



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PIRACICABA

ESTADO DE SÃO PAULO

CONCURSO PÚBLICO

003. PROVA OBJETIVA

ATENDENTE

- ◆ 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 desse 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 transcorrida 1 hora 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, assinando 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 números **01** a **05**.

Finalmente minhas férias estavam chegando e eu mal podia esperar: passagens compradas, hotel reservado e as malas prontas para fazer uma das coisas que mais amo na vida – viajar sozinha.

Inicialmente, eu planejava fazer uma viagem com meu pai – com quem eu não viajava há décadas, desde a minha adolescência, salvo engano. Mas, as agendas não se encontraram, decidi ir sozinha mesmo e meu pai se planejou para fazer o mesmo em março do ano seguinte. Paciência, nossas férias juntos teriam que aguardar uma vez mais.

Faltava apenas uma semana para a tão aguardada viagem e a diretoria da instituição onde eu trabalhava me disse que um novo diretor iria chegar e queriam que eu postergasse minhas férias para dali a um ou dois meses, pois gostariam que eu o apoiasse em sua adaptação. Fiquei inconformada, mal-humorada. Afinal, eu nem me reportava à Diretoria Administrativa Financeira.

Disseram-me que eu não era obrigada, mas seria muito importante se eu pudesse fazer isso. Eu fiquei bastante tentada a responder que não – minhas férias eram inegociáveis. O fato é que as cancelei, mas não sem antes negociar para que eu pudesse, então, gozar de meus dias de descanso imediatamente após o Carnaval. E assim aconteceu. Desfiz as malas, cancelei tudo e voltei a trabalhar.

Quando finalmente fevereiro trouxe o Carnaval para me animar, o que aconteceu foi exatamente o contrário. Minha prima, médica, que estava acompanhando meu pai em consultas e exames, me chamou para um café e me contou (a contragosto dele) que o caso era grave e delicado e tudo indicava que se tratava de um tumor, tido como um dos mais agressivos.

No meu primeiro dia de férias, eu prontamente o levei para seu último exame. A confirmação do diagnóstico veio rápido e, com ela, a corrida contra o tempo para agendar uma cirurgia e tentar retirar o tumor o mais rápido possível.

Nos dez dias de espera que antecederam sua internação, pudemos lembrar o passado, ver fotos, conversar sobre assuntos sérios, polêmicos, engraçados e amenos. Fiz massagem nos seus pés, fizemos planos para as próximas férias e ficamos em silêncio apenas, aproveitando o prazer de simplesmente estarmos juntos.

Nem que eu quisesse eu conseguiria ter planejado melhor essas férias – as últimas que pude passar junto ao meu pai, viajando para dentro do coração, do afeto e da gratidão.

(Natalia Moriyama. *Um adiamento de férias me permitiu passar os últimos dias do meu pai ao seu lado.*
www1.folha.uol.com.br, 02.10.2021. Adaptado)

01. A partir da leitura do texto, é correto afirmar que

- (A) a filha reconhece que não poderia ter ido viajar de férias, já que seu pai estava desacreditado pelos médicos.
- (B) há um reconhecimento por parte da filha de que as férias foram mais bem aproveitadas do que o planejamento inicial.
- (C) a preparação de afazeres extravagantes foi uma das formas que a filha encontrou para alegrar o pai em seus últimos dias.
- (D) a chegada de um novo diretor à empresa onde trabalhava a filha é tida por ela como algo que a impediu de viajar com seu pai.
- (E) o receio de ser perseguida pelo futuro chefe fez com que a filha cancelasse os planos de viagem e adiasse as férias por um certo tempo.

02. No trecho “... conversar sobre assuntos **sérios**, polêmicos, engraçados e **amenos**” (7º parágrafo), os vocábulos destacados apresentam como **antônimo** e **sinônimo**, respectivamente, no contexto em que se encontram:

- (A) fúteis e suaves.
- (B) risonhos e mornos.
- (C) difíceis e capciosos.
- (D) compenetrados e suaves.
- (E) banais e interessantes.

