

AVANÇASP



PREFEITURA MUNICIPAL DE
VINHEDO/SP

CONCURSO PÚBLICO
03/2025

RECEPCIONISTA

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.

LÍNGUA PORTUGUESA

TEXTO

Leia o texto a seguir para responder às questões de 01 a 04.

“Chatear” e “encher”

Um amigo meu me ensina a diferença entre “chatear” e “encher”. Chatear é assim: você telefona para um escritório qualquer na cidade:

— Alô! Quer me chamar por favor o Valdemar?

— Aqui não tem nenhum Valdemar. Daí a alguns minutos você liga de novo:

— O Valdemar, por obséquio.

— Cavalheiro, aqui não trabalha nenhum Valdemar.

— Mas não é do número tal?

— É, mas aqui nunca teve nenhum Valdemar.

Mais cinco minutos, você liga o mesmo número:

— Por favor, o Valdemar já chegou?

— Vê se te manca, palhaço. Já não lhe disse que o diabo desse Valdemar nunca trabalhou aqui?

— Mas ele mesmo me disse que trabalhava aí.

— Não chateia.

Daí a dez minutos, liga de novo.

— Escute uma coisa! O Valdemar não deixou pelo menos um recado?

O outro desta vez esquece a presença da datilógrafa e diz coisas impublicáveis.

Até aqui é chatear. Para encher, espere passar mais dez minutos, faça nova ligação:

— Alô! Quem fala? Quem fala aqui é o Valdemar. Alguém telefonou para mim?

CAMPOS, Paulo Mendes. “Chatear” e “encher”. In: *Para Gostar de Ler*. 12 ed. São Paulo: Ática, 1992. p. 35. (Volume 2 - Crônicas).

QUESTÃO 01

No texto de Paulo Mendes Campos, uma situação é narrada para demonstrar a diferença entre chatear e encher. Assinale a alternativa correta sobre o texto.

(A) O sujeito no escritório fica aborrecido porque ele informa que o Valdemar, velho conhecido, já não trabalha mais no local, mas, mesmo assim, as ligações não param.

(B) O Valdemar, ainda que não trabalhasse em nenhum escritório, passava o número de telefone desse local para recados.

(C) Encher, de acordo com o texto, estaria além de chatear, consistindo em uma grande insistência em aborrecer, mesmo depois que a pessoa aborrecida já está perceptivelmente irritada.

(D) A pessoa que faz a ligação não pretende incomodar o trabalho no escritório, mas precisa muito encontrar o Valdemar, por isso insiste em ligar novamente.

(E) Chatear está muito além de encher, conforme se demonstra no texto, e ocorre apenas depois que a pessoa fica tão aborrecida que tem uma explosão de raiva.

QUESTÃO 02

Releia o trecho:

“— É, **mas** aqui nunca teve nenhum Valdemar.

Mais cinco minutos, você liga o mesmo número.”

Os termos “mas” e “mais” podem ser corretamente classificados da seguinte forma:

(A) “mas” é advérbio de intensidade e “mais” é conjunção de afirmação.

(B) “mas” é conjunção aditiva e “mais” é advérbio de afirmação.

(C) “mas” é conjunção adversativa e “mais” é conjunção aditiva.

(D) “mas” é pronome demonstrativo e “mais” é advérbio aditivo.

(E) “mas” é conjunção de intensidade e “mais” é pronome relativo.

QUESTÃO 03

Assinale a alternativa que explica corretamente por que os dois-pontos foram usados no seguinte trecho:

“(...) Chatear é assim: você telefona para um escritório qualquer na cidade:

— Alô! Quer me chamar por favor o Valdemar?”

- (A) A primeira ocorrência se justifica porque está antes de uma citação e a segunda antes do aposto.
- (B) A primeira ocorrência dos dois-pontos visa a fechar o período e a segunda indicar um esclarecimento.
- (C) A primeira ocorrência dos dois-pontos serve para indicar um resultado ou resumo do que se disse e a segunda está antes de uma enumeração.
- (D) A primeira ocorrência dos dois-pontos separa uma oração coordenada de certa extensão e a segunda indica um resumo do que se disse.
- (E) A primeira ocorrência dos dois-pontos está antes de uma oração apositiva e a segunda serve para anunciar a fala do personagem.

