda-feira da semana passada, eles se encontraram no local do serviço comunitário. Isso significa que a próxima vez em que Ana e André se encontrarão no local desse serviço será em

- (A) um sábado.
- (B) um domingo.
- (C) uma terça-feira.
- (D) uma quarta-feira.
- (E) uma quinta-feira.
12. Um entregador saiu para entregar algumas encomendas. Nas duas primeiras horas de entrega, ele entregou a terça parte das encomendas. Nas duas horas seguintes, ele entregou $\frac{3}{4}$ das encomendas ainda não entregues. Nas últimas duas horas de trabalho, ele entregou as 12 encomendas que restavam.
- A quantidade de encomendas entregues nas duas primeiras horas de trabalho foi igual a
- (A) 10.
- (B) 12.
- (C) 18.
- (D) 24.
- (E) 30.

13. A razão entre o número de candidatos inscritos para realizarem a prova para um cargo A e o número de candidatos inscritos para realizarem a prova para um cargo B, em um concurso, pode ser representada pela fração $\frac{4}{5}$.

Se cada candidato pode se inscrever somente para um desses cargos e o número de candidatos inscritos para o cargo B supera em 4.000 unidades o número de candidatos inscritos para o cargo A, então é verdade que o número total de candidatos inscritos, nesse concurso, para realizarem a prova para o cargo A ou para o cargo B, é igual a

- (A) 16.000.
- (B) 20.000.
- (C) 32.000.
- (D) 36.000.
- (E) 40.000.

14. De acordo com informações que constam no *site* do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em 2024, no município de Marília, em se tratando de veículos registrados na cidade, um total de 109.199 veículos era obtido ao serem adicionados os números de automóveis e caminhões. Subtraindo-se do número de automóveis o número de caminhões, tinha-se 101.867 veículos.

Se, em relação ao número de automóveis, o número de motocicletas registradas no município era menor em 64.360 unidades, então, é correto afirmar que, em 2024, o número de motocicletas registradas em Marília era igual a

- (A) 38.755.
- (B) 39.821.
- (C) 40.527.
- (D) 41.173.
- (E) 42.245.

15. Um grupo A, composto por 45 pessoas, e um grupo B, composto por 75 pessoas, farão uma visita a um museu. Para melhor aproveitamento dessa visita, serão formados subgrupos a partir dos integrantes dos grupos A e B, todos mistos, ou seja, somente com pessoas do grupo A e do grupo B, cada subgrupo ficando sob a responsabilidade de um monitor.

Em todos os subgrupos, deverá haver o mesmo número de pessoas do grupo A e o mesmo número de pessoas do grupo B, sendo que cada pessoa fará parte de apenas um subgrupo.

Supondo que será formada a maior quantidade possível de subgrupos, é correto afirmar que, em cada subgrupo, o número de pessoas do grupo B deverá exceder o número de pessoas do grupo A em

- (A) uma unidade.
- (B) duas unidades.
- (C) três unidades.
- (D) quatro unidades.
- (E) cinco unidades.

16. Um paralelepípedo reto, construído em madeira maciça, possuía certo volume inicial. O comprimento desse paralelepípedo foi, então, reduzido para $\frac{1}{3}$ de seu comprimento

inicial, sua largura foi reduzida pela metade, e sua altura foi mantida, sendo mantido também o formato de paralelepípedo reto.

A diferença entre o volume do paralelepípedo original e o volume do paralelepípedo reduzido corresponde, em relação ao volume do paralelepípedo original, a:

(A) $\frac{1}{6}$

(B) $\frac{1}{5}$

(C) $\frac{2}{3}$

(D) $\frac{4}{5}$

(E) $\frac{5}{6}$

17. Um total de 5 prensas, trabalhando juntas e sem interrupções, durante 8 horas por dia, executam determinado trabalho em exatos 20 dias.

Para a execução desse mesmo trabalho em exatos 15 dias, pelas mesmas prensas, novamente trabalhando juntas e sem interrupções, o período de horas diárias que elas devem trabalhar tem que aumentar em

(A) 2 horas e 30 minutos.

(B) 2 horas e 40 minutos.

(C) 2 horas e 50 minutos.

(D) 3 horas e 06 minutos.

(E) 3 horas e 26 minutos.

18. Uma chapa de metal retangular plana, de espessura desprezível, tem área de 375 centímetros quadrados, sendo sua largura 10 centímetros menor que seu comprimento.

O perímetro dessa chapa de metal, em centímetros, é de

(A) 80.

(B) 90.

(C) 100.

(D) 110.

(E) 120.

