Colégio 00001 | Sala 0001 | Ordem 0001

Julho/2019

SANASA CAMPINAS **SOCIEDADE DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E SANEAMENTO S/A**

Concurso Público para o preenchimento dos empregos públicos

Assistente Administrativo
Call Center

Nome do Candidato: Caderno de Prova 'M13', Tipo 001

Nº de Inscrição: MODELO

Nº do Caderno: TIPO−001

Nº do Documento: 0000000000000000

ASSINATURA DO CANDIDATO

PROVA

Conhecimentos Básicos
Conhecimentos Específicos

INSTRUÇÕES

Quando autorizado pelo fiscal de sala, transcreva a frase ao lado, com sua caligrafia usual, no espaço apropriado na Folha de Respostas.

A diversidade cultural é importante e necessária para a humanidade.

- Verifique se este caderno:
  - corresponde a sua opção de cargo.
  - contém 70 questões objetivas, numeradas de 1 a 70.

  Caso contrário, solicite imediatamente ao fiscal da sala a substituição do caderno.
  Não serão aceitas reclamações posteriores.
- Para cada questão objetiva existe apenas UMA resposta certa.
- Leia cuidadosamente cada uma das questões e escolha a resposta certa.
- Essa resposta deve ser marcada na FOLHA DE RESPOSTAS que você recebeu.

VOCÊ DEVE

- Procurar, na FOLHA DE RESPOSTAS da Prova Objetiva, o número da questão que você está respondendo.
- Verificar no caderno de prova qual a letra (A,B,C,D,E) da resposta que você escolheu.
- Marcar essa letra na FOLHA DE RESPOSTAS, conforme o exemplo: Ⓐ ● Ⓒ Ⓓ Ⓔ

ATENÇÃO

- Marque as respostas com caneta esferográfica de material transparente de tinta preta ou azul. Não será permitida a utilização de lápis, lapiseira, marca texto ou borracha durante a realização da prova.
- Marque apenas uma letra para cada questão. Será anulada a questão em que mais de uma letra estiver assinalada.
- Responda a todas as questões.
- Não será permitida nenhuma espécie de consulta ou comunicação entre os candidatos, nem a utilização de livros, códigos, manuais, impressos ou quaisquer anotações.
- A duração da prova é de 4 horas para responder a todas as questões objetivas e preencher a Folha de Respostas personalizada.
- Ao término da prova, chame o fiscal da sala e devolva todo o material recebido.
- É proibida a divulgação ou impressão parcial ou total da presente prova. Direitos Reservados.

CONHECIMENTOS BÁSICOS

Língua Portuguesa

Atenção: Para responder às questões de números 1 a 10, considere o texto abaixo.

Diversos países estão propondo alternativas para enfrentar o problema da poluição oceânica, mas, até o momento, não tomaram quaisquer medidas concretas. A organização holandesa The Ocean Cleanup *resolveu dar um passo à frente e assumir a missão de combater a poluição oceânica nos próximos anos.*

A organização desenvolveu uma tecnologia para erradicar os plásticos que poluem os mares do planeta e pretende começar a limpar o Great Pacific Garbage Patch *(a maior coleção de detritos marinhos do mundo), no Oceano Pacífico Norte, utilizando seu sistema de limpeza recentemente redesenhado.*

Em resumo, a ideia principal do projeto é deixar as correntes oceânicas fazer todo o trabalho. Uma rede de telas em forma de "U" coletaria o plástico flutuante até um ponto central. O plástico concentrado poderia, então, ser extraído e enviado à costa marítima para fins de reciclagem.

(Texto adaptado. Disponível em: **https://futuroexponencial.com**)

1. A proposta da organização holandesa é
   (A) recolher, por meio de uma rede, os plásticos que poluem os mares.
   (B) eliminar a produção de plásticos capazes de poluir os oceanos.
   (C) testar as alternativas de diversos países para enfrentar a poluição oceânica.
   (D) ofertar a diferentes países tecnologia para a reciclagem de plásticos.
   (E) conscientizar a população sobre a importância da reciclagem de plásticos.

2. No 1º parágrafo, destaca-se
   (A) o fato de que a organização holandesa foi a primeira a propor medidas para enfrentar o problema da poluição oceânica.
   (B) a diplomacia com que a organização holandesa tem liderado os debates acerca do enfrentamento da poluição dos mares.
   (C) a iniciativa ousada da organização holandesa ao propor uma medida efetiva contra a poluição oceânica.
   (D) a dificuldade a ser encontrada pela organização holandesa na luta contra a poluição dos mares nos próximos anos.
   (E) a rapidez com que a organização holandesa conseguiu resolver o problema da poluição oceânica.

3. Da leitura do 2º parágrafo, pressupõe-se que o atual sistema de limpeza da organização holandesa foi
   (A) bem-sucedido na limpeza do Oceano Pacífico Norte.
   (B) idealizado por uma outra organização.
   (C) criado para a limpeza específica do Oceano Pacífico Norte.
   (D) desenvolvido na região do Pacífico Norte.
   (E) feito a partir de um projeto anterior.

4. *Em resumo, a ideia principal do projeto é deixar as correntes oceânicas fazer todo o trabalho.* (3º parágrafo)
   O conteúdo da frase acima está preservado nesta outra redação, respeitando-se as regras de ortografia e acentuação:
   (A) Em sintese, a ideia principal do projeto equivale a deixar que as correntes oceânicas furtem-se a quaisquer trabalhos.
   (B) Para sintetisar, a ideia principal do projeto tem haver com deixar que as correntes oceânicas executem o trabalho integralmente.
   (C) De modo suscinto, a ideia principal do projeto está em deixar que as correntes oceânicas desempenhem qualquer trabalho.
   (D) Em poucas palavras, a ideia principal do projeto consiste em deixar que as correntes oceânicas realizem o trabalho completo.
   (E) Sem mais delongas, a ideia principal do projeto assemelha-se a deixar que as correntes oceânicas desempenhem hesitosamente o trabalho.