03. Assinale a alternativa em que o acréscimo de uma vírgula ao trecho mantém a correção gramatical.

- (A) ... passagens compradas, hotel reservado e as malas prontas, para fazer uma das coisas que mais amo na vida – viajar sozinha.
- (B) ... a diretoria da instituição onde eu trabalhava, me disse que um novo diretor iria chegar...
- (C) Disseram-me que eu não era obrigada, mas seria muito importante se eu pudesse, fazer isso.
- (D) Quando finalmente fevereiro trouxe, o Carnaval para me animar, o que aconteceu foi exatamente o contrário.
- (E) ... a corrida contra o tempo para agendar uma cirurgia e tentar, retirar o tumor o mais rápido possível.

04. No trecho "... ter planejado melhor essas férias – as últimas que pude passar **junto** ao meu pai..." (8º parágrafo), o vocábulo destacado foi empregado com a mesma função gramatical que em:
- (A) Ele foi criado **junto** dos primos e tinha no tio um verdadeiro pai.
- (B) O centro cirúrgico e a UTI estão **juntos** para agilizar os cuidados.
- (C) O conselho está **junto** na decisão de suspender as férias dos membros.
- (D) Ela e o cão viviam **juntos** quando recebeu a notícia de que o pai adoeceu.
- (E) Filha e pai não puderam viajar **juntos**, mas decidiram ficar em casa.
05. Assinale a alternativa em que o vocábulo destacado tem ideia de **direção**.
- (A) ... hotel reservado e as malas prontas **para** fazer uma das coisas que mais amo na vida... (1º parágrafo)
- (B) ... **para** que eu pudesse, então, gozar de meus dias de descanso imediatamente após o Carnaval. (4º parágrafo)
- (C) ... me chamou **para** um café e me contou (a contragosto dele) que o caso era grave e delicado... (5º parágrafo)
- (D) ... a corrida contra o tempo **para** agendar uma cirurgia e tentar retirar o tumor o mais rápido possível. (6º parágrafo)
- (E) ... as últimas que pude passar junto ao meu pai, viajando **para** dentro do coração, do afeto e da gratidão. (8º parágrafo)
06. Assinale a alternativa em que a frase está em conformidade com a norma-padrão de concordância da língua portuguesa.
- (A) Os filhos quiseram estar perto dos pais, os quais tentavam mostrar-lhe gratidão.
- (B) Quando finalmente as férias da moça chegou, ela teve que rever sua programação.
- (C) Ter parentes médicos podem ser essenciais para entender uma questão de saúde.
- (D) Cirurgia de última hora pode ser algo difícil de se conseguir sob certas condições.
- (E) Após ter passada uma noite na UTI, o paciente já mostrava sinais de recuperação.

Leia a tira para responder às questões de números 07 e 08.

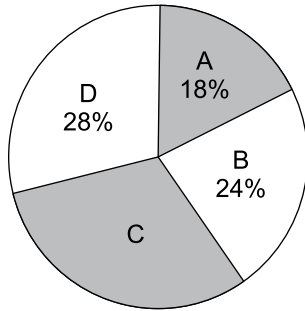


(Scott Adams. *Dilbert: você está demitido!*. L&PM, 2012. Adaptado)

07. É correto depreender da leitura da tira que o autor
- (A) considera que sua criatividade está acima dos problemas cotidianos que se observam nas empresas.
- (B) tem leitores que acham irônico que se peça para enviar um e-mail quando não há conexão à internet.
- (C) colocou-se na própria tira para poder dizer a seus leitores que não poderá atender o pedido deles.
- (D) recria uma situação na tira que considera potencialmente interessante, mas não sabe como contá-la.
- (E) não compreende como as pessoas podem querer que se ilustre algo que elas não vivem.

