

**AVANÇASP**



SAEP – SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO DE  
PIRASSUNUNGA

**CONCURSO PÚBLICO  
01/2023**

## TELEFONISTA

### 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**

---

**“Doença do Chapeleiro Maluco”: conheça a condição que inspirou o personagem**

Os sintomas envolvem ansiedade, apatia e mudanças de personalidade. Curiosamente, a doença afetava principalmente fabricantes de chapéus do século 18 e 19. Entenda por quê.

A expressão “louco como um chapeleiro” (em inglês, *mad as a hatter*) já existia bem antes de Lewis Carroll inventar o personagem Chapeleiro Maluco no livro *Alice no País das Maravilhas*. O ditado começa a surgir na Inglaterra na década de 1820, quarenta anos antes da publicação do romance que consagrou Carroll. O que o autor fez, então, foi personificá-lo no homem que convida Alice para tomar chá.

Mas de onde veio a associação entre loucura e fabricantes de chapéus? Uma hipótese diz que a palavra *hatter* não significava “chapeleiro”, mas seria uma derivação do verbo *to hatter*, que pode ser entendido como “perturbar”. Outras teorias buscam a etimologia da palavra em diferentes idiomas e expressões antigas. No entanto, é bem possível que o ditado faça referência aos chapeleiros ingleses do século 18 e 19 – que, não raro, apresentavam comportamentos estranhos.

Na época, esses fabricantes utilizavam nitrato de mercúrio para juntar e tratar os pelos de animais que iriam no chapéu. Nesse processo, a pelagem era extraída de animais pequenos (principalmente coelhos) e agrupada para formar uma espécie de feltro. Uma substância laranja que continha nitrato de mercúrio era usada para deixar o produto mais macio. Depois, esse feltro era mergulhado em água quente e secado. A técnica ficou conhecida como *carroting* (derivado de “cenoura”), graças à cor do composto. Geralmente trabalhando em locais fechados, os fabricantes inalavam o vapor de mercúrio liberado no processo. E, com o tempo, o metal se acumulava no corpo dos chapeleiros.

**Intoxicação por mercúrio**

O uso do nitrato de mercúrio na indústria de chapéus começou na França do século 17, e

depois foi adotado pelos ingleses. Mesmo que os riscos de contaminação por mercúrio já fossem conhecidos, os fabricantes atuavam sem equipamentos de proteção. Não raro os chapeleiros apresentavam tremores, timidez, irritabilidade, fala arrastada, depressão, alucinações e mudanças comportamentais. Hoje sabemos que esses são sintomas de eretismo, síndrome neurológica causada pela intoxicação por mercúrio. Pela associação com os fabricantes de chapéus, a condição ficou conhecida como “doença do chapeleiro maluco”. [...]

**Inspiração de Carroll**

[...] Os primeiros diagnósticos de intoxicação por mercúrio em fabricantes de chapéus surgiram em 1860 – mesma década em que *Alice no País das Maravilhas* foi publicado. No entanto, não sabemos se o autor teve contato com essas informações. É possível que Carroll até tenha conhecido um chapeleiro com sintomas de intoxicação, mas pesquisadores concordam que o personagem literário, em si, foi inspirado em um vendedor de móveis excêntrico chamado Theophilus Carter. [...] Ele tinha ideias e invenções bizarras, tal qual o personagem fictício. Num misto de inspirações e coincidências, nasceu o chapeleiro mais famoso da literatura.

“Doença do Chapeleiro Maluco”: conheça a condição que inspirou o personagem (adaptado). **Revista Superinteressante**. Disponível em: <<https://super.abril.com.br/cultura/doenca-do-chapeleiro-maluco-conheca-a-condicao-que-inspirou-o-personagem>>

---

**QUESTÃO 01**

---

De acordo com o texto, a causa da doença do Chapeleiro Maluco está relacionada:

- (A) ao uso do nitrato de mercúrio na indústria de chapéus.
- (B) à depressão.
- (C) à esquizofrenia.
- (D) ao uso de drogas alucinógenas em excesso.
- (E) à intoxicação por chumbo no processo de fabricação de chapéus.

**QUESTÃO 02**

Considere as seguintes sentenças, retiradas do texto:

I. “E, com o tempo, o metal se acumulava no corpo dos chapeleiros.”

II. “não sabemos se o autor teve contato com essas informações.”

Nas sentenças dadas, a palavra “se” atua, respectivamente, como:

(A) conjunção integrante e conjunção condicional.