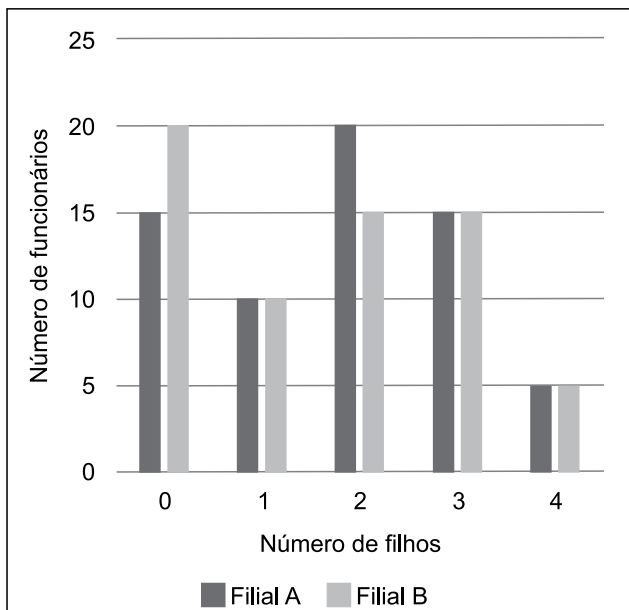
19. Considere a seguinte informação publicada no *site* agência gov, em 09.05.2025:

A produção de petróleo e gás natural no pré-sal brasileiro registrou crescimento em março deste ano, com 3,716 milhões de barris de óleo equivalente por dia [...]. Em comparação com março do ano passado, a produção [...] foi 15% maior.

(<https://agenciagov.ebc.com.br/noticias/202505/producao-de-petroleo-e-gas-natural-no-pre-sal-alcanca-3-7-milhoes-de-barris-e-bate-recorde-no-1o-trimestre-de-2025>. Adaptado)

Com base nas informações apresentadas, pode-se concluir, corretamente, que a produção de petróleo e gás natural no pré-sal brasileiro, em março do ano passado, em milhões de barris de óleo equivalente por dia, correspondeu a um valor compreendido entre

- (A) 3,0 e 3,1.
 (B) 3,1 e 3,2.
 (C) 3,2 e 3,3.
 (D) 3,3 e 3,4.
 (E) 3,4 e 3,5.
20. O gráfico apresenta o número de filhos dos funcionários das duas únicas filiais, A e B, de uma empresa:



(Arquivo pessoal; imagem usada com autorização)

Com base nas informações apresentadas no gráfico, e sabendo que não há funcionários com mais de 4 filhos nas filiais, é correto afirmar que a média aritmética simples dos números de filhos por funcionário, considerando todos os funcionários dessa empresa, é um valor compreendido entre

- (A) 1,5 e 1,6 filho.
 (B) 1,6 e 1,7 filho.
 (C) 1,7 e 1,8 filho.
 (D) 1,8 e 1,9 filho.
 (E) 1,9 e 2,0 filhos.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21. Nos serviços de copa e cozinha, existem diferentes recipientes e utensílios, tanto reutilizáveis quanto descartáveis.

Com base nesse contexto, observe a figura a seguir:



A figura representa um copo

- (A) descartável de SBS, usado essencialmente para bebidas frias.
- (B) reutilizável de cerâmica, usado para bebidas quentes.
- (C) descartável de plástico, usado para bebidas geladas.
- (D) reutilizável de bioplástico, usado para bebidas in natura.
- (E) descartável de EPS, usado para bebidas quentes.

22. Durante o uso de algumas painelas com cabo, é comum que o cabo fique frouxo, sendo necessário apertar o parafuso de fixação para evitar acidentes com a frouxidão do conjunto – cabo e painela. Reconhecer o tipo de parafuso ajudará a escolher a ferramenta correta.

Com base nesse contexto, observe a figura a seguir:



Para apertar o parafuso representado na figura, a chave mais indicada é a chave

- (A) inglesa.
- (B) de boca.
- (C) Allen.
- (D) Torx.
- (E) Phillips.

23. Para remover resíduos e respingos de gordura em placas da base do fogão após o preparo de refeições, é recomendado usar

- (A) pano úmido com amaciante.
- (B) água quente, detergente neutro e esponja macia.
- (C) pano úmido com alvejante.
- (D) água em temperatura ambiente e produto hipoalergênico.
- (E) água gelada com hipoclorito de cloro.