- 08.** A expressão **resistir às pressões** (2^o quadro) foi empregada em sentido
- (A) próprio, pois o autor se refere ao fato de que está fisicamente sendo pressionado.
 - (B) próprio, pois o autor faz alusão à pressão exercida por sua caneta na tela do computador.
 - (C) próprio, pois o autor quer dizer que as cobranças dos leitores fazem sua pressão arterial subir.
 - (D) figurado, pois o autor está falando da incapacidade de aguentar a insistência de seus leitores.
 - (E) figurado, pois o autor faz menção à sua falta de desejo de se colocar em situação delicada.
- 09.** Assinale a alternativa em que a frase redigida está em conformidade com a norma-padrão de colocação pronominal da língua portuguesa.
- (A) Caso tenha tentado-se, sem sucesso, conectar à rede, comunique o problema por e-mail.
 - (B) Em eventual falha de tentativa de conexão, envie um e-mail, em que comunica-a.
 - (C) Se estiver tentando conexão e não consegue-a, o fato deve ser comunicado por e-mail.
 - (D) Em caso de conexão mal-sucedida, a reporte por e-mail.
 - (E) A conexão à rede pode falhar e, nesse caso, comunique-se por e-mail.
- 10.** Assinale a alternativa que completa, correta e respectivamente, as lacunas do texto segundo a norma-padrão de emprego do acento indicativo de crase.
- O atendente respondeu _____ solicitação do usuário, mas a solução sugerida exigia que o usuário conhecesse _____ fundo o sistema que estava prestes _____ ser substituído.
- (A) a ... a ... à
 - (B) a ... à ... a
 - (C) à ... a ... a
 - (D) à ... à ... a
 - (E) à ... à ... à
- 11.** Uma pesquisa foi realizada com determinado número de pessoas e cada pessoa entrevistada tinha 10 questões para responder. Do número total de entrevistados, $\frac{4}{9}$ responderam a todas as questões; entre os que não responderam todas as questões, $\frac{2}{5}$ deixaram apenas uma questão sem responder e os demais 120 entrevistados deixaram de responder duas ou mais questões. O número de entrevistados que responderam a todas as questões foi
- (A) 140.
 - (B) 160.
 - (C) 180.
 - (D) 200.
 - (E) 210.
- 12.** Participaram da assembleia de moradores de um prédio 72 moradores do bloco A e 88 moradores do bloco B. Todas essas pessoas foram divididas em grupos, cada grupo com o mesmo número de pessoas, de modo que esse número foi o maior possível, e, além disso, cada grupo só contava com moradores de um mesmo bloco. O número total de grupos formados foi
- (A) 8.
 - (B) 12.
 - (C) 16.
 - (D) 20.
 - (E) 24.

13. Determinada verba foi dividida entre quatro departamentos, A, B, C e D, de uma mesma empresa. O gráfico mostra as porcentagens dessa verba recebida por três desses departamentos.



Se a soma das verbas recebidas pelos departamentos A e B foi R\$ 6.720,00, então, a verba recebida pelo departamento C superou a verba recebida pelo departamento D em

- (A) R\$ 420,00.
(B) R\$ 380,00.
(C) R\$ 320,00.
(D) R\$ 270,00.
(E) R\$ 240,00.
14. Um agente comunitário de zoonoses visitou 30 residências, algumas no bairro A e as demais no bairro B. Sabendo que a razão do número de residências visitadas no bairro A para o número de residências visitadas no bairro B foi $\frac{2}{3}$, o número de residências visitadas no bairro A foi
- (A) 12.
(B) 15.
(C) 18.
(D) 20.
(E) 24.
15. Em uma gráfica, 4 máquinas que imprimem o mesmo número de folhetos por minuto, quando trabalham juntas e sem interrupções, imprimem 20 000 folhetos em 50 minutos. Essas 4 máquinas começaram a imprimir, juntas, um lote de 40 000 desses folhetos, mas, após 1 hora e 10 minutos, uma delas parou de funcionar. O tempo necessário para que as outras 3 máquinas juntas terminem de imprimir os folhetos restante desse lote será de
- (A) 50 minutos.
(B) 48 minutos.
(C) 45 minutos.
(D) 42 minutos.
(E) 40 minutos.