QUESTÃO 04

Assinale a alternativa que apresenta um sinônimo correto para a expressão “por obséquio”, no trecho do texto:

“— O Valdemar, por obséquio.”:

- (A) por favor
- (B) por urgência
- (C) por chamado
- (D) por observação
- (E) por oposição

QUESTÃO 05

Assinale a alternativa em que a palavra destacada é um pronome relativo.

- (A) Tales visitou o bebê que nasceu na semana passada.
- (B) Vocês viajaram apenas com esta mala?
- (C) Prometeram que nos entregariam aqueles perfumes lá da prateleira, mas recebemos outros.
- (D) Encontre sua mãe às 8h00 na igreja.
- (E) Eu me senti muito bem no novo ambiente.

QUESTÃO 06

Na frase a seguir, qual trecho apresenta erro de concordância?

Há diversas pessoas desabrigadas no bairro Desterro Profundo. Na terça-feira, choveu forte, ocorreram deslizamentos e o vendaval destelhou casas. Quem não têm para onde ir, pode se abrigar provisoriamente no ginásio municipal. Agentes da defesa civil estão distribuindo água, alimentos, cobertores e roupas.

Está INCORRETO o trecho da alternativa:

- (A) Há diversas pessoas desabrigadas no bairro Desterro Profundo.
- (B) Na terça-feira, choveu forte (...)
- (C) (...) ocorreram deslizamentos e o vendaval destelhou casas.
- (D) Quem não têm para onde ir, pode se abrigar provisoriamente no ginásio municipal.
- (E) Agentes da defesa civil estão distribuindo água, alimentos, cobertores e roupas.

QUESTÃO 07

Qual das alternativas a seguir destaca uma interjeição?

- (A) Eles chegarão em 20 de dezembro. Precisamos, **aliás**, convidá-los para a ceia de Natal.
- (B) Joana melhorou suas notas no último mês, **contudo** não foi suficiente para que fosse aprovada.
- (C) **Entre** a metade e o final da maratona, alguns competidores sentiram mal-estar.
- (D) **Cuide** para que não pegue uma insolação.
- (E) **Psiu!** A sinfônica já vai começar a tocar.

QUESTÃO 08

Em qual das alternativas abaixo o acento indicativo de crase na palavra em destaque está correto? Assinale a alternativa que está de acordo com a gramática da língua portuguesa.

- (A) Na minha opinião, devemos enviar o relatório **à** três escritórios, por enquanto.
- (B) O ventilador trava **às** vezes, mas logo depois volta a funcionar normalmente.
- (C) Doamos as peças **à** uma instituição idônea e renomada.
- (D) Iremos **à** algum restaurante italiano no jantar.
- (E) A vizinha começou **à** bater as panelas e fazer um grande escândalo no condomínio.

QUESTÃO 09

Leia a frase a seguir:

Augusto limpou as mesas, arrumou as cadeiras e colocou os pratos para o jantar.

A frase está corretamente reescrita no futuro do presente do indicativo em:

- (A) Augusto limpava as mesas, arrumava as cadeiras e colocava os pratos para o jantar.
- (B) Augusto tinha limpado as mesas, arrumado as cadeiras e colocado os pratos para o jantar.
- (C) Augusto limpará as mesas, arrumará as cadeiras e colocará os pratos para o jantar.
- (D) Augusto limpava as mesas, arrumava as cadeiras e colocava os pratos para o jantar.
- (E) Augusto está limpando as mesas, arrumando as cadeiras e colocando os pratos para o jantar.

QUESTÃO 10

Assinale a alternativa em que a palavra em destaque está ortograficamente INCORRETA:

- (A) Todos se assustaram quando a máquina soltou uma **faísca**.
- (B) Sempre que Amanda toma bebidas que contêm **cafeína** ela fica com dor de cabeça.
- (C) A **heroína** do filme salvou a todos na batalha principal.
- (D) Vou fazer uma visita ao meu primo Gerson, ele ficou **viuvo** recentemente.
- (E) Meu tio já é idoso, mas tem muita **saúde**.