(B) pronome e conjunção condicional.

(C) pronome e conjunção integrante.

(D) conjunção condicional e conjunção integrante.

(E) pronome e pronome.

**QUESTÃO 03**

Considere o seguinte excerto: “Mesmo que os riscos de contaminação por mercúrio já fossem conhecidos, os fabricantes atuavam sem equipamentos de proteção.” Neste contexto, locução conjuntiva “mesmo que” possibilita, na oração, um sentido:

(A) explicativo.

(B) consecutivo.

(C) concessivo.

(D) causal.

(E) temporal.

**QUESTÃO 04**

Considere a seguinte sentença, retirada do texto: “Curiosamente, a doença afetava principalmente fabricantes de chapéus do século 18 e 19.” Em relação às categorias gramaticais, as palavras “curiosamente”, “fabricantes”, “de” e “e” são, respectivamente:

(A) advérbio, substantivo, preposição e conjunção.

(B) adjetivo, substantivo, preposição e conjunção.

(C) advérbio, adjetivo, preposição e conjunção.

(D) advérbio, substantivo, conjunção e conjunção.

(E) advérbio, substantivo, preposição e preposição.

**QUESTÃO 05**

Considere o seguinte excerto: “Nesse processo, a pelagem era extraída de animais pequenos (principalmente coelhos) e agrupada para formar uma espécie de feltro.” Neste contexto, a palavra “agrupada” tem relação direta de concordância com:

(A) “Nesse processo”.

(B) “uma espécie de feltro”.

(C) “animais pequenos”.

(D) “principalmente coelhos”.

(E) “a pelagem”.

**QUESTÃO 06**

Considere as seguintes sentenças, retiradas do texto:

I. “O que o autor fez, então, foi personificá-lo no homem que convida Alice para tomar chá.”

II. “Hoje sabemos que esses são sintomas de eretismo”.

III. “Outras teorias buscam a etimologia da palavra em diferentes idiomas”

Nas sentenças dadas, observa-se o uso de diferentes tipos de pronomes. Ocorre pronome indefinido apenas em:

(A) I.

(B) II.

(C) III.

(D) I e II.

(E) II e III.

**QUESTÃO 07**

Considere as seguintes sentenças, retiradas do texto:

I. “Os sintomas envolvem ansiedade, apatia e mudanças de personalidade.”

II. “Ele tinha ideias e invenções bizarras, tal qual o personagem fictício.”

Nas sentenças dadas, os verbos “envolver” e “ter” apresentam, respectivamente, as regências:

- (A) transitiva direta e transitiva direta.
- (B) transitiva indireta e transitiva direta.
- (C) transitiva direta e transitiva indireta.
- (D) intransitiva e transitiva indireta.
- (E) transitiva indireta e pronominal.

**QUESTÃO 08**

Considere as palavras I. recortar e II. reintrodução. As palavras dadas apresentam elementos mórficos que indicam diferentes processos de formação. O(s) elemento(s) que ambas as palavras apresentam em comum é (são):

- (A) prefixo.
- (B) sufixo.
- (C) radical.
- (D) prefixo e sufixo.
- (E) morfema flexional de gênero.

**QUESTÃO 09**

Assinale a alternativa em que todas as palavras são paroxítonas.

- (A) catástrofe; mão; apêndice.
- (B) chuva; espelho; caso.
- (C) básico; tabu; oriental.
- (D) elevador; efêmero; conquista.
- (E) açaí; verão; tráfico.

**QUESTÃO 10**

Assinale a alternativa em que a palavra apresentada é formada por aglutinação.

- (A) planejamento.
- (B) ansioso.
- (C) viveiro.
- (D) cana-de-açúcar.
- (E) vinicultura.

**MATEMÁTICA E RACIOCÍNIO LÓGICO**  
**QUESTÃO 11**

Em média, determinados tipos de vinhos têm teores alcoólicos de 12%, enquanto cervejas têm teores alcoólicos de 5%. Assumindo essas médias, quantos mililitros de cerveja são necessários para que se tenha a mesma quantidade de álcool que uma taça de vinho de 200ml?

- (A) 210 ml.
- (B) 224 ml.
- (C) 234 ml.
- (D) 480 ml.
- (E) 520 ml.

**QUESTÃO 12**

Um determinado número  $y$  ao ser dividido por 12 resulta em  $x$  inteiros e deixa resto 7. Este mesmo número, ao ser dividido por 13, resulta no mesmo valor de  $x$  inteiros, mas deixa resto 3. Indique o número  $y$ :

- (A) 67.
- (B) 55.
- (C) 45.
- (D) 43.
- (E) 31.