16. Determinado número de peças pode ser colocado em 40 caixas, de modo que cada caixa fique com a mesma quantidade de peças. Entretanto, todas essas peças também podem ser colocadas em 30 caixas e, nesse caso, cada caixa ficará com 4 peças a mais do que cada uma das 40 caixas anteriores. Se todas essas peças forem colocadas em 15 caixas, cada caixa contendo a mesma quantidade de peças, o número de peças por caixa será
- (A) 36.
 - (B) 32.
 - (C) 24.
 - (D) 15.
 - (E) 12.
17. Bia, Carol e Pedro trabalharam como voluntários em uma campanha de vacinação. Pedro trabalhou 2 dias a mais do que Bia e 1 dia a mais do que Carol. Somando-se o número de dias que cada um deles trabalhou, obtêm-se 15 dias. O número de dias que Carol trabalhou nessa campanha foi
- (A) 8.
 - (B) 7.
 - (C) 6.
 - (D) 5.
 - (E) 4.
18. A média aritmética dos preços de cinco produtos é R\$ 36,80. Se o único produto que custa R\$ 20,00 sofrer um aumento de 20%, e os demais produtos permanecerem com o mesmo preço, a média aritmética dos preços desses cinco produtos passará a ser igual a
- (A) R\$ 37,60.
 - (B) R\$ 38,30.
 - (C) R\$ 40,50.
 - (D) R\$ 42,70.
 - (E) R\$ 44,10.

19. Uma folha retangular ABCD, de papelão, com 15 cm de largura, foi dividida em 4 retângulos R, todos iguais entre si, conforme mostra a figura.

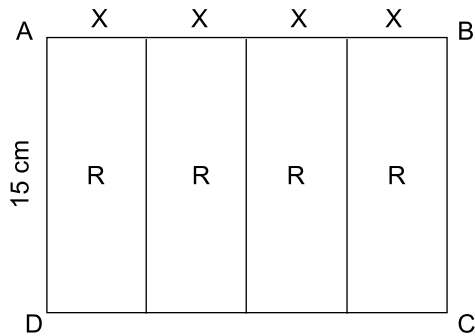
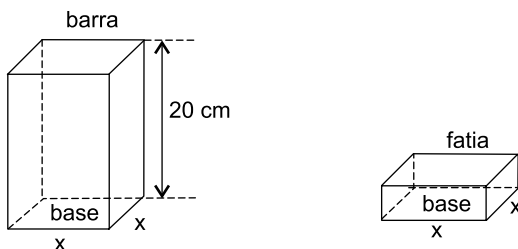


Figura fora de escala

Se a área da folha ABCD é 360 cm^2 , o perímetro de um retângulo R é igual a

- (A) 90 cm.
 (B) 78 cm.
 (C) 66 cm.
 (D) 54 cm.
 (E) 42 cm.
20. Determinado tipo de barra de doce tem o formato de um prisma reto de base quadrada, com 20 cm de altura. Essa barra foi totalmente dividida em fatias iguais e paralelas à base, conforme mostra a figura.



Figuras fora de escala

Sabendo que os volumes da barra e da fatia são, respectivamente iguais a 1280 cm^3 e 256 cm^3 , a altura da fatia é igual a