MATEMÁTICA E RACIOCÍNIO LÓGICO**QUESTÃO 11**

De acordo com o edital de um concurso público realizado no município de Vinhedo, estavam inscritos 450 candidatos. No dia da prova, 30 candidatos não compareceram.

Quantos candidatos realizaram a prova?

- (A) 410
- (B) 415
- (C) 400
- (D) 425
- (E) 420

QUESTÃO 12

Para a aplicação do concurso público em Vinhedo, a banca organizadora utilizou 8 salas de aula, com 25 candidatos em cada sala.

Quantos candidatos foram alocados nessa escola?

- (A) 200
- (B) 190
- (C) 33
- (D) 210
- (E) 220

QUESTÃO 13

A prova objetiva prevista no edital continha 40 questões. Um candidato conseguiu responder apenas 32 questões dentro do tempo permitido.

Quantas questões não foram respondidas?

- (A) 6
- (B) 7
- (C) 8
- (D) 9
- (E) 10

QUESTÃO 14

No concurso público de Vinhedo, cada questão da prova valia 2 pontos. Um candidato acertou 15 questões.

Qual foi a pontuação obtida por esse candidato?

- (A) 30
- (B) 28
- (C) 22
- (D) 32
- (E) 34

QUESTÃO 15

Em uma sala onde seria realizada uma prova, havia diversas cadeiras numeradas com os seguintes números:

12, 15, 18, 21, 24, 27, 30, 33

Considerando apenas esses números, quantas cadeiras possuem numeração ímpar?

- (A) 2
- (B) 3
- (C) 4
- (D) 5
- (E) 6

NOÇÕES DE INFORMÁTICA**QUESTÃO 16**

Os arquivos em sistemas computacionais são utilizados para armazenar diferentes tipos de informações. Sobre os conceitos envolvendo os arquivos do Windows, é correto afirmar que:

(A) Os arquivos são utilizados apenas para guardar informações de usuários, não podendo conter instruções de programas.

(B) Os arquivos não podem armazenar elementos multimídia, como fotos ou músicas.

(C) Os arquivos são coleções de dados que podem incluir informações de usuários, aplicativos, mídia e instruções de execução.

(D) Os arquivos são criados exclusivamente para armazenar vídeos e imagens.

(E) Os arquivos não possuem relação com a execução de programas em computadores.

QUESTÃO 17

No Sistema Operacional Windows 11, diversos comandos de teclado podem ser utilizados para facilitar a interação do usuário com o ambiente gráfico. Considerando que o Explorador de Arquivos está aberto na área de trabalho, analise as alternativas a seguir e identifique a ação executada pelo comando Alt+F4.

- (A) Irá fechar a janela ativa.
- (B) Exibirá as senhas na tela de credenciais.
- (C) Selecionará todos os itens da tela.
- (D) Atualizará a janela ativa.
- (E) Ocultará a barra de favoritos.

QUESTÃO 18

O Microsoft Word é um programa integrante da categoria de processadores de texto, utilizado para a elaboração de documentos digitais. Assinale a alternativa que apresenta uma afirmação correta sobre o Microsoft Word.

- (A) O Microsoft Word é utilizado exclusivamente para cálculos matemáticos complexos.
- (B) O Microsoft Word não permite a inserção de imagens em documentos.
- (C) O Microsoft Word possibilita a criação e edição de textos, com recursos de formatação e inserção de elementos gráficos.
- (D) O Microsoft Word é um navegador de internet voltado para pesquisas online.
- (E) O Microsoft Word não possui ferramentas para alterar o estilo e o tamanho das fontes.

QUESTÃO 19

O Gráfico a seguir foi elaborado utilizando o Microsoft Excel. Esse tipo de gráfico pode ser usado para plotar mudanças ao longo do tempo e chamar a atenção para o valor total no decorrer de uma tendência. Mostrando a soma dos valores plotados, também mostra a relação de partes com um todo.



