



SEMAE PIRACICABA – SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO

ESTADO DE SÃO PAULO

CONCURSO PÚBLICO

001. PROVA OBJETIVA

AGENTE COMERCIAL

- ◆ Você recebeu sua folha de respostas e este caderno contendo 50 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.
- ◆ Leia cuidadosamente todas as questões e escolha a resposta que você considera correta.
- ◆ Marque, na folha de respostas, com caneta de tinta azul ou 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 transcorridos 75% do tempo de duração da prova.
- ◆ Ao sair, você entregará ao fiscal a folha de respostas e este caderno, podendo levar apenas o rascunho de gabarito, localizado em sua carteira, para futura conferência.
- ◆ Até que você saia do prédio, todas as proibições e orientações continuam válidas.

AGUARDE A ORDEM DO FISCAL PARA ABRIR ESTE CADERNO DE QUESTÕES.

Nome do candidato _____

RG _____

Inscrição _____

Prédio _____

Sala _____

Carteira _____

CONHECIMENTOS GERAIS

LÍNGUA PORTUGUESA

Considere a tira de Mort Walker para responder às questões de números **01** a **05**.



(Recruta Zero. <https://img.estadao.com.br>)

01. No 2º quadrinho, a fala do sargento – Zero, você não levantou a mão! – expressa

- (A) fúria e agressividade.
- (B) surpresa e desapontamento.
- (C) prepotência e indiferença.
- (D) zombaria e camaradagem.
- (E) zelo e consentimento.

02. Da leitura do 2º quadrinho, entende-se que Zero

- (A) teme que o sargento confunda diversão com passatempo ou entretenimento.
- (B) não gosta de exercer tarefas, ainda que divertidas, junto com seus colegas.
- (C) tem dúvidas de que o sargento proponha uma atividade realmente divertida.
- (D) valoriza mais a produtividade do trabalho em equipe do que a mera diversão.
- (E) não sabe o que significa diversão e tem vergonha de revelar sua ignorância.

03. A forma verbal **Levante**, no 1º quadrinho, está no modo imperativo, expressando um convite, um apelo, assim como a destacada na frase:

- (A) **Participem** de nossa promoção de inverno.
- (B) Bombeiros **encontram** garoto desaparecido.
- (C) Cidadãos **elegem** seus próximos representantes.
- (D) Pesquisadores **investigam** o novo fenômeno.
- (E) **Contratam**-se pedreiros para serviço temporário.

04. A expressão sublinhada na fala do recruta Zero – Antes quero saber o que você chama de “diversão”. – estará corretamente substituída, sem prejuízo do sentido, pelo que se encontra em:

- (A) entende com
- (B) entende sob
- (C) entende à
- (D) entende por
- (E) entende para

05. A frase pontuada corretamente é:

- (A) Caríssimos levantem, as mãos se quiserem, hoje se divertir.
- (B) Se houver alguém, aqui que queira se divertir hoje levante a mão.
- (C) Levantem a mão, todos vocês que querem, se divertir hoje!
- (D) Aquele que quiser se divertir, hoje, levante a mão.
- (E) Caso queiram, se divertir hoje, levantem as mãos.

Leia o texto para responder às questões de números **06** a **09**.

Velhos

Quando me queixo por algum pequeno mal-estar, o homem com quem vivo diz: “Você está viva”. Significa: “Se você passa algum tempo sobre esta terra, o material vai se desgastar. Quer dizer que está viva: não reclame”. É uma filosofia pragmática que acho inexplicável: eu, como quase todos, fui educada para ser imortal.

Al Alvarez escreve em seu livro *En el Estanque (diário de um nadador)*: “Outro indício da velhice é a gratidão que sentimos diante de qualquer um que perceba que ainda temos alguma importância”. Enquanto eu o lia, vi alguns filmes e seriados que também tratam da velhice. Engenheiros ficcionais que falam de limitações físicas, do terror à morte e à doença. Mas, na vida real, não falamos dessas coisas. Na verdade, inventamos mais e melhores eufemismos para nos referir à velhice: terceira idade, adultos idosos.