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

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

- 21.** Assinale a alternativa que apresenta os princípios básicos que devem pautar a atuação da Administração Pública.
- (A) Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência.
 - (B) Neutralidade, Moralidade, Eficácia, Essencialidade e Legalidade.
 - (C) Intangibilidade, Impessoalidade, Efetividade, Integridade e Publicidade.
 - (D) Visibilidade, Relatividade, Imparcialidade, Eficiência e Moralidade.
 - (E) Reciprocidade, Temporalidade, Publicidade, Legalidade e Eficácia.
- 22.** O princípio implícito que norteia as atitudes da Administração Pública para que atue em benefício da coletividade sempre que houver conflito com o particular é o da
- (A) Indisponibilidade do Interesse Público.
 - (B) Segurança Jurídica.
 - (C) Supremacia do Interesse Público.
 - (D) Sustentabilidade.
 - (E) Diplomacia Governamental.
- 23.** O profissional que atua como atendente de uma instituição sabe que atividades, como a realização e o atendimento de chamadas telefônicas, a organização de materiais e documentos, o cadastro e a atualização de informações, além de outras que ocorrem de forma sistemática e que contribuem para a atividade fim da empresa compõem
- (A) as regras administrativas.
 - (B) as posições administrativas.
 - (C) os planos administrativos.
 - (D) os recursos administrativos.
 - (E) as rotinas administrativas.
- 24.** Assinale a alternativa que apresenta uma postura ética de um servidor da Administração Pública.
- (A) Lograr promoção pessoal de ocupantes de cargo público.
 - (B) Prestar ao público em geral informações protegidas por sigilo.
 - (C) Proceder de forma desidiosa em suas atividades.
 - (D) Manter conduta compatível com a moralidade administrativa.
 - (E) Utilizar discurso irônico e pejorativo no recinto da repartição.
- 25.** O princípio da arquivística que considera que os arquivos espelham a estrutura, funções e atividades da entidade que o produz ou acumula em suas relações internas e externas denomina-se Princípio da
- (A) Proveniência.
 - (B) Organicidade.
 - (C) Unicidade.
 - (D) Indivisibilidade.
 - (E) Cumulatividade.
- 26.** No que tange à organização administrativa da Administração Pública, é correto afirmar que a centralização ocorre quando
- (A) a Administração Indireta realiza a distribuição interna de competências, visando a eficiência na prestação de serviço.
 - (B) as pessoas jurídicas privadas, não integrantes da Administração Direta, colaboram com o Estado em atividades não lucrativas.
 - (C) o Estado exerce suas atividades por meio de seus órgãos e dos agentes integrantes da estrutura da Administração Direta.
 - (D) as atividades desenvolvidas pelo Estado são delegadas a outras entidades políticas dotadas de personalidade jurídica.
 - (E) o Estado autoriza, por lei, a criação de uma entidade, a ela transferindo por prazo indeterminado, algum serviço.
- 27.** Das diversas formas de classificar os documentos, uma delas é a “classificação pela natureza do assunto”. Os documentos de conhecimento, custódia e divulgação restrita são denominados
- (A) públicos.
 - (B) reservados.
 - (C) judiciais.
 - (D) ostensivos.
 - (E) sigilosos.
- 28.** As atividades de protocolo são constituídas pelo conjunto de operações que visam ao controle dos documentos produzidos e recebidos que tramitam no órgão ou entidade, viabilizando a sua localização, recuperação e acesso. Dentre essas atividades, aquela que está relacionada ao curso que o documento percorre desde a sua entrada na empresa até chegar ao seu destinatário é
- (A) o recebimento.
 - (B) o registro.
 - (C) a distribuição.
 - (D) a tramitação.
 - (E) a expedição.