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

Qual é o tipo do gráfico no Excel descrito e representado pela imagem:

- (A) Gráfico de rosca.
- (B) Gráfico de barras.
- (C) Gráfico pizza.
- (D) Gráfico áreas.
- (E) Gráfico Funil.

QUESTÃO 20

Como é chamada a área de armazenamento criada pelos navegadores para guardar dados dos sites de internet localmente, evitando que o computador precise fazer consultas constantes à rede para trazer as informações da página:

- (A) Cache.
- (B) Boot.
- (C) Blue.
- (D) Firewall.
- (E) Desktop.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**QUESTÃO 21**

As técnicas de comunicação definem que quem produz um enunciado faz o papel de:

- (A) Emissor na comunicação.
- (B) Elemento transmitido.
- (C) Canal de comunicação.
- (D) Receptor da mensagem.
- (E) Ruído na comunicação.

QUESTÃO 22

As técnicas de comunicação prezam pelo não uso da tautologia, pois esse fenômeno linguístico consiste na repetição desnecessária de ideias, prejudicando a clareza e a objetividade da mensagem.

Assinale a alternativa em que ocorre tautologia:

- (A) O aluno estudou bastante para a prova.
- (B) Maria saiu de casa cedo para trabalhar.
- (C) O professor explicou a matéria com exemplos.
- (D) O carro parou em frente ao portão.
- (E) Cortei a laranja em duas metades iguais.

QUESTÃO 23

Durante o atendimento telefônico, o recepcionista deve observar determinadas condutas que favorecem a comunicação com o público.

Assinale a alternativa que apresenta corretamente uma dessas condutas:

- (A) Atender ao telefone apenas após o terceiro toque, para demonstrar calma e tranquilidade.
- (B) Utilizar expressões técnicas e termos complexos, a fim de transmitir maior conhecimento ao cliente.
- (C) Desligar a ligação antes do cliente, para agilizar o atendimento e reduzir o tempo de espera.
- (D) Atender ao telefone sempre no primeiro toque, ou no máximo no segundo, demonstrando agilidade.
- (E) Evitar pedir desculpas ao cliente, pois isso pode transmitir insegurança e falta de confiança.

QUESTÃO 24

Assinale a alternativa correta sobre os aspectos que contribuem para um atendimento de qualidade no serviço público:

- (A) A qualidade do atendimento depende exclusivamente do produto ou serviço oferecido, não havendo relação com as expectativas do usuário.
- (B) O servidor deve agir como julgador das solicitações dos cidadãos, interferindo em assuntos que ultrapassem suas atribuições para garantir maior controle do atendimento.
- (C) Atender com humanidade contribui para a harmonia do ambiente e favorece a satisfação do usuário durante o atendimento.
- (D) O atendimento ao público é responsabilidade apenas de setores específicos, não envolvendo todos os funcionários da instituição.
- (E) A satisfação do usuário ocorre somente quando suas solicitações são atendidas, não havendo relevância em esclarecer dúvidas caso ele não tenha o direito pretendido.

QUESTÃO 25

Assinale a alternativa que completa corretamente a lacuna do texto, de acordo com os processos da administração pública:

Consideram-se atividades de _____ o recebimento, a classificação, o registro, a distribuição, o controle da tramitação, a expedição e a autuação de documentos avulsos para formação de processos, e os respectivos procedimentos decorrentes.

- (A) protocolo
- (B) controle de acesso
- (C) portaria
- (D) secretariado executivo
- (E) datilografia

QUESTÃO 26

Os documentos arquivísticos das instituições públicas são resultado do exercício de suas atividades e constituem elementos de prova e/ou:

- (A) entretenimento.
- (B) decoração.
- (C) informação.
- (D) lazer.
- (E) ilustração.

QUESTÃO 27

O Método Alfabético de arquivamento é considerado um método simples e utiliza como principal critério de arquivamento o nome existente no documento, baseado na rigorosa ordem:

- (A) De valor econômico do documento.
- (B) Cronológica.
- (C) De emissão do documento.
- (D) De recepção do documento.
- (E) Alfabética.