24. Na lavagem de louças, para escoamento dos rejeitos da limpeza, a fim de evitar entupimentos com a passagem de restos de alimentos ou sólidos que podem descer a tubulação junto com a água durante o esvaziamento da pia, é recomendado o uso de

- (A) ralo.
- (B) fecho hídrico.
- (C) registro.
- (D) abraçadeira.
- (E) sifão.

25. Durante a lavagem de pisos, tanto em áreas internas quanto em áreas externas, a sinalização é fundamental para evitar acidentes, principalmente em locais com intenso trânsito de pessoas. Nesse contexto, o mais indicado é usar um cavalete com a seguinte mensagem:

_____.

A lacuna é preenchida, corretamente, por:

- (A) Atenção: uso obrigatório de máscara.
- (B) Atenção: piscina fechada para manutenção.
- (C) Cuidado: limpeza em andamento.
- (D) Aviso: obrigatório o uso de calçado de segurança.
- (E) Aviso: mantenha este local limpo.

26. Qual é o equipamento de proteção individual (EPI) recomendado, devido à exposição sonora alta prolongada, durante o uso de lavadoras de alta pressão em locais abertos ou de equipamentos motorizados, como enceradeiras?

- (A) Fone de ouvido.
- (B) Balaclava.
- (C) Macacão.
- (D) Protetor auricular.
- (E) Talabarte.

- 27.** Para proteger o colaborador contra riscos de queda, produtos químicos e umidades em atividades, como lavagens de pisos e pátios, qual EPI é recomendado?
- (A) Avental de PVC.
 - (B) Máscara.
 - (C) Bota de PVC impermeável antiderrapante.
 - (D) Luva de látex.
 - (E) Óculos de proteção.
- 28.** A correta escolha do equipamento ou do produto de limpeza requer o reconhecimento do tipo de superfície e sujidade do local.
- O ácido muriático é indicado para limpeza
- (A) pesada, principalmente em pós-obras.
 - (B) de sanitários para desinfecção.
 - (C) de pedras em geral, como mármore ou ardósia, quando sujas de gordura.
 - (D) de porcelanatos e rejuntas.
 - (E) de pisos de madeira em geral para remoção de ceras.
- 29.** Assinale a alternativa que apresenta sequência e técnica corretas para limpeza de vasos sanitários.
- (A) Limpar com pano úmido, lavar com água e detergente neutro.
 - (B) Limpar com pano úmido, água e sabão, com movimentos unidirecionais; evitar a utilização de produtos abrasivos.
 - (C) Lavar com auxílio de esponja e/ou escova própria com detergente, enxaguar, realizar a desinfecção com produto apropriado (sanitizante).
 - (D) Passar pano úmido nas laterais e colocar detergente, deixar de molho, dar descarga.
 - (E) Utilizando escova, esfregar a parte externa e interna, passar detergente neutro, enxaguar.
- 30.** Para desinfecção de ambientes, eliminação de germes e bactérias em locais como sanitários, pias e superfícies em geral, qual produto é indicado?
- (A) Hipoclorito de sódio.
 - (B) Bicarbonato de sódio.
 - (C) Soda cáustica.
 - (D) Desincrustante.
 - (E) Alvejante.
- 31.** No depósito de material de limpeza (DML), para guardar equipamentos e produtos de limpeza geral, alguns cuidados devem ser observados.
- Com base nesse contexto, assinale a alternativa correta.
- (A) Os produtos mais novos devem sempre ser colocados na parte da frente das prateleiras, de forma a favorecer sua saída do estoque.
 - (B) Produtos mais pesados devem ser colocados nas prateleiras mais altas.
 - (C) Quando ocorrer de reaproveitar embalagens de produtos de limpeza, isso deve ser anotado no registro do procedimento operacional de limpeza.
 - (D) O ambiente deve ter pouca circulação de ar e baixa luminosidade para preservar determinados itens ou produtos.
 - (E) A separação e o armazenamento de produtos devem ser feitos por tipo de reagente.
- 32.** No armazenamento de produtos de limpeza, os fabricantes recomendam que os produtos sejam mantidos em suas embalagens originais, com manutenção de seus rótulos visíveis.
- Essa recomendação tem o objetivo principal de
- (A) preservar a vida útil do produto.
 - (B) facilitar a identificação do modo de uso e das informações de segurança, riscos e primeiros socorros.
 - (C) facilitar o descarte do produto e sua embalagem, além de reduzir a quantidade de lixo.
 - (D) facilitar a economia do produto, pois a medida favorece a visibilidade durante o consumo.
 - (E) facilitar a visualização da sedimentação do produto.
- 33.** A limpeza é facilitada quando são adotados procedimentos e técnicas que facilitam a rotina das atividades.
- Com base nesse contexto, é correto
- (A) começar a limpeza de baixo para cima em superfícies de paredes e móveis.
 - (B) utilizar diferentes movimentos e diferentes direções, aleatoriamente, ao limpar superfícies.
 - (C) fazer a limpeza do centro do cômodo para as extremidades do ambiente.
 - (D) trocar a solução dos baldes a cada ambiente.
 - (E) manter os ambientes fechados durante a manipulação dos produtos de limpeza.