5. Constata-se **oposição** entre as ideias dos seguintes enunciados, separados por barras:
   (A) *A organização desenvolveu uma tecnologia para erradicar os plásticos* // *que poluem os mares do planeta...* (2º parágrafo)
   (B) *A organização holandesa* The Ocean Cleanup *resolveu dar um passo à frente* // *e assumir a missão de combater a poluição oceânica nos próximos anos*. (1º parágrafo)
   (C) *Diversos países estão propondo alternativas para enfrentar o problema da poluição oceânica,* // *mas, até o momento, não tomaram quaisquer medidas concretas*. (1º parágrafo)
   (D) *Uma rede de telas em forma de "U" coletaria o plástico flutuante* // *até um ponto central*. (3º parágrafo)
   (E) *O plástico concentrado poderia, então, ser extraído e enviado à costa marítima* // *para fins de reciclagem.* (3º parágrafo)

6. Considere as seguintes passagens do texto:

... até o momento, não tomaram quaisquer medidas concretas. (1º parágrafo)

... coletaria o plástico flutuante até um ponto central. (3º parágrafo)

Nos dois contextos, o vocábulo "até" estabelece relação de

(A) limite.

(B) instrumento.

(C) tempo.

(D) lugar.

(E) causa.

---

7. Considere o trecho:

A organização [...] *pretende começar a limpar o* Great Pacific Garbage Patch [...], *utilizando seu sistema de limpeza recentemente redesenhado.* (2º parágrafo)

O enunciado sublinhado responde à seguinte questão:

(A) Quando será feita a limpeza?

(B) Para que será feita a limpeza?

(C) Por que será feita a limpeza?

(D) De que será feita a limpeza?

(E) Como será feita a limpeza?

---

8. Considerando que o pronome **ele**, com suas formas flexionadas **ela**, **eles**, **elas**, pode exercer função de sujeito, mas não de objeto direto do verbo, a expressão que pode ser substituída por esse pronome está sublinhada em:

(A) *Diversos países estão propondo alternativas para enfrentar o problema da poluição oceânica*... (1º parágrafo)

(B) *O plástico concentrado poderia, então, ser extraído e enviado à costa marítima para fins de reciclagem.* (3º parágrafo)

(C) *A organização desenvolveu uma tecnologia para erradicar os plásticos que poluem os mares do planeta*... (2º parágrafo)

(D) *Uma rede de telas em forma de "U" coletaria o plástico flutuante até um ponto central.* (3º parágrafo)

(E) *A organização holandesa* The Ocean Cleanup *resolveu dar um passo à frente*... (1º parágrafo)

---

9. *Uma rede de telas em forma de "U" coletaria o plástico flutuante até um ponto central. O plástico concentrado poderia, então, ser extraído e enviado à costa marítima para fins de reciclagem.*

Com as devidas alterações na pontuação, o trecho acima estará corretamente reescrito, em um único período, substituindo-se o segmento sublinhado por:

(A) aonde o tanto

(B) que o mesmo

(C) ao qual o produto

(D) onde o material

(E) o qual o restante

---

10. *A organização holandesa* The Ocean Cleanup *resolveu dar um passo à frente e assumir a missão de combater a poluição oceânica nos próximos anos.* (1º parágrafo)

O segmento sublinhado estará substituído corretamente, sem prejuízo do sentido, por:

(A) responsabilizar-se contra o combate na

(B) responsabilizar-se ao combate para a

(C) responsabilizar-se pelo combate à

(D) responsabilizar-se com o combate sobre a

(E) responsabilizar-se do combate pela

Atenção: Para responder às questões de números 11 a 20, considere o texto abaixo.

De cedo, aprendi a subir ladeira e a pegar bonde andando. Posso dizer, com humildade orgulhosa, que tive morros e bondes no meu tempo de menino.

Nossa pobreza não era envergonhada. Ainda não fora substituída pela miséria nos morros pobres, como o da Geada. Que tinha esse nome a propósito: lá pelos altos do Jaguaré, quando fazia muito frio, no morro costumava gear. Tínhamos um par de sapatos para o domingo. Só. A semana tocada de tamancos ou de pés no chão.

Não há lembrança que me chegue sem os gostos. Será difícil esquecer, lá no morro, o gosto de fel de chá para os rins, chá de carqueja empurrado goela abaixo pelas mãos de minha bisavó Júlia. Havia pobreza, marcada. Mas se o chá de carqueja me descia brabo pela goela, como me é difícil esquecer o gosto bom do leite quente na caneca esmaltada estirada, amorosamente, também no morro da Geada, pelas mãos de minha avó Nair.

A miséria não substituíra a pobreza. E lá no morro da Geada, além do futebol e do jogo de malha, a gente criava de um tudo. Havia galinha, cabrito, porco, marreco, passarinho, e a natureza criava rolinha, corruíra, papa-capim, andorinha, quanto. Tudo ali nos Jaguarés, no morro da Geada, sem água encanada, com luz só recente, sem televisão, sem aparelho de som e sem inflação.

Nenhum de nós sabia dizer a palavra solidariedade. Mas, na casa do tio Otacílio, criavam-se até filhos dos outros, e estou certo que o nosso coração era simples, espichado e melhor. Não desandávamos a reclamar da vida, não nos hostilizávamos feito possessos, tocávamos a pé pra baixo e pra cima e, quando um se encontrava com o outro, a gente não dizia: "Oi!". A gente se saudava, largo e profundo: – Ô, batuta!*

*batuta: amigo, camarada.

(Texto adaptado. João Antônio. Meus tempos de menino. In: WERNEK, Humberto (org.). **Boa companhia: crônicas**. São Paulo, Companhia das Letras, 2005, p. 141-143)

11. No texto, o autor lembra o seu tempo de menino, dando destaque
    (A) a aspectos sensoriais e afetivos da memória.
    (B) à indignação diante da pobreza em que vivia.
    (C) a detalhes de seu convívio com os miseráveis.
    (D) à desigualdade econômica entre seus familiares.
    (E) à presença positiva do poder público nos morros.