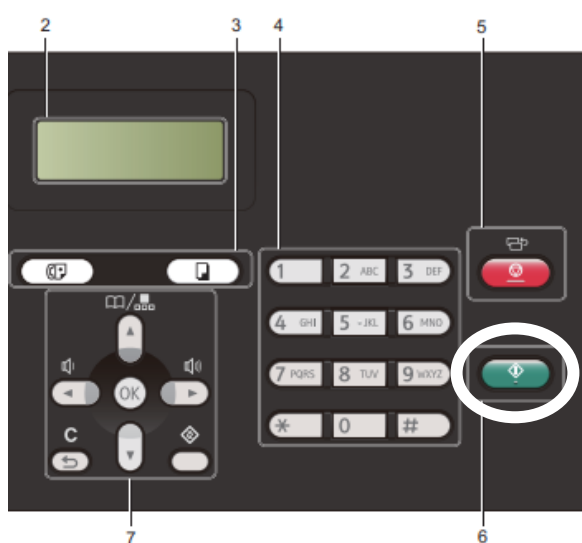
QUESTÃO 28

Considere os procedimentos de transferência de chamadas em sistemas PABX e assinale a alternativa correta sobre os tipos de transferência de chamadas:

- (A) A transferência direta faz com que o atendente converse com o destinatário antes de enviar a chamada ao ramal final.
- (B) Na transferência assistida, a chamada é enviada automaticamente ao destino, sem consulta prévia e sem aviso ao atendente que irá recebê-la.
- (C) Na transferência assistida, o atendente não pode verificar a disponibilidade do destinatário, devendo transferir a ligação sem contato prévio
- (D) A transferência direta encaminha a chamada imediatamente ao ramal desejado, sem que o destinatário seja consultado previamente.
- (E) A transferência direta só pode ser realizada quando o destinatário confirma que está disponível para atender a chamada.

QUESTÃO 29

Com relação a utilização do Fax, analise a tela a seguir:



Fonte: 2 <https://support.rioh.com/>

O botão destacado acima e representado pela numeração 6 na imagem, também conhecido como iniciar, tem a função de:

- (A) Alterar automaticamente a posição do papel no equipamento.
- (B) Permitir iniciar o envio do fax ou realizar cópias.
- (C) Agendar números de fax na central de monitoramento.
- (D) Aumentar o volume do fax.
- (E) Apagar mensagens do visor em LCD do fax.

QUESTÃO 30

Com base nos conhecimentos relacionados aos aparelhos de comunicação, assinale a alternativa que completa corretamente a lacuna do texto:

O _____ é um sistema operacional amplamente empregado em aparelhos móveis, como smartphones e tablets.

- (A) Google.
- (B) Gmail.
- (C) WhatsApp.
- (D) Postgres.
- (E) Android.

QUESTÃO 31

Em situações críticas vivenciadas no ambiente de trabalho, quando houver necessidade de acionar a Defesa Civil, é importante conhecer o número correto para contato.

Qual é o número entre os telefones a seguir que deve ser acionado?

- (A) 155.
- (B) 199.
- (C) 331.
- (D) 452.
- (E) 887.

QUESTÃO 32

O número de telefones úteis de emergência 190 é reconhecidamente utilizado para acionar qual das forças relacionadas a seguir:

- (A) Polícia Federal.
- (B) Polícia Militar.
- (C) Corpo de Bombeiros.
- (D) Ministério da Defesa.
- (E) Defensoria pública.

QUESTÃO 33

Assinale a alternativa que indica corretamente qual é o documento ideal para efetuar o registro claro e detalhado de fatos, ocorrências, resoluções e decisões de reuniões e assembleias numa sessão de corpo deliberativo ou consultivo da administração pública:

- (A) Rascunho.
- (B) Memorando.
- (C) Ata.
- (D) Catálogo.
- (E) Anexo.