**QUESTÃO 13**

Numa pesquisa de satisfação foi perguntada a opinião dos clientes sobre três diferentes marcas de roupas. Suas respostas eram únicas de ‘usaria’, ou ‘não usaria’, para cada uma das marcas, de forma independente.

46% afirmaram que usariam a marca A, 47% afirmaram que usariam a marca B, e 42% afirmaram que usariam a marca C. Sabendo-se que 10% usariam as marcas A e B somente; 8% usariam A e C somente; 7% usariam B e C somente. Além disso, sabendo-se que 8% não usariam nenhuma das três marcas, qual a porcentagem dos entrevistados que afirmaram que usariam as três marcas simultaneamente?

- (A) 4%.
- (B) 9%.
- (C) 11%.
- (D) 12%.
- (E) 13%.

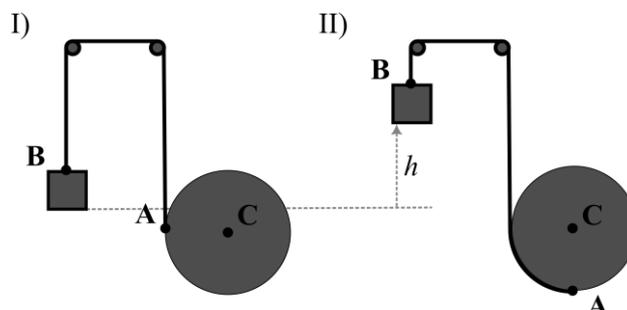
**QUESTÃO 14**

Um quadrado que aumenta seu lado numa razão de  $\frac{5}{4}$ , aumentará sua área numa razão de:

- (A)  $\frac{25}{16}$ .
- (B)  $\frac{16}{25}$ .
- (C)  $\frac{25}{9}$ .
- (D)  $\frac{16}{9}$ .
- (E)  $\frac{9}{16}$ .

**QUESTÃO 15**

Uma caixa está pendurada por uma corda no ponto B, conforme a situação I) da figura abaixo. A corda está fixa numa roldana pelo ponto A. Para levantar a caixa, a roldana gira em torno do seu centro, ponto C, trazendo o ponto A, fixo, até a sua extremidade inferior (situação II) da figura).



Sabendo-se que o segmento AC na situação II) é perpendicular ao segmento AC na situação I), e que a roldana tem raio 2 cm, indique a altura  $h$  em que a caixa é levantada. Considere  $\pi=3,14$ .

- (A) 1,57 cm.
- (B) 2,00 cm.
- (C) 3,14 cm.
- (D) 4,00 cm.
- (E) 6,28 cm.

**QUESTÃO 16**

Felipe trabalha com arte e quer fazer vários murais idênticos para uma exposição em sua cidade. Ele utilizará ladrilhos de 4 cores diferentes: vermelho, amarelo, azul e verde. Há 900 ladrilhos vermelhos, 450 ladrilhos amarelos, 600 ladrilhos azuis e 720 ladrilhos verdes. Felipe deverá utilizar todos os ladrilhos disponíveis. Qual o maior número possível de murais idênticos que Felipe conseguirá fazer?

- (A) 20.
- (B) 10.
- (C) 45.
- (D) 25.
- (E) 30.

**QUESTÃO 17**

Há 10 anos que um aluno participa de competições de matemática. Analisando sua série histórica, ele percebeu que sua média dos últimos 5 anos cresceu 10% em relação à média dos 5 anos anteriores a estes. Sabendo-se que a média dos 10 anos é 6,3, qual a média dos primeiros 5 anos da série?

- (A) 7,0.
- (B) 6,6.
- (C) 6,3.
- (D) 6,0.
- (E) 5,9.

**QUESTÃO 18**

Observe a sequência lógica figural abaixo:



Continuando a sequência, qual será seu 2023º elemento:

- (A) ♥.
- (B) ♦.
- (C) ♣.
- (D) ♠.
- (E) ♪.

**QUESTÃO 19**

Joana fez um empréstimo de 100 mil reais com um banco, que pagará um total de 300 mil reais ao longo de 30 anos. Inesperadamente, ainda no primeiro ano do empréstimo, Joana ganhou na loteria exatamente o valor de 100 mil reais. Ela decide então investir esse dinheiro numa aplicação a juros simples de 12% ao ano. Nestas condições, após 30 anos, qual será a diferença entre o montante do investimento, e o total pago ao banco no financiamento do imóvel?