29. A agenda é uma das ferramentas que contribui para a organização do trabalho, sendo de importância no decorrer da rotina diária, uma vez que
- (A) auxilia no alinhamento de compromissos e eventos, garantindo uma sistematização eficiente.
 - (B) inviabiliza o planejamento, interferindo na distribuição adequada das atividades das áreas da organização.
 - (C) reduz os benefícios referentes à organização e agilidade dos processos internos.
 - (D) limita a produtividade e o atingimento de metas por demandar uma gestão de tempo.
 - (E) permite a distribuição visualizada, exclusivamente, das tarefas compartilhadas.
30. A manutenção que tem como conceito básico evitar problemas com ações programadas, ou de acordo com critérios prescritos, visando reduzir a probabilidade de falha ou a degradação do funcionamento de um item de um equipamento, é a
- (A) preditiva.
 - (B) prescritiva.
 - (C) preventiva.
 - (D) corretiva.
 - (E) emergencial.
31. Os arquivos podem ser tipificados de acordo com o uso, em correntes, intermediários e permanentes. A conservação e manutenção do arquivo intermediário é fundamental para
- (A) evitar a necessidade de criar parâmetros e técnicas que permitam identificar e descartar os documentos produzidos e recebidos anualmente.
 - (B) garantir que os documentos sejam preservados e disponíveis para consulta, no decorrer do prazo obrigatório de armazenamento.
 - (C) realizar a gestão de todos os documentos referentes a processos e obrigações fiscais por meio de sistemas digitais.
 - (D) facilitar a distribuição dos documentos recebidos pela organização e custodiados em caráter definitivo em função de seu valor.
 - (E) configurar um documento de acordo com o objetivo para o qual foi produzido em razão de seu valor secundário e da natureza jurídica da organização.
32. No processo de comunicação, a retroalimentação ou o *feedback* é a
- (A) conversão da informação em mensagem pelo remetente.
 - (B) retenção seletiva do significado das informações.
 - (C) transmissão da mensagem do emissor por meio de um canal.
 - (D) resposta do receptor ao emissor, qualificando a mensagem.
 - (E) ação de transformar em códigos o que se deseja transmitir.
33. As barreiras à comunicação fazem com que a mensagem enviada e a interpretada sejam diferentes entre si. As diferenças de dialeto ou idioma são consideradas uma barreira
- (A) administrativa.
 - (B) física.
 - (C) fisiológica.
 - (D) psicológica.
 - (E) semântica.
34. Para garantir a eficácia da comunicação telefônica é fundamental que o atendente responda às demandas do interlocutor utilizando uma linguagem
- (A) coloquial, rápida e subjetiva.
 - (B) cordial, clara e objetiva.
 - (C) simples, ambígua e informal.
 - (D) convincente, complexa e conotativa.
 - (E) culta, técnica e denotativa.
35. De modo geral, alguns indicadores percebidos por aqueles que procuram a organização indicam a qualidade no atendimento presencial ou por telefone. A confiabilidade é um desses indicadores e está relacionada
- (A) ao cumprimento, de modo fidedigno e correto, do que foi acordado.
 - (B) à ruptura do pacto estabelecido entre as partes.
 - (C) à precariedade de acesso aos serviços e pessoal de contato.
 - (D) à demonstração de eficiência por meio de soluções temporárias.
 - (E) ao vínculo de camaradagem estabelecido no atendimento.
36. O uso de fraseologia adequada no atendimento telefônico contribui para manter a boa reputação de eficiência da organização. Considerando essa afirmativa, assinale a alternativa que apresenta a frase correta a ser utilizada quando do recebimento de uma ligação.
- (A) Quem é que está falando?
 - (B) Pronto. Aguarde um instante.
 - (C) Por gentileza, quem deseja falar?
 - (D) Pois não. Pode falar, estou ouvindo.
 - (E) Alô. No momento não posso atender.

37. Um cliente ou cidadão que busca o serviço da organização pode demonstrar irritabilidade. Em situações como a apresentada, o atendente deve
- (A) refutar os argumentos ou as explicações.
 - (B) demonstrar intransigência.
 - (C) envolver-se emocionalmente.
 - (D) praticar a escuta ativa.
 - (E) pedir à pessoa que se controle.
38. O conflito é uma consequência natural das relações interpessoais em qualquer organização, podendo gerar resultados positivos e negativos, dependendo da forma como são tratados. Os conflitos geram uma repercussão positiva quando
- (A) favorecem a percepção estereotipada a respeito dos envolvidos.
 - (B) funcionam como catalizadores para atingir metas.
 - (C) se concentram em reduzir a coesão grupal.
 - (D) causam tensão excessiva nos envolvidos, tanto física como mental.
 - (E) aprofundam as diferenças e polarizam os indivíduos e grupos.
39. Assinale a alternativa que apresenta uma relação positiva no que se refere à maneira de lidar com a hierarquia nas relações de trabalho.
- (A) Demonstrar inércia quando uma sugestão não for aceita.
 - (B) Rejeitar atividades direcionadas ao trabalho em grupo.
 - (C) Ignorar instruções, mensagens ou demandas.
 - (D) Fomentar discussões acirradas para demonstrar conhecimento.
 - (E) Expor sua insatisfação com o trabalho, por meio de um diálogo franco.
40. Assinale a alternativa que contraria a importância de se promover a comunicação interpessoal no ambiente corporativo.
- (A) Valorização da cultura do *feedback*.
 - (B) Aumento do aprendizado.
 - (C) Foco na realização de tarefas individuais.
 - (D) Incentivo ao *networking*.
 - (E) Estímulo entre novas culturas.