De acordo com a OMS (Organização Mundial da Saúde), entre 2015 e 2050 a população mundial com mais de 60 anos passará de 900 milhões a 2 bilhões de pessoas. Seremos muitos, mas vamos em direção à velhice sem saber – sem querer saber – como.

(Leila Guerriero. <https://brasil.elpais.com>, 11.03.2019. Adaptado)

06. Ao afirmar “eu, como quase todos, fui educada para ser imortal”, a autora defende a ideia de que

- (A) a busca da imortalidade é benéfica quando resulta na busca de saúde.
- (B) as pessoas não deveriam se queixar de seus pequenos mal-estares.
- (C) a perspectiva da morte não traz medo a quem reflete sobre a velhice.
- (D) o homem moderno aprendeu a se sentir importante mesmo na velhice.
- (E) a mortalidade não costuma ser abordada na formação dos indivíduos.

07. De acordo com a autora, a velhice é um tema que tem sido tratado com

- (A) excessiva preocupação na sociedade atual.
- (B) maior profundidade na ficção do que na vida real.
- (C) negligência por ficcionistas na atualidade.
- (D) ingenuidade por autores como Al Alvarez.
- (E) acentuada idealização e descaso pela OMS.

08. Uma expressão que poderia ser acrescida à sequência destacada em “Na verdade, inventamos mais e melhores eufemismos para nos referir à velhice: **terceira idade, adultos idosos.**” (2º parágrafo), preservando a mensagem original, é

- (A) melhor idade.
- (B) idade derradeira.
- (C) obsolescência.
- (D) senilidade.
- (E) decrepitude.

09. Quanto à concordância, a frase escrita de acordo com a norma-padrão da língua é

- (A) Cabem às autoridades públicas e às famílias cuidar dos idosos.
- (B) Os problemas de uma população idosa certamente se multiplicará.
- (C) Em 2050, o número de idosos será muito maior que hoje.
- (D) São necessários nos prepararmos hoje para a velhice futura.
- (E) Os idosos precisam sentir que não são facilmente substituível.

Leia o trecho inicial da crônica de Moacyr Scliar para responder às questões de números 10 a 13.

Um dia na vida do cartão inteligente

“Preço menor viabiliza cartão inteligente.”

(Folha de S. Paulo, 26 ago. 1999)

Não eram ainda dez horas quando ele recebeu, pelo correio especial, o seu novo cartão inteligente. Foi com emoção que ele abriu o envelope – não tinha a menor ideia de como seria esse novo cartão, que, dizia a publicidade, inovava tudo o que se conhecia em matéria de cartões de crédito.

E era diferente **mesmo**. Não apenas pelo formato – um pouco maior do que os cartões comuns – como também pelo mostrador, semelhante ao das calculadoras. Havia ali uma mensagem: “Bom dia. Sou o seu cartão inteligente. Aqui estou para lhe prestar todos os serviços de que necessite”.

Entusiasmado, ele resolveu ir às compras. Foi ao *shopping*, passou por diversas lojas. De repente, avistou um belo paletó, um paletó importado, elegantíssimo. Entrou, experimentou. Caiu-lhe muito bem. Sacou do bolso o cartão inteligente e já ia entregá-lo ao vendedor, quando no mostrador apareceu uma mensagem: “Não compre esse paletó. Você não precisa dele. Você já tem muitos paletós e, além disso, o preço está exagerado. Não compre”.

Perturbado, guardou o cartão no bolso, deu uma desculpa qualquer ao intrigado vendedor e bateu em retirada.

[...]

(O imaginário cotidiano. São Paulo, Global, 2013.)

10. Sendo uma obra ficcional, criada a partir de uma notícia do jornal *Folha de S. Paulo*, a crônica atribui ao cartão de crédito

- (A) um processamento inteligente da informação com o intuito de estimular o consumismo.
- (B) uma inteligência característica dos humanos, o que deixa seu proprietário perplexo.
- (C) poderes especiais que o habilitam a realizar todas as vontades de seu proprietário.
- (D) características equivalentes às dos cartões de crédito produzidos na atualidade.
- (E) a habilidade de raciocinar como humano, o que lhe possibilita substituir seu proprietário.