12. Da leitura do trecho *Nossa pobreza não era envergonhada. Ainda não fora substituída pela miséria nos morros pobres, como o da Geada* (2º parágrafo), subentende-se que o morro da Geada
    (A) não era miserável como os demais morros, pois era habitado por trabalhadores.
    (B) difere dos demais morros na medida em que escapou da chegada da miséria.
    (C) passou de pobre a miserável em algum momento depois da infância do autor.
    (D) tinha orgulho de ser pobre, porque a pobreza era uma opção dos moradores.
    (E) não tinha consciência da condição miserável em que viviam seus habitantes.

13. Uma frase em que se interpreta corretamente o conteúdo do 5º parágrafo é
    (A) As pessoas do morro não se hostilizavam, tampouco se solidarizavam umas com as outras.
    (B) Para os moradores do morro da Geada, a solidariedade era uma experiência vivida na prática.
    (C) Na casa do tio Otacílio, fazia-se de tudo para ganhar a vida, até criar filhos dos outros.
    (D) Como não tínhamos liberdade de reclamar, andávamos freneticamente de um lado a outro.
    (E) Éramos tão simplórios que não reclamávamos da vida, mesmo quando ficávamos revoltados.

14. Na frase *A miséria não substituíra a pobreza* (4º parágrafo), a forma verbal destacada equivale a
    (A) se substituiu.
    (B) fora substituída.
    (C) substituía.
    (D) tinha substituído.
    (E) teria substituído.

15. O tom subjetivo combina-se com um nível de linguagem explicitamente **informal** na seguinte passagem:
    (A) *Tudo ali nos Jaguarés, no morro da Geada, sem água encanada, com luz só recente, sem televisão, sem aparelho de som e sem inflação.* (4º parágrafo)
    (B) *Que tinha esse nome a propósito: lá pelos altos do Jaguaré, quando fazia muito frio, no morro costumava gear.* (2º parágrafo)
    (C) *Nenhum de nós sabia dizer a palavra solidariedade. Mas, na casa do tio Otacílio, criavam-se até filhos dos outros...* (5º parágrafo)
    (D) *Ainda não fora substituída pela miséria nos morros pobres, como o da Geada.* (2º parágrafo)
    (E) *Mas se o chá de carqueja me descia brabo pela goela, como me é difícil esquecer o gosto bom do leite quente na caneca esmaltada estirada* [...] *pelas mãos de minha avó Nair.* (3º parágrafo)

16. No segmento *... morros pobres, como o da Geada. Que tinha esse nome a propósito: lá pelos altos do Jaguaré, quando fazia muito frio, no morro costumava gear* (2º parágrafo), o sinal de dois-pontos introduz

(A) uma ressalva.

(B) uma citação.

(C) um esclarecimento.

(D) uma contradição.

(E) um resumo.

17. *Tínhamos um par de sapatos para o domingo. Só. A semana tocada de tamancos ou de pés no chão*. (2º parágrafo)

Está condizente com o que se lê no trecho acima, com a vírgula empregada corretamente, o que se encontra em:

(A) Tínhamos um par de sapatos para o domingo, só. A semana tocada de tamancos ou de pés no chão.

(B) Tínhamos um par, de sapatos, só para o domingo. A semana tocada de tamancos ou de pés no chão.

(C) Só, tínhamos um par de sapatos para o domingo. A semana tocada de tamancos ou de pés no chão.

(D) Tínhamos um par de sapatos para o domingo. A semana só, tocada de tamancos ou de pés no chão.

(E) Tínhamos um par de sapatos para o domingo. A semana tocada de tamancos ou de pés, só no chão.

18. No contexto do 5º parágrafo, em contraste com "*Ô, batuta!",* a saudação *"Oi"* demonstra maior

(A) cordialidade.

(B) impessoalidade.

(C) proximidade.

(D) sinceridade.

(E) informalidade.

19. Está escrito em conformidade com as regras de concordância este livre comentário:

(A) Água encanada, televisão, aparelho de som, nada disso eram acessíveis aos moradores.

(B) O hábito de subir ladeiras e pegar bondes andando foram adquiridos logo cedo.

(C) Posso dizer que fez parte do meu tempo de menino os morros e os bondes do Jaguaré.

(D) Quando eu tinha dores nos rins, as mãos de minha bisavó Júlia me serviam chá de carqueja.

(E) Quando se encontrava na rua, as pessoas tinham o costume de se saudar dizendo "Ô, batuta!".

20. Os verbos e o sinal indicativo de crase estão empregados corretamente na seguinte frase, redigida a partir do texto:

(A) Caso você quer voltar à um dia da infância, tome chá de carqueja.

(B) Os bondes não se manteram com à passagem do tempo.

(C) Nós nos dedicávamos à criação de uma infinidade de animais.

(D) Na casa do tio Otacílio, proporam-se à criar filhos dos outros.

(E) Não era comum que um hostiliza-se à outro no morro da Geada.

Atualidades

21. Considere:

I. Em fevereiro de 2019, os governantes dos dois países se encontraram em Hanói, no Vietnã, mas o encontro terminou mais cedo do que o previsto pelo cronograma original porque os dois lados não chegaram a um acordo sobre a retirada de sanções e o programa de desnuclearização imposto.

II. Em maio de 2019, novas provocações entre os dois países. Um deles fez novo teste de mísseis, indicando que pode estar retomando o programa que havia interrompido após a primeira cúpula entre os dois governantes, em 2018.

Os protagonistas dos eventos acima foram, respectivamente,

(A) Estados Unidos e Coreia do Norte.

(B) Estados Unidos e Irã.

(C) Rússia e Turquia.

(D) Rússia e Coreia do Norte.

(E) Estados Unidos e Turquia.

22. *A primeira-ministra britânica, Theresa May, anunciou nesta sexta-feira (24/05) que vai deixar o cargo em 7 de junho. A renúncia foi anunciada após a líder do Partido Conservador fracassar na condução do Brexit, processo de saída do Reino Unido da União Europeia.*

(Disponível em: **https://g1.globo.com.** Acesso em 25.mai.2019)

Sobre o Brexit é correto afirmar que

(A) a falta de acordo entre as partes ocorre porque a União Europeia tem se negado a pagar cerca de 5 milhões de euros ao Reino Unido sobre a rescisão do acordo.