- (A) R\$ 460.000,00.
- (B) R\$ 300.000,00.
- (C) R\$ 260.000,00.
- (D) R\$ 160.000,00.
- (E) R\$ 100.000,00.

**QUESTÃO 20**

Em uma caixa há três bolinhas – uma azul, uma vermelha e uma preta. Alice, Bianca e Clara retiram uma bola cada. Elas então dizem:

- Alice: não tirei a azul
- Bianca: não tirei a vermelha
- Clara: não tirei a preta

Sabendo-se que apenas quem pegou a bola preta mentiu, quem pegou a bola azul e vermelha, nesta ordem foi:

- (A) Alice e Bianca.
- (B) Alice e Clara.
- (C) Clara e Bianca.
- (D) Bianca e Clara.
- (E) Bianca e Alice.

**NOÇÕES DE INFORMÁTICA****QUESTÃO 21**

A organização de pastas no Windows 7 é fundamental para manter seus arquivos e programas devidamente estruturados e acessíveis. Neste sentido, assinale a alternativa que não contenha uma forma de organização de arquivos em uma pasta:

- (A) Tamanho.
- (B) Tipo.
- (C) Nome.
- (D) Data de modificação.
- (E) Células.

**QUESTÃO 22**

O Microsoft Outlook é principalmente uma ferramenta de comunicação e gerenciamento de informações pessoais, e muitas tarefas específicas exigem software dedicado para serem realizadas com eficiência. São funções do MS-Outlook 2016:

- ( ) Arquivar E-mails e Organizar Pastas.
- ( ) Edição de Apresentações.
- ( ) Gerenciar Contatos.
- (A) V, V, V.
- (B) F, F, F.
- (C) F, V, F.
- (D) V, F, V.
- (E) V, V, F.

**QUESTÃO 23**

Acerca da extensão “.bmp”, pode-se afirmar que se trata de um documento salvo através do MS:

- (A) Outlook.
- (B) Excel.
- (C) Word.
- (D) PowerPoint.
- (E) Edge.

**QUESTÃO 24**

Em se tratando de MS-Windows 7, assinale a alternativa que apresenta o atalho para procurar um arquivo ou uma pasta:

- (A) F3.
- (B) Caps.
- (C) Ctrl + V.
- (D) Ctrl + W.
- (E) F2.

**QUESTÃO 25**

Sobre a função “responder para todos” no MS-Outlook 2016, é possível afirmar:

- (A) A função "Responder para Todos" é usada quando você deseja responder a um e-mail que foi enviado para você e para outros destinatários.
- (B) O campo “Assunto” não será preenchido automaticamente.
- (C) O texto original do remetente não será mantido.
- (D) O campo “Para” deverá ser preenchido.
- (E) O anexo será mantido na mensagem.

**QUESTÃO 26**

Sobre a função “encaminhar” no MS-Outlook 2016, é possível afirmar:

- (A) O campo “Assunto” não será preenchido automaticamente.
- (B) Ao clicar em "Encaminhar", o Outlook abrirá uma nova janela de composição de e-mail, permitindo que você insira os endereços de e-mail dos destinatários para os quais deseja encaminhar a mensagem.
- (C) O anexo não será mantido na mensagem.
- (D) O texto original do remetente não será mantido.
- (E) O campo “Para” não deverá ser preenchido.

**QUESTÃO 27**

Leia o trecho abaixo e assinale a alternativa que complete corretamente a lacuna:

O \_\_\_\_\_ é um aplicativo de anotações e organização de informações. Ele permite que os usuários criem blocos de anotações virtuais onde podem inserir texto, imagens, desenhos, gráficos e áudio. É útil para organizar informações, fazer anotações de reuniões, projetos e pesquisas.

- (A) Microsoft PowerPoint.
- (B) Microsoft Excel.
- (C) Microsoft OneNote.
- (D) Microsoft Outlook.
- (E) Microsoft Word.

**QUESTÃO 28**

Imprimir e digitalizar são duas ações distintas que envolvem a manipulação de documentos em formatos físicos e digitais, respectivamente. Neste sentido, pode-se afirmar que:

- ( ) Os documentos impressos são tangíveis e podem ser arquivados em pastas físicas ou armários. Eles podem durar muito tempo se forem armazenados adequadamente.
  - ( ) Digitalizar um documento envolve a conversão de uma cópia física em um formato digital, geralmente um arquivo PDF, imagem ou texto.
  - ( ) A impressão de um documento não consome recursos como tinta ou toner e papel, uma vez que o arquivo fica em formato digital.
- (A) V, V, V.
  - (B) F, F, F.
  - (C) F, V, F.
  - (D) V, F, V.
  - (E) V, V, F.