11. O vocábulo **mesmo**, em destaque no 2º parágrafo, tem sentido equivalente a

- (A) contudo.
- (B) até nisso.
- (C) igualmente.
- (D) também.
- (E) de fato.

12. Considere o seguinte trecho:

Entusiasmado, ele **resolveu ir** às compras. **Foi** ao *shopping*, **passou** por diversas lojas. De repente, **avis-tou** um belo paletó, um paletó importado, elegantíssimo. **Entrou, experimentou. Caiu-lhe** muito bem. **Sacou** do bolso o cartão inteligente [...] (3º parágrafo)

Acerca das formas verbais, destacadas, é correto afirmar que

- (A) se referem a ações executadas por um único sujeito.
- (B) fazem referência a ações dadas como hipotéticas.
- (C) designam ações ordenadas cronologicamente.
- (D) caracterizam ações ocorridas de forma repetida e habitual.
- (E) expressam ações que acontecem em concomitância.

13. No 3º parágrafo, o pronome destacado em “ia entregá-lo ao vendedor” remete a

- (A) bolso.
- (B) dono do cartão.
- (C) envelope.
- (D) paletó.
- (E) cartão inteligente.

14. Para fazer o tratamento completo prescrito pelo seu médico, Bernardo deverá tomar 15 mL de certo medicamento a cada 8 horas durante 12 dias. Sabe-se que as unidades de medida mL e cm^3 são equivalentes e que cada frasco contém 125 cm^3 do medicamento. Nessas condições, o número mínimo de frascos que Bernardo deverá comprar para fazer o tratamento completo é

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

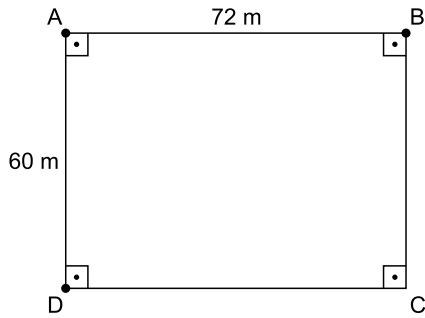
15. Adriano comprou um terreno. Pagou 30% do preço do terreno à vista, no ato da compra, e financiou o valor restante. Se o valor financiado foi R\$ 53.550,00, então a quantia que Adriano pagou, no ato da compra, foi igual a

- (A) R\$ 37.485,00.
- (B) R\$ 30.550,00.
- (C) R\$ 22.950,00.
- (D) R\$ 20.850,00.
- (E) R\$ 18.585,00.

16. O dono de uma papelaria quer embalar 4 400 lápis iguais, para serem vendidos em pacotes que contenham três dúzias de lápis em cada um. Para que todos os lápis sejam embalados e que todos os pacotes contenham o mesmo número de lápis, o dono da papelaria deverá adicionar, à quantidade inicial, mais

- (A) 32 lápis.
- (B) 28 lápis.
- (C) 22 lápis.
- (D) 20 lápis.
- (E) 16 lápis.

17. Observe, na figura, as medidas dos lados de um terreno retangular ABCD, que tem árvores plantadas nos vértices A, B e D.

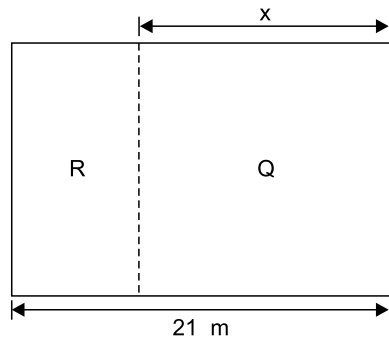


Entre as árvores plantadas nos pontos A e B e também entre as árvores plantadas nos pontos A e D devem ser plantadas outras árvores, de modo que a distância entre duas árvores vizinhas seja sempre a mesma, nos lados AB e AD, e que o número de árvores a serem plantadas seja o menor possível. Nessas condições, o número de novas árvores a serem plantadas nos lados AB e AD, juntos, é igual a

- (A) 12.
 (B) 11.
 (C) 10.
 (D) 9.
 (E) 8.
18. Conforme publicado na imprensa (*Jornal do Carro – 12.06.2019*), no mês de maio de 2019 a Volkswagen vendeu 2541 veículos a menos que o número de veículos vendidos pela Chevrolet. Se no mês citado as duas marcas venderam, juntas, um total de 79 723 unidades, então o número de veículos vendidos pela Volkswagen nesse mês foi igual a
- (A) 38591.
 (B) 39222.
 (C) 39861.
 (D) 40491.
 (E) 41 132.