(B) diante das dificuldades para estabelecer um acordo entre Reino Unido e União Europeia, haverá um novo plebiscito, em outubro, para que os ingleses possam rever sua posição.

(C) inúmeros entraves sociais, econômicos, financeiros e de delimitação de fronteiras têm dificultado o processo de retirada do Reino Unido da União Europeia.

(D) o ponto mais sensível do acordo se refere à implantação de nova política britânica de acolhimento dos imigrantes e refugiados, antes semelhante à da União Europeia.

(E) várias empresas de países membros da União Europeia já anunciaram que deverão instalar filiais no Reino Unido devido ao forte mercado consumidor do país.

23. *Um recente relatório publicado pela Organização das Nações Unidas (ONU), denominado "Perspectivas do Meio Ambiente Mundial", apresenta um quadro sombrio sobre as consequências para a sociedade da degradação da qualidade ambiental planetária. Com relação à água, o relatório mostra que uma em cada três pessoas no mundo, cerca de 2,3 bilhões de habitantes, não têm acesso ao saneamento.*

(Disponível em: **https://www.ecodebate.com.br**.Acesso em 26.mai.2019)

Sobre os recursos hídricos do Brasil e do mundo são feitas as seguintes proposições:

I. As questões ambientais que envolvem os recursos hídricos devem ser tratadas de forma integrada, ou seja, escassez ou abundância de água devem ser relacionadas ao clima, à vegetação e às ações humanas.

II. A gestão de recursos hídricos, elemento fundamental para a sobrevivência da humanidade, deve estar embasada em políticas de sustentabilidade.

III. Os problemas de segurança hídrica devem fazer parte das políticas públicas e, portanto, independem de ações da sociedade civil.

Está correto o que consta APENAS de

(A) II e III.

(B) I e III.

(C) II.

(D) I e II.

(E) III.

24. *É forte o ritmo do crescimento desta fonte de energia no Brasil. Os investimentos no setor começaram por volta de 2005 e, menos de 10 anos após o primeiro leilão deste tipo de energia no país (realizado em 2009), o Brasil atingiu no início de 2018 a potência instalada de 13 gigawatts (GW), quase a mesma da Hidrelétrica de Itaipu (14GWs). Atualmente, o Brasil ocupa o oitavo lugar no ranking mundial da produção deste tipo de energia, superando países desenvolvidos como Itália e Canadá. O salto foi dado nos últimos cinco anos, pois, até 2012, estava em 15º lugar.*

(Disponível:**https://www.em.com.br.** Acesso em 26.mai.2019)

O texto descreve o avanço da energia

(A) solar.

(B) eólica.

(C) de biogás.

(D) de biocombustível

(E) de biomassa.

25. *Em janeiro de 2019, o ministro do Meio Ambiente afirmou que o Brasil continuará no Acordo de Paris e que o presidente concordou com a posição. Ele argumentou que há pontos importantes no acordo que podem trazer recursos para o país.*

(Disponível em : **https://oglobo.globo.com.** Acesso em 26.mai.2019)

O Acordo de Paris

(A) tem como objetivo proteger a biodiversidade e, portanto, combater os desequilíbrios ambientais, principalmente nas regiões pobres.

(B) determina que os países signatários assumam o compromisso de combater o desmatamento e a degradação dos solos.

(C) estabelece metas para combater o aquecimento global a partir da redução da emissão de gases que causam o efeito estufa.

(D) propõe medidas universais de combate ao consumismo a partir da adoção de hábitos de consumo racionais e sustentáveis.

(E) reestabelece as doutrinas de desenvolvimento sustentável criadas na década de 1970 e abandonadas pelo neoliberalismo.

Raciocínio Lógico-Matemático

26. Se o valor nominal da conta de água de uma determinada família aumentou 10% ao mês ao longo de três meses, o aumento acumulado nesse período foi de

(A) 33,1%.

(B) 33,3%.

(C) 30%.

(D) 30,2%.

(E) 31%.

---

27. Um funcionário de uma empresa verificou que serão necessários 103 metros de cabo para uma instalação elétrica em 5 salas e que todas as salas da empresa necessitarão da mesma metragem de cabo. Sabendo que o cabo é vendido a R$ 0,95 o metro e que se pode adquirir frações de metro pelo preço proporcional, o gasto total da empresa com a compra de cabo para essa instalação elétrica em 27 salas será, em R$, de

(A) 542,31.

(B) 537,26.

(C) 519,47.

(D) 528,39.

(E) 550,15.

---

28. Os funcionários de uma repartição pública realizaram a análise de um lote de processos em três dias. No primeiro dia, foram analisados 1/4 do total de processos no lote. No segundo dia, foram analisados 2/7 do restante. No terceiro dia, restou a análise de 105 processos. O número total de processos analisados nesses três dias foi de

(A) 140.

(B) 294.

(C) 196.

(D) 147.

(E) 210.

---

29. Em uma equipe de futebol, sempre que André ou Bruno não jogam, o técnico escala Carlos para jogar, e Daniel sempre joga quando André joga. Se Carlos não jogou, então

(A) André jogou, mas Bruno não.

(B) Daniel jogou, mas Bruno não.

(C) André e Bruno não jogaram.

(D) Bruno jogou, mas Daniel não.

(E) Daniel e André jogaram.

---

30. Há duas torneiras independentes em uma banheira, uma com água quente e outra, fria. Se só a torneira de água quente está aberta, a banheira enche completamente em 24 minutos. Por outro lado, se apenas a torneira de água fria está aberta, a banheira leva 12 minutos para encher completamente. Com ambas as torneiras abertas simultaneamente, a banheira enche completamente em

(A) 6 minutos.

(B) 14 minutos.

(C) 8 minutos.

(D) 10 minutos.

(E) 18 minutos.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Atenção: As questões de números 31 a 35 são referentes ao Regulamento da SANASA.