QUESTÃO 34

Qual é o ato administrativo que contém decisão das autoridades administrativas sobre assunto de interesse individual ou coletivo submetido à Administração Pública, por meio de ofício, requerimento ou demais documentos?

- (A) Consulta.
- (B) Apelação.
- (C) Anexo.
- (D) Despacho.
- (E) Assembleia.

QUESTÃO 35

Portarias podem conter instruções acerca da aplicação de leis, regulamentos, recomendações de caráter geral. Na estrutura das portarias, o Epígrafe refere-se ao:

- (A) Título designativo da espécie normativa, numeração e data de promulgação.
- (B) Nome do responsável pela expedição do documento.
- (C) Resumo do teor do documento em itálico.
- (D) Local em que foi expedida a portaria.
- (E) Objetivo da expedição.

QUESTÃO 36

Nos documentos padrão ofício, o endereçamento é a parte do documento que informa quem receberá o expediente.

Nele deve constar o(a):

- (A) Vocativo.
- (B) Assinatura da autoridade expedidora.
- (C) Local e data da emissão.
- (D) Número do processo administrativo.
- (E) Referência bibliográfica utilizada.

QUESTÃO 37

No contexto profissional, causar uma boa impressão não é apenas desejável, mas necessário para o profissional que pretende evidenciar sua atuação e transmitir segurança em suas atividades. Sobre a imagem profissional, assinale a alternativa que apresenta uma afirmação correta:

- (A) A imagem pessoal limita-se aos aspectos visuais, como vestuário e aparência física.
- (B) O tom de voz utilizado na comunicação integra a construção da imagem pessoal.
- (C) A imagem pessoal é definida apenas pela formação acadêmica e experiência profissional.
- (D) A infraestrutura do local de trabalho, como a organização dos móveis, define a imagem pessoal do colaborador.
- (E) O conceito resume-se à maneira como o profissional se veste no ambiente de trabalho.

QUESTÃO 38

Assinale a alternativa que completa corretamente a lacuna do texto a seguir:

A maneira de se portar exerce influência na construção da imagem profissional. É necessário alcançar a harmonia entre a simplicidade e a firmeza de atitudes, evitando transmitir impressão de soberba ou de insegurança. Manter-se _____ são estratégias eficazes para transmitir credibilidade e capacidade.

- (A) sentado de forma relaxada e falar em tom desatento.
- (B) com os braços cruzados e olhar disperso.
- (C) inclinado para baixo e evitar contato visual.
- (D) com postura desleixada e voz hesitante.
- (E) em postura ereta e demonstrar olhar confiante.

QUESTÃO 39

Assinale a alternativa que melhor define a obrigação de sigilo profissional na rotina de trabalho de um recepcionista.

- (A) O sigilo é facultativo e deve ser aplicado apenas quando solicitado expressamente pelo supervisor.
- (B) A preservação de informações obtidas no trabalho é um dever ético que abrange dados confiados pelo usuário ou conhecidos durante o serviço.
- (C) O recepcionista deve compartilhar todas as informações sigilosas com os colegas para garantir o bom andamento do atendimento.
- (D) O sigilo limita-se a documentos oficiais classificados como "confidenciais" por lei.
- (E) A obrigação de guardar segredo aplica-se somente a informações relacionadas a pessoas de cargo hierárquico superior.

QUESTÃO 40

No exercício da função de recepcionista, é esperado que o trabalhador adote condutas éticas que transmitam confiança e respeito. Entre essas condutas, está o compromisso de proteger informações recebidas durante o atendimento, evitando a divulgação de dados que possam comprometer cidadãos ou colegas de trabalho.

Assinale a alternativa que corresponde corretamente à prática relacionada ao sigilo profissional.

- (A) Guardar informações confidenciais e respeitar a privacidade de cidadãos e colegas.
- (B) Comentar informações de munícipes em conversas informais com colegas.
- (C) Divulgar dados pessoais de visitantes em redes sociais.
- (D) Compartilhar documentos internos com pessoas não autorizadas.
- (E) Fazer piadas utilizando informações recebidas durante o atendimento.