34. Observe a figura a seguir:



A figura representa um equipamento indicado para a limpeza de

- (A) calçadas e áreas externas.
- (B) vidros.
- (C) cerâmicas e porcelanatos.
- (D) texturas em geral em alvenarias.
- (E) pedras porosas.

35. Em serviços de copa e cozinha, servir alimentos e bebidas é comum em determinados contextos.

Para garantir a higiene na manipulação, uma prática correta consiste em

- (A) manipular os talheres segurando diretamente na parte funcional (aquela que tem contato com a boca e com os alimentos).
- (B) evitar tocar os talheres nos cabos.
- (C) segurar o copo pela borda superior, garantindo firmeza na manipulação.
- (D) segurar o copo pela base, ou haste (se houver), evitando contato com a parte superior.
- (E) segurar o copo em qualquer parte, desde que as mãos estejam limpas.

36. Considerando o atendimento ao público, uma qualidade importante para um bom atendimento é a

- (A) comunicação, que deve ser cordial, simples e expressar jargões técnicos para mostrar inteligência e conhecimento.
- (B) empatia, pois o profissional deve colocar-se no lugar do cidadão, embora deva priorizar o orgulho próprio, tendo sempre a última palavra.
- (C) cortesia no atendimento, e o profissional deve tratar o cidadão com intimidade ou familiaridade, para que ele se sinta à vontade.
- (D) assertividade, e o profissional deve fornecer informações necessárias para o cidadão de forma clara, objetiva e sincera.
- (E) agilidade, e o profissional deve garantir que o atendimento seja realizado com a máxima rapidez, sem permitir que o cidadão expresse suas dúvidas.

37. Assinale a alternativa que apresenta uma postura correta na realização de um atendimento telefônico de qualidade.

- (A) Deixar o cidadão aguardando na linha até o atendente obter as informações solicitadas.
- (B) Manter a compostura mesmo diante de cidadãos irritados ou agressivos.
- (C) Prestar as informações de forma subjetiva, não apressando a chamada.
- (D) Evitar fazer perguntas caso não entenda o que está sendo dito para não irritar o cidadão.
- (E) Utilizar um tom de voz alto para que o cidadão entenda a mensagem.

38. Ao receber documentos e encomendas destinados a diversos setores da organização, o atendente deve seguir alguns procedimentos.

O mais adequado para garantir a segurança, o controle e a rastreabilidade da entrega é

- (A) registrar o recebimento e a entrega em sistema ou protocolo físico, seguindo os procedimentos estabelecidos pela organização.
- (B) encaminhar os documentos diretamente ao destinatário, dispensando registros em casos de documentos internos.
- (C) abrir as correspondências e as encomendas recebidas, para tomar conhecimento do conteúdo, antes de decidir o encaminhamento.
- (D) armazenar temporariamente documentos ou encomendas que o atendente não considere urgentes, até que o responsável compareça para retirá-las.
- (E) conferir apenas visualmente o destinatário e, se estiver claro, entregar sem registros, priorizando a agilidade.

39. Assinale a alternativa que apresenta corretamente algumas atitudes básicas de comportamento profissional.

- (A) Privacidade, integridade e parcialidade.
- (B) Confiabilidade, polarização e profissionalismo.
- (C) Cordialidade, juízo de valor e colaboração.
- (D) Responsabilidade, postura reativa e assiduidade.
- (E) Honestidade, respeito e integridade.

40. No convívio diário, é de fundamental importância manter relações positivas no ambiente de trabalho.

Assinale a alternativa que apresenta corretamente uma ação que contribui para essas relações positivas.

- (A) Abster-se da imparcialidade, auxiliando os colegas com quem tem mais afinidade.
- (B) Demonstrar insatisfação com os colegas, deixando claro quando não concorda com suas ideias.
- (C) Estabelecer canais de comunicação abertos e eficazes para expressar opiniões e preocupações.
- (D) Evitar pedir ajuda a um colega, com o objetivo de não demonstrar falta de conhecimento sobre alguma tarefa.
- (E) Comentar sobre um colega que tenha o seu nome envolvido em um assunto polêmico na organização.