31. Em uma situação hipotética, Carlos, Assistente Administrativo (*Call Center*) da SANASA, recebeu ligação de José, proprietário de lote particular, a fim de esclarecer dúvida no tocante ao escoamento de águas pluviais. A propósito do tema, e de acordo com o Regulamento da SANASA, no interior de lotes particulares em que exista faixa de viela sanitária, a SANASA

(A) permitirá, ainda que haja possível interferência em suas tubulações, a utilização dessa faixa para escoamento de águas pluviais de superfície a céu aberto ou canalizadas, ficando o ônus de implantação e manutenção por conta dos usuários, com a responsabilidade conjunta da SANASA.

(B) não permitirá, em qualquer hipótese, a utilização dessa faixa para escoamento de águas pluviais de superfície a céu aberto ou canalizadas, conforme disposição expressa do Regulamento da SANASA.

(C) permitirá, desde que não haja qualquer prejuízo e interferência em suas tubulações, a utilização dessa faixa para escoamento exclusivo de águas pluviais de superfície a céu aberto, ficando o ônus de implantação por conta dos usuários e a manutenção por conta da SANASA, sendo ambos responsáveis por tal escoamento.

(D) permitirá, desde que não haja qualquer prejuízo e interferência em suas tubulações, a utilização dessa faixa para escoamento de águas pluviais de superfície a céu aberto ou canalizadas, ficando o ônus de implantação e manutenção por conta dos usuários, sem qualquer responsabilidade da SANASA.

(E) permitirá, desde que não haja qualquer prejuízo e interferência em suas tubulações, a utilização dessa faixa para escoamento de águas pluviais de superfície a céu aberto ou canalizadas, ficando o ônus de implantação por conta dos usuários e a manutenção por conta da SANASA, sem, no entanto, qualquer responsabilidade desta última.

32. Considere as seguintes hipóteses:

I. Interdição administrativa.
II. Fusão de ramais prediais.
III. Desapropriação do imóvel.
IV. Interrupção do fornecimento de água pelo período de 90 dias, por solicitação do usuário.

Nos termos do Regulamento da SANASA, os ramais prediais de água poderão ser desligados das redes públicas respectivas, dentre outras, nas hipóteses indicadas APENAS nos itens:

(A) I, II e III.
(B) II e III.
(C) I, III e IV.
(D) I e IV.
(E) II e IV.

33. Nos termos do Regulamento da SANASA, sendo impossível apurar o volume consumido em determinado período, o faturamento será feito com base no consumo médio dos últimos

(A) 12 meses, segundo o histórico do consumo medido, ou pelo consumo mínimo da categoria de usuário, podendo optar por quaisquer dos dois consumos mencionados.

(B) 12 meses, segundo o histórico do consumo medido, ou pelo consumo mínimo da categoria de usuário no caso do consumo médio ser superior àquele.

(C) 06 meses, segundo o histórico do consumo medido, ou pelo consumo mínimo da categoria de usuário no caso do consumo médio ser superior àquele.

(D) 09 meses, segundo o histórico do consumo medido, ou pelo consumo mínimo da categoria de usuário no caso do consumo médio ser inferior àquele.

(E) 06 meses, segundo o histórico do consumo medido, ou pelo consumo mínimo da categoria de usuário no caso do consumo médio ser inferior àquele.

34. Considere a seguinte situação hipotética: a entidade assistencial "Irmã Josefina" é entidade assistencial e beneficente, cadastrada na Secretaria de Cidadania, Assistência e Inclusão Social do Município de Campinas. Referida entidade presta serviços assistenciais gratuitos às crianças e jovens carentes da região. Nos termos do Regulamento da SANASA e, desde que protocole requerimento na SANASA comprovando o preenchimento dos requisitos exigidos, a entidade

(A) não terá direito à isenção do pagamento da tarifa de água e esgoto, independentemente da quantia consumida, mas pagará a tarifa com redução de 70% do valor devido.

(B) não terá direito à isenção do pagamento da tarifa de água e esgoto, independentemente da quantia consumida, mas pagará a tarifa com redução de 50% do valor devido.

(C) terá direito à isenção do pagamento da tarifa de água e esgoto até o limite máximo de consumo correspondente a 60 m^3 mensais.

(D) terá direito à isenção do pagamento da tarifa de água e esgoto, independentemente da quantia consumida.

(E) terá direito à isenção do pagamento da tarifa de água e esgoto até o limite máximo de consumo correspondente a 100 m^3 mensais.

35. Considere a seguinte situação hipotética: a SANASA interrompeu o serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestado a um determinado munícipe, proprietário de imóvel residencial em Campinas, em razão de impontualidade no pagamento de fatura. A propósito do tema e, nos termos do Regulamento da SANASA,

(A) a impontualidade no pagamento de fatura não enseja a interrupção do serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário, conforme previsão expressa contida no Regulamento da SANASA.

(B) o imóvel com abastecimento interrompido, por estar em débito com a SANASA, somente poderá ser religado após a quitação da dívida ou após negociação do seu débito, de acordo com normas internas.

(C) a interrupção do serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário somente se dará após aviso prévio assinalando o prazo de sessenta dias para regularização das pendências, quando passíveis de regularização.

(D) todas as hipóteses de interrupção do serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário exigem o acionamento da Vigilância Sanitária da Secretaria de Saúde local, objetivando o saneamento da irregularidade.

(E) as despesas com a interrupção e o restabelecimento do fornecimento de água e esgoto correrão sempre por conta da SANASA, que, posteriormente, poderá ingressar com ação judicial contra o proprietário do imóvel para buscar o ressarcimento.

36. Devido ao tamanho e à complexidade das operações, as organizações requerem um aparato de pessoas estratificadas em diversos níveis hierárquicos, que exigem uma condução racional de todas as atividades desempenhadas. Para que o desempenho administrativo da organização seja bem-sucedido, são necessárias habilidades técnicas, humanas e

(A) conceituais.

(B) físicas.

(C) digitais.

(D) motivacionais

(E) interpessoais.