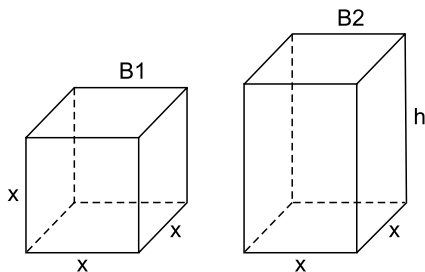
19. Em uma avaliação sobre consumo de combustível realizada em uma pista de testes, um carro percorre, em média, 308 km a cada 2 horas e 45 minutos. Nessas condições, é correto afirmar que em 1 hora e 15 minutos esse carro percorre, em média,
- (A) 154 km.
 - (B) 140 km.
 - (C) 136 km.
 - (D) 130 km.
 - (E) 128 km.
20. Três amigos fizeram uma aposta em conjunto em certa loteria. As respectivas participações no valor total da aposta foram diretamente proporcionais aos números 2, 3 e 6. Se o valor total da aposta foi R\$ 330,00, então o amigo que teve a menor participação nesse valor contribuiu com
- (A) R\$ 80,00.
 - (B) R\$ 70,00.
 - (C) R\$ 60,00.
 - (D) R\$ 50,00.
 - (E) R\$ 40,00.
21. Para visitar uma exposição de arte contemporânea, deve-se primeiramente comprar ingressos no guichê localizado na lateral do pavilhão. Cada ingresso custa R\$ 30,00, sendo que estudantes pagam a metade desse valor. No último domingo, foram vendidos 160 ingressos, considerando-se os de valores integrais e aqueles destinados a estudantes, com uma arrecadação total de R\$ 4.320,00. O número de estudantes que visitou a exposição nesse domingo foi
- (A) 42.
 - (B) 39.
 - (C) 37.
 - (D) 34.
 - (E) 32.

22. Em um terreno retangular, com área de 294 m^2 , foi isolada uma região R, restando uma região quadrada Q, de lado igual a x metros, conforme mostra a figura.



A área da região R é igual a

- (A) 82 m^2 .
 (B) 86 m^2 .
 (C) 90 m^2 .
 (D) 94 m^2 .
 (E) 98 m^2 .
23. Considere o bloco B1, de formato cúbico, e o bloco B2, com a forma de paralelepípedo reto retângulo de base quadrada, com as dimensões, em centímetros, especificadas nas figuras, e cujos volumes são representados por V_1 e V_2 , respectivamente.



Sabendo-se que a área da base de B2 é 36 cm^2 , e que $V_2 = 1,5 V_1$, então a medida da altura de B2, indicada por h na figura, é igual a

- (A) 9 cm .
 (B) $9,5 \text{ cm}$.
 (C) 10 cm .
 (D) $10,5 \text{ cm}$.
 (E) 11 cm .