**QUESTÃO 29**

Carlos trabalha em um escritório de contabilidade, e precisa enviar uma Nota Fiscal que está impressa para o seu cliente através de arquivo em um e-mail, para isso, ele deve:

- (A) Digitalizar o documento, que envolve a conversão de uma cópia física em um formato digital, geralmente um arquivo PDF, imagem ou texto.
- (B) Digitalizar o documento, que envolve a conversão de uma cópia digital em um formato físico.
- (C) Imprimir o documento, que envolve a criação de uma cópia física em papel ou outro meio impresso.
- (D) Imprimir o documento, que envolve a conversão de uma cópia física em um formato digital, geralmente um arquivo PDF, imagem ou texto.
- (E) Digitalizar o documento, que envolve a criação de uma cópia física em papel ou outro meio impresso.

**QUESTÃO 30**

Analise o trecho a seguir e assinale a alternativa que complete corretamente a lacuna:

“O conceito de \_\_\_\_\_ de uma página refere-se à ação de criar uma cópia física de uma página ou documento digital em um meio tangível, como papel, transparência ou etiquetas adesivas, usando um dispositivo de impressão. Trata-se de um processo que envolve a reprodução de texto, gráficos, imagens e outros elementos visuais de um documento eletrônico em um formato físico.”

- (A) Digitalização.
- (B) Digitação.
- (C) Importação.
- (D) Impressão.
- (E) Formatação.

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS****QUESTÃO 31**

Uma boa comunicação é vital para o bom desempenho de um profissional, independentemente, da profissão exercida. No entanto, há profissões que exigem uma atenção adicional à comunicação, como por exemplo: telefonista. Nesse sentido, é necessário o conhecimento de técnicas de comunicação que corroborarão para a efetividade da mensagem transmitida. No caso específico da compreensão oral, ela apresenta de forma macro três etapas principais: pré-escuta, escuta e pós-escuta. Sobre essa última etapa, é pertinente afirmar apenas:

- (A) A pós-escuta é a etapa que prepara para a compreensão oral.
- (B) A pós-escuta é a etapa mais longa desse processo.
- (C) A pós-escuta é a etapa responsável pela construção do sentido do texto por parte do ouvinte.
- (D) A pós-escuta representa o primeiro acesso ao sentido do texto oral.
- (E) A pós-escuta é uma etapa independente das demais.

**QUESTÃO 32**

O correio de voz é um sistema computadorizado que exerce a função de uma caixa postal eletrônica, gravando recados de voz de todas as ligações não atendidas. Sobre esse sistema, é impertinente afirmar:

- (A) O correio de voz é configurado especificamente para gravar a mensagem que a pessoa ouve ao ligar.
- (B) A fim de despertar a atenção do cliente, é importante que a mensagem seja clara e objetiva.
- (C) Há preferência pela gravação em tom de voz feminino, pois a mulher possui um tom de voz que facilita a gravação, por ser mais convidativo.
- (D) A mensagem deverá ter uma conotação positiva.
- (E) Apesar do correio de voz ser um recurso antigo, ele ainda continua importante nos dias atuais.

**QUESTÃO 33**

Para operacionalizar um PABX, ou seja, transferir as chamadas telefônicas por meio desse tipo de sistema, é importante primeiro conhecer sua funcionalidade e algumas de suas características. Nesse sentido, o PABX é considerado como uma rede de telefonia privada que oferece recursos e facilidades essenciais para a comunicação organizacional. Sobre esse sistema, é pertinente afirmar:

- (A) No mercado, destacam-se três tipos: PABXs convencionais, PABXs modernos e PABXs obsoletos.
- (B) Os modelos modernos funcionam por meio de telefones fixos e uma infraestrutura de rede de telefonia por par metálico.
- (C) Apenas os modelos de PABX mais modernos possuem recursos ou facilidades que permitem a transferência de chamadas, atendimento automático, música em espera, caixa postal, chamada em espera etc.
- (D) Os sistemas mais modernos são baseados em sistemas virtuais, em que o PABX poderá ser hospedado em servidores internos da empresa ou em nuvem.
- (E) A principal função do PABX é permitir a comunicação interna entre os colaboradores de uma empresa.