37. O Departamento de Pessoas de uma empresa prestadora de serviços públicos possui como orientação tratar seus funcionários como importantes recursos organizacionais. Contudo, o supervisor deste departamento percebeu que ocorria um gradativo distanciamento e distração das pessoas em relação às tarefas desempenhadas, uma vez que esse tipo de tratamento não levava em consideração as

(A) habilidades e as capacidades necessárias ao departamento.

(B) motivações e os objetivos pessoais.

(C) experiências e os conhecimentos genéricos das diversas equipes de trabalho.

(D) capacidades e a perícia dos líderes das equipes de trabalho.

(E) metas e o desempenho do departamento.

38. A Missão da organização raramente é elaborada de maneira clara e direta pelos seus principais tomadores de decisão. Em linhas gerais, a Missão representa

(A) a proposição de valor e motivação para que as pessoas encontrem um canal voluntário que focalize suas energias, emoções e capital pessoal.

(B) o que a organização deseja ser no futuro e serve como fonte de inspiração para que as pessoas dediquem a maior parte do tempo para que ela tenha sucesso.

(C) um arranjo de componentes projetados para cumprir as metas de acordo com um plano.

(D) a adequação dos meios utilizados aos objetivos que se deseja alcançar.

(E) uma maneira de traduzir o sistema de valores em termos de crenças ou áreas básicas de atuação da organização.

39. A conhecida pirâmide de Maslow, das necessidades humanas, norteia parte das teorias motivacionais direcionadas às organizações. Na base dessa pirâmide, figura a necessidade humana

(A) de aceitação.

(B) de estima.

(C) fisiológica.

(D) de segurança.

(E) de autorrealização.

40. Qualquer que seja sua natureza ou tamanho, as organizações possuem três níveis diferentes para lidar com os desafios externos e internos. O nível responsável por transformar as diretrizes elaboradas em programas de ação corresponde ao nível

(A) Operacional.

(B) Institucional.

(C) Estratégico.

(D) Tático.

(E) Técnico.

41. As organizações são sistemas abertos que operam em constante interação com o ambiente externo, este que pode ser operacionalizado em dois estratos: o ambiente geral e o ambiente de tarefa. Fazem parte do ambiente de tarefa

(A) as Entidades reguladoras e os clientes.
(B) as Variáveis demográficas e tecnológicas.
(C) as Variáveis sociais e culturais.
(D) as Entidades políticas e legais.
(E) o Macroambiente e o microambiente.

42. *"A motivação é uma força, uma energia que nos impulsiona na direção de alguma coisa* [...]. *Quando determinados autores de* best-sellers *falam em automotivação, estão cometendo um pleonasmo, uma redundância, um equívoco."* (Vergara, 2013)

Com base no trecho acima, a motivação no ser humano tem como principal característica ser

(A) artificial.
(B) extrínseca.
(C) convencional.
(D) intrínseca.
(E) superficial.

43. Em uma organização que presta serviços públicos, o servidor que se destaca positivamente no serviço aos clientes possui uma competência emocional baseada na inteligência emocional de

(A) aptidão natural para os relacionamentos.
(B) autorregulação.
(C) autopercepção.
(D) motivação.
(E) empatia.

44. O conjunto de interações e relacionamentos que se estabelecem entre as pessoas e, consequentemente, o comportamento dos grupos sociais em uma empresa estão condicionados a dois tipos de arranjos, o formal e o informal. Referem-se ao arranjo informal os processos sociais relacionados à

(A) hierarquia estabelecida pela empresa.
(B) realização dos objetivos da empresa.
(C) aprovação e ao reconhecimento do grupo.
(D) divisão e à especialização do trabalho.
(E) amplitude administrativa.

45. O supervisor de atendimento ao cliente ressaltou à sua equipe de *call center* que a confiança é fundamental às relações no ambiente de trabalho, para que este se desenvolva de forma saudável e produtiva. Um dos desdobramentos da confiança implica trazer previsibilidade, que se refere a estabelecer

(A) tolerância.
(B) hábitos e rotinas.
(C) solidariedade.
(D) legitimidade.
(E) flexibilidade.

46. No atendimento ao cliente, são consideradas formas de comunicação "não verbal":

(A) *Folders* e cartazes.
(B) *Chats* e *e-mails*.
(C) Expressões faciais e inflexões de voz.
(D) Ofícios e cartas.
(E) *Websites* e mídias sociais.

47. Considere a situação hipotética abaixo.

Um funcionário do call center *de uma empresa de serviços chegou atrasado à troca do turno de trabalho pelo terceiro dia consecutivo, quando o seu supervisor lhe disse: "Ainda bem que faltam poucos dias para o Natal deste ano para que eu possa lhe presenteá-lo com um novo despertador."*

Nesse caso, o supervisou utilizou-se de um estilo conversacional

(A) indireto.
(B) direto.
(C) intercultural.
(D) pragmático.
(E) prático.

48. Considere o trecho hipotético de uma conversa entre um cidadão-usuário e um atendente da empresa prestadora de serviços, conforme abaixo.

Atendente: *"Por favor, senhor, me explique o que está acontecendo?"*

Cidadão-usuário: *A fatura da minha conta de água dos cinco últimos meses não passava de R$ 90,00, mas a desse mês veio R$ 280,00! Eu não sei se tem um vazamento na caixa ou se o relógio de medição quebrou."*

Atendente: *"Pelo que o senhor está me relatando, o senhor está com dúvida na sua conta de água e pode ter um problema com a sua instalação.*

Cidadão-usuário: *"Sim, é isso mesmo!"*

Nesse trecho de conversa, o atendente utilizou de um recurso denominado

(A) Supressão.
(B) Paródia.
(C) Decomposição.
(D) Paráfrase.
(E) Deturpação.

49. O quadro abaixo apresenta os quatro tipos de comportamentos e suas principais características.

COLUNA	TIPO DE COMPORTAMENTO	COLUNA	PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS
I	Passivo	**1**	Ansioso por defender seus direitos. Tem a preocupação em levar em consideração os direitos dos outros.
II	Agressivo	**2**	Ansioso por vencer. Mais preocupado com os próprios desejos do que com os dos outros.
III	Passivo/Agressivo	**3**	Ansioso por evitar o confronto. Muito preocupado com a opinião dos outros a seu respeito.
IV	Assertivo	**4**	Ansioso em acertar contas sem correr riscos de confronto. Procura se afirmar sem ter poder para tanto.