- 24.** O conjunto de programas que integram o Microsoft Windows 7, em sua configuração padrão, é chamado Acessórios. Um desses programas é o Paint, que é utilizado para a criação, edição e visualização de imagens. As extensões que permitem ao programa Paint reconhecer um arquivo como imagem são:
- (A) .bmp, .gif e .png
 - (B) .bmp, img e xls
 - (C) .dwg, .pcx e .pdf
 - (D) .gif, .tif e .xls
 - (E) .jpg, .pcx e .pps
- 25.** Um usuário Microsoft Windows 7, em sua configuração padrão, está utilizando o programa Windows Explorer para visualizar o conteúdo de um disco rígido de seu computador. Depois de clicar uma vez com o botão principal do mouse sobre uma pasta desse disco rígido, o usuário aciona a tecla F2 para
- (A) apagar os arquivos dessa pasta.
 - (B) excluir essa pasta permanentemente.
 - (C) localizar um dado arquivo na pasta.
 - (D) renomear essa pasta selecionada.
 - (E) recortar os arquivos dentro da pasta.
- 26.** Para destacar um parágrafo do texto que está editando, um usuário do programa Microsoft Word 2010, em sua configuração padrão, deseja acrescentar bordas ao redor desse parágrafo. Para tanto, esse usuário poderá selecionar a guia "Página Inicial" e acionar o botão específico que pertence ao grupo
- (A) Design.
 - (B) Estilo.
 - (C) Fonte.
 - (D) Inserir.
 - (E) Parágrafo.
- 27.** Um usuário do programa Microsoft Word 2010, em sua configuração padrão, está editando um documento no qual necessita apresentar informações organizadas em forma de tabela. Para criar essa tabela com o número necessário de linhas e de colunas, o usuário deverá utilizar o recurso Tabela que pertence à guia
- (A) Arquivo.
 - (B) Página Inicial.
 - (C) Inserir.
 - (D) Design.
 - (E) Layout.
- 28.** Um usuário do programa Microsoft Excel 2010, em sua configuração padrão, pretende selecionar diversas células de uma planilha que está sendo editada. Sabendo que essas células não são vizinhas, assinale a alternativa contendo a tecla que deverá estar acionada quando ocorrerem os cliques do mouse sobre as células visadas.
- (A) ALT
 - (B) CTRL
 - (C) ESC
 - (D) LOCK
 - (E) TAB
- 29.** Um usuário do programa Microsoft PowerPoint 2010, em sua configuração padrão, deseja alterar a cor do Plano de Fundo de um dos slides da apresentação que está preparando. O usuário poderá realizar essa operação por meio da opção "Estilos de Plano de Fundo" que está disponível na guia
- (A) Início.
 - (B) Inserir.
 - (C) Design.
 - (D) Revisão.
 - (E) Exibição.
- 30.** Um novo usuário da Internet notou que, clicando com o mouse sobre determinadas palavras do texto, seria direcionado a outras páginas Web. Assinale a alternativa contendo o nome do endereço associado às palavras que permitem o direcionamento para outras páginas.
- (A) Copyright
 - (B) Download
 - (C) Keyword
 - (D) Hashtag
 - (E) Hyperlink