**QUESTÃO 34**

Para orientar a consecução dos trabalhos, há um método denominado de 4 Disciplinas da Execução, que visa orientar a condução dos trabalhos por parte dos líderes de equipe, no intuito de assegurarem o maior engajamento de seus subordinados, além de promover a mudança de atitude do grupo (comportamental). A seguir, foram explicitadas essas disciplinas relativas à execução dos trabalhos, exceto:

- (A) Foco no que é realmente importante para a empresa.
- (B) Adoção de medidas corretivas.
- (C) Adoção de medidas de direcionamento.
- (D) Manutenção do placar envolvente.
- (E) Devolução de um ritmo de responsabilidade.

**QUESTÃO 35**

As relações humanas têm um impacto significativo na consecução das atividades laborais. Para auxiliar o desenvolvimento dos processos e procedimentos organizacionais, é importante conhecer as Teorias da Administração. Assinale a seguir o nome da teoria que surgiu em oposição à Teoria Clássica, ou seja, o foco não é mais a tarefa ou a organização, mas as pessoas.

- (A) Administração Científica.
- (B) Teoria Burocrática.
- (C) Teoria das Relações Humanas.
- (D) Teoria Comportamental da Organização.
- (E) Teoria Contingencial.

**QUESTÃO 36**

A Gestão de Pessoas, dentre suas diversas atribuições, avalia o desempenho dos empregados por meio da análise de indicadores e métricas de desempenho. Um desses exemplos é o nível de assiduidade do empregado. Em relação a essa métrica de desempenho, observa-se que ela está diretamente relacionada com:

- (A) o ramo de negócio.
- (B) o nível hierárquico.
- (C) a rotina de trabalho.
- (D) a produtividade.
- (E) o tempo de mercado.

**QUESTÃO 37**

A correta utilização das formas de tratamento é uma condição relevante para assegurar a efetividade da redação de um documento oficial. Logo, é importante conhecer algumas regras que estabelecem o correto emprego dos pronomes de tratamento. Assinale a alternativa que não condiz com essas regras.

- (A) Os pronomes de tratamento são sempre escritos em terceira pessoa.
- (B) Em relação ao gênero gramatical, dos adjetivos referidos a esses pronomes, ele deverá coincidir com o substantivo que compõe a locução.
- (C) Os pronomes de tratamento em correspondências dirigidas às principais autoridades, como por exemplo: Presidente e Vice-Presidente da República, Ministros, Prefeitos etc., aconselha-se evitar a abreviação desses pronomes.
- (D) Doutor, que é um título adquirido mediante cursos de doutorado, não deve ser utilizado como forma de tratamento.
- (E) Foi abolido o uso do tratamento Digníssimo e Ilustríssimo, sendo suficiente o uso do tratamento Senhor, para as autoridades que recebem tratamento de Vossa Senhoria.

**QUESTÃO 38**

Um tema muito recorrente dentro do contexto organizacional são questões ligadas às relações humanas no trabalho. Sobre esse conceito, é impertinente afirmar:

- (A) A responsabilidade pela construção das relações humanas no trabalho é da alta gestão, uma vez que as decisões estratégicas têm relação direta com o relacionamento humano organizacional.
- (B) As relações humanas no trabalho corroboram para a criação de um ambiente laboral saudável e motivador para os colaboradores.
- (C) As relações humanas no trabalho tanto podem ser positivas quanto negativas influenciando os resultados pessoais e laborais.
- (D) A construção de boas relações no trabalho deve ser uma decisão e não imposição.
- (E) O ambiente conflituoso repercute não apenas nas relações humanas, mas nos resultados financeiros da empresa.

---

**QUESTÃO 39**

---

Desde a criação dos Correios no Brasil, em 1663, com a instalação do Correio-mor, a natureza do serviço público postal brasileiro continua até hoje inalterada. Que natureza é essa?

- (A) Centralidade do governo nacional tendo a tarefa de organização, legislação e manutenção.
- (B) Tipo de serviço disponibilizado.
- (C) Formas de envios postais.
- (D) Estrutura hierárquica do serviço postal brasileiro.
- (E) Aparato legal regulamentador.

---

**QUESTÃO 40**

---

Na empresa, houve um vazamento de produto perigoso, qual o número de emergência deve ser acionado?

- (A) 190
- (B) 191
- (C) 193
- (D) 198
- (E) 199