A correlação correta entre as colunas é

(A) I-2; II-4; III-1; IV-3.
(B) I-1; II-4; III-2; IV-3.
(C) I-2; II-3; III-1; IV-4.
(D) I-4; II-1; III-3; IV-2.
(E) I-3; II-2; III-4; IV-1.

50. Antes de começar a pensar no desenvolvimento de programas de treinamento, com o intuito de melhorar o atendimento ao público, é preciso conhecer os problemas e as deficiências que devem ser corrigidos. Considera-se um problema de escopo técnico a

(A) desatualização em relação às mudanças de rotinas e procedimentos que estão para ser implantadas na sistemática de atendimento.
(B) desinformação quanto ao seu trabalho e à importância desse no atendimento.
(C) utilização de linguagem inadequada, como gírias e jargões.
(D) falta de habilidade no relacionamento com o público, como perda de paciência e impostação da voz inadequada.
(E) falta de conduta ética e responsável no atendimento.

51. Um grupo transforma-se em equipe quando seus integrantes procuram resolver os problemas que afetam seu funcionamento, obedecendo a um ciclo de vida para formação de equipes. A fase do ciclo de vida denominada de "Controle" caracteriza-se por

(A) aproximação e formação.
(B) conflito e mapeamento das posições e dos papéis.
(C) estabilização e estabelecimento de confiança.
(D) dissolução e fechamento.
(E) cessação e renovação.

52. A insatisfação do cliente diante de um atendimento não correspondido pode ser entendida como frustração, a qual gera um estado de tensão e desequilíbrio. Dessa forma, quando um profissional de atendimento ao público se deparar com um cliente frustrado subitamente, que comece a reclamar em voz alta, a primeira providência a ser tomada deve ser

(A) escutar, sem interrupções, o que o cliente tem a dizer.
(B) compensar o cliente, imediatamente.
(C) chamar, prontamente, o seu supervisor.
(D) fornecer, para preenchimento, o formulário de satisfação do cliente.
(E) solicitar ao cliente que se acalme.

53. O profissional de *call center* lida, rotineiramente, com clientes que procuram esse canal de comunicação da empresa quando já se encontra irritado com o serviço prestado. Em situações como essa, a técnica mais indicada para se estabelecer *rapport* é a

(A) repetição dos mesmos movimentos utilizados pelos clientes.

(B) reprodução dos jargões e palavras adotados pelos clientes.

(C) utilização da mesma intensidade de voz utilizada pelos clientes.

(D) equiparação de humor e emoções dos clientes.

(E) aplicação de respostas rápidas e contundentes às manifestações dos clientes.

54. Um profissional de atendimento precisa conseguir detectar a linguagem específica do seu cliente, uma vez que cada pessoa possui um canal de comunicação característico. Para construir *rapport* com um cliente cinestésico, a comunicação verbal e não verbal devem expressar:

(A) sonoridade, timbres e ruídos.

(B) visão, aparência e imagem.

(C) ação, sensação e movimento.

(D) serenidade, suavidade e gentileza.

(E) frugalidade, moderação e austeridade.

55. Em algumas situações, os clientes ao telefone precisam ser colocados em espera. Nesses casos, quaisquer que sejam as circunstâncias, a primeira ação a ser tomada pelo atendente deve ser

(A) deixar o cliente na espera sem que ele perceba e atender prontamente assim que acionado.

(B) perguntar ao cliente se ele pode aguardar um momento.

(C) informar o cliente que o deixará aguardando por um momento.

(D) avisar o cliente que o transferirá para outro atendente.

(E) valer-se de criatividade para elaborar uma desculpa e notificá-lo da espera.

56. Resolver o problema do cliente é muito importante; contudo, o atendente também deve preocupar-se com a "restauração" do cliente. Desse modo, assim como problemas diferentes são solucionados de formas distintas, o ato de "restaurar" o cliente assume contornos específicos e depende do estado emocional em que o mesmo se encontra.

O quadro abaixo apresenta três níveis de estado emocional do cliente e as melhores técnicas de "restauração".

COLUNA	ESTADO EMOCIONAL	COLUNA	TÉCNICAS
I	Entediado/irritação moderada	1	Demonstrar surpresa
II	Profundamente irritado	2	Envolver o cliente na descoberta de soluções
III	Sem indicação aparente/indiferente	3	Planejar o acompanhamento pós-atendimento

A correlação correta entre as colunas é

(A) I-2; II-3; III-1.

(B) I-3; II-1; III-2

(C) I-2; II-1; III-3.

(D) I-3; II-2; III-1.

(E) I-1; II-3; III-2.

57. Durante o atendimento a um cliente havendo a necessidade de anotar um recado, o operador de *Call Center* se deparou com uma situação na qual seria necessário confirmar o seu sobrenome, visto que o cliente possuía um sobrenome incomum. Nesse caso, para a confirmação, recomenda-se que o profissional de atendimento utilize-se de

(A) acuracidade auditiva.

(B) induções verbais.

(C) similaridades sonoras.

(D) deduções linguísticas.

(E) códigos fonéticos.

58. No atendimento telefônico, procura-se demonstrar uma imagem profissional, integrando-se ao conjunto de serviços oferecidos pela empresa. Uma atitude indispensável durante o atendimento é "agir de forma receptiva", que compreende em

(A) moderar o cliente cessando a conversa sempre que necessário para explicar as normas da empresa.

(B) personalizar o atendimento ao pronunciar o nome do cliente valendo-se de expressões no diminutivo para suavizar a conversa.

(C) ouvir o cliente e responder automaticamente às suas dúvidas utilizando-se de termos técnicos para melhorar o nível de esclarecimento.

(D) responder às dúvidas mais ordinárias dos clientes como se as estivesse respondendo pela primeira vez.

(E) manifestar comportamento ético na conversação e realizar promessas, mesmo que difíceis de serem cumpridas, para confortar o cliente.

59. Logo após atender prontamente a chamada telefônica em um *call center* para atendimento ao cliente, o procedimento mais adequado do atendente deve ser

(A) cumprimentar e solicitar o nome e o CPF do interlocutor.

(B) cumprimentar o interlocutor e perguntar qual é a sua reclamação.

(C) identificar a empresa, dizer o seu nome e cumprimentar o interlocutor.

(D) pronunciar a expressão "em que posso ser útil".

(E) indicar que esta ligação pode ser gravada e que gerará um número de protocolo.

60. Uma empresa cujo número chave do PABX é (xx) 3333-5000, com 50 DDR, tem à disposição um intervalo de ramais diretos de

(A) 3333 a 3605.

(B) 5000 a 5050.

(C) 3333 a 3310.

(D) 5001 a 5049.

(E) 5010 a 5060.

61. Em um PABX virtual, os ramais não são mais entregues como linhas convencionais, mas sim como ramais baseados na tecnologia de

(A) VoIP (Voz sobre IP).

(B) DDD (Discagem Direta a Distância).

(C) DDS (Discagem Direta Sincronizada).

(D) e-URA (Unidade de Resposta Audível Eletrônica).

(E) e-ERT (Equivalente de Referência Eletrônico)

62. O início de uma conversa telefônica é marcado pelo tom de voz, sendo a primeira referência na comunicação. Portanto, ao iniciar uma conversa com o cliente, o profissional de *call center* deve falar

(A) em tom sibilante, para que o cliente sinta-se entusiasmado.

(B) em ritmo bem lento, para que o cliente não se sinta pressionado.

(C) em tom de indiferença, para que o cliente não se sinta ofendido.

(D) de forma mecânica, para que o cliente perceba profissionalismo.

(E) em ritmo compassado, para que o cliente consiga acompanhar.

63. O aparato tecnológico empregado nos *call centers* é extenso e diversificado, e incrementa os processos de atendimento ao cliente. Uma das tecnologias comumente adotadas é a URA (Unidade de Resposta Audível), conhecida por

(A) monitorar os operadores em tempo real, sem que eles percebam, com o objetivo de identificar problemas com o atendimento e melhorar o nível do serviço ao cliente.

(B) direcionar as chamadas oriundas de um PABX aos atendentes que possuem perfil adequado para o atendimento daquela ligação, seja por região geográfica, tipos de serviço ou classe de cliente.

(C) reunir serviços de recebimento de *e-mails*, fax, *webchat* e atendimento telefônico em uma mesma plataforma, aumentando os meios de comunicação com os usuários do *call center.*

(D) permitir um atendimento eletrônico capaz de limitar a necessidade de atendimento humano, uma vez que o cliente pode receber informações do sistema por meio de voz digitalizada.

(E) integrar as diversas chamadas recebidas em um PABX com os aparelhos móveis dos clientes em qualquer região de origem desta chamada.

64. Dentre as formas básicas para estabelecer um bom relacionamento entre o cliente e a empresa, a Ouvidoria atua como

(A) uma área de divulgação das ações de sustentabilidade que a empresa realiza a partir das sugestões dos seus clientes.

(B) um canal de pré-atendimento digital que filtra as mensagens de *e-mails* classificando-as entre reclamações e sugestões, para posterior encaminhamento.

(C) um canal de pós-atendimento que intermedia imparcialmente o conflito entre a empresa e o cliente, personalizando o atendimento na figura do *ombudsman*.

(D) uma forma de comunicação ampla que a empresa estabelece com os seus fornecedores principais, focando na melhoria dos serviços ao cliente final.

(E) um serviço de relacionamento com o cliente destinado ao contato por meio de *scripts* tratando de questões ou problemas de menor complexidade.

65. Considere o trecho do diálogo abaixo.

Atendente: *"Sim, entendi a sua queixa, senhor Godofredo. Eu vou estar transferindo a sua ligação para o gerente de operações, assim o senhor poderá estar conversando com ele para que ele possa estar lhe ajudando melhor."*

Sr. Godofredo: *"Muito obrigado! Vou aguardar."*

O vício de linguagem empregado pelo atendente denomina-se

(A) gerundismo.
(B) vulgarismo.
(C) chavão.
(D) redundância.
(E) preciosismo.

66. A forma mais comum de tomada de decisões em grupo que, geralmente, pressiona seus membros à conformidade de opiniões, refere-se às seções de

(A) técnica de grupo nominal.
(B) *brainstorming*.
(C) grupos de interação.
(D) reuniões eletrônicas.
(E) grupos de *high stakes.*

67. A perspectiva do favoritismo intragrupo considera que vemos os membros de nosso grupo como melhores que os outros e as pessoas de fora como todas iguais. Portanto, tal perspectiva abre caminho fácil para a

(A) compreensão aprimorada das diferenças de *status*.
(B) pluralização de percepções pessoais.
(C) paridade com os demais grupos e pessoas.
(D) identificação com os demais grupos e pessoas.
(E) estereotipagem dos demais grupos e pessoas.

68. O Modelo de Características do Trabalho propõe que qualquer trabalho pode ser descrito a partir de algumas dimensões essenciais. Sendo assim, a dimensão que leva em consideração o grau em que a prática das tarefas exigidas por um trabalho gera informações claras e diretas sobre o desempenho denomina-se

(A) autonomia.
(B) *feedback.*
(C) variedade de habilidades.
(D) significância da tarefa.
(E) identidade da tarefa.

69. O profissional de atendimento ao cliente que possui um comportamento "não assertivo" age de forma

(A) provocadora.
(B) agressiva.
(C) passiva.
(D) diligente.
(E) pragmática.

70. Ter a capacidade de discriminar emoções e utilizá-las como uma maneira de entender e orientar o próprio comportamento refere-se à inteligência

(A) interpessoal.
(B) espacial-cognitiva.
(C) extrapessoal.
(D) cocriativa.
(E) intrapessoal.