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

31. A ordenação contínua de autoridades que estabelece os níveis de poder e importância, de forma que a posição inferior é sempre subordinada às posições superiores, recebe o nome de
- (A) soberania.
 - (B) autocracia.
 - (C) democracia.
 - (D) hierarquia.
 - (E) autarquia.
32. É por intermédio do telefone que as pessoas recebem a primeira impressão de uma empresa ou de uma instituição. Para ser bem sucedido, o atendimento telefônico requer a observação das seguintes características básicas:
- (A) cortesia, atenção e solução.
 - (B) calma, paciência e tranquilidade.
 - (C) rapidez, seriedade e austeridade.
 - (D) alegria, entusiasmo e familiaridade.
 - (E) astúcia, sabedoria e curiosidade.
33. O agente comercial, entre todas suas funções, realizará também atendimentos presenciais. Ele deve esmerar-se em atender,
- (A) principalmente, o cliente interno, pois trata-se de seus colegas de trabalho.
 - (B) igualmente, o cliente interno e o cliente externo.
 - (C) primordialmente, fornecedores e visitantes.
 - (D) especialmente, o cliente externo, pois o cliente interno já é da casa.
 - (E) particularmente, os prestadores de serviços e os terceirizados.
34. A excelência no atendimento ao público é conquistada quando o profissional revela ter um comportamento
- (A) formal e introspectivo.
 - (B) ousado e determinado.
 - (C) neutro e equilibrado.
 - (D) informal e divertido.
 - (E) irônico e sagaz.
35. Para uma perfeita organização do seu trabalho, o agente comercial deve fazer uso de agenda. Realizar um agendamento é o mesmo que
- (A) antecipar um compromisso, reunião ou consulta.
 - (B) cancelar um compromisso, reunião ou consulta.
 - (C) adiar um compromisso, reunião ou consulta.
 - (D) comunicar um compromisso, reunião ou consulta.
 - (E) registrar um compromisso, reunião ou consulta.
36. O protocolo compreende um conjunto de operações que possibilita o controle do fluxo documental, ou seja, é o setor responsável pelo recebimento, registro, distribuição, controle da tramitação e
- (A) arquivamento de documentos.
 - (B) expedição de documentos.
 - (C) análise de documentos.
 - (D) leitura de documentos.
 - (E) alteração de documentos.
37. Tratando-se de gestão de documentos, o protocolo pode ser
- (A) manual ou digital.
 - (B) impresso ou manuscrito.
 - (C) direto ou indireto.
 - (D) público ou privado.
 - (E) centralizado ou descentralizado.
38. A organização de documentos é uma das tarefas administrativas que requer muita atenção. Os conjuntos de documentos atuais, em curso, que são objeto de consultas e pesquisas constantes são denominados arquivos
- (A) temporários.
 - (B) mortos.
 - (C) correntes.
 - (D) esporádicos.
 - (E) recorrentes.
39. Para a obtenção da guarda, manutenção e organização fiel e eficaz de todos os tipos de documentos, é fundamental que o agente comercial observe rigorosamente
- (A) os métodos de arquivamento.
 - (B) os modelos de arquivos físicos.
 - (C) a separação correta das pastas.
 - (D) as divisórias que serão utilizadas.
 - (E) o volume e o tamanho dos documentos.
40. No arquivamento de documentos por nome de pessoas, nome de empresas ou razões sociais, as pastas devem ser organizadas e separadas devidamente, utilizando-se
- (A) fichas coloridas.
 - (B) tiras de inserção.
 - (C) separadores alfanuméricos.
 - (D) guias alfabéticas.
 - (E) separadores plastificados.

41. O método de arquivamento alfabético é o mais simples e prático. Nessa opção, os números devem ser escritos
- (A) por extenso.
 - (B) em negrito.
 - (C) com algarismos romanos.
 - (D) em itálico.
 - (E) com algarismos arábicos.
42. Todo agente comercial tem ciência de que o Contas a Pagar é
- (A) uma área jurídica que legaliza e julga o que deve ou não deve ser pago.
 - (B) o nome dado ao colaborador designado a efetuar os pagamentos nos bancos.
 - (C) a área designada a uma filial do banco principal, instalada dentro da empresa.
 - (D) um detalhamento de todas as receitas financeiras que a empresa tem em aberto.
 - (E) o setor responsável pela gestão das obrigações financeiras assumidas pela empresa.
43. O setor de faturamento é um dos departamentos mais vitais em uma empresa ou instituição. Entre as atividades exclusivas desse setor, está
- (A) obter informações importantes e essenciais para a empresa ou instituição.
 - (B) coordenar, organizar e realizar encontros e conferências.
 - (C) organizar a distribuição de documentos e correspondências.
 - (D) realizar a emissão e a conferência de notas fiscais.
 - (E) executar a gestão e a manutenção de documentos e afins.
44. O profissional que tem boas noções de contas a pagar sabe que a diferença entre o valor das Receitas e o valor das Despesas recebe o nome de
- (A) Controle.
 - (B) Resultado.
 - (C) Liquidez.
 - (D) Provisão.
 - (E) Fechamento.
45. Com o intuito de cumprir com responsabilidade as atribuições relativas ao cargo, o agente comercial deve
- (A) prestar atendimento preferencial a todos os clientes internos.
 - (B) saber utilizar os programas de computação em nível avançado.
 - (C) zelar, manter e utilizar os equipamentos à sua disposição de forma correta.
 - (D) realizar com frequência cursos de especialização e de pós-graduação.
 - (E) falar e redigir corretamente em outro idioma, principalmente em inglês.
46. O memorando é a modalidade de comunicação entre unidades administrativas de um mesmo órgão, que podem estar hierarquicamente em mesmo nível ou em níveis diferentes. Trata-se, portanto, de uma forma de comunicação eminentemente
- (A) interna.
 - (B) controlada.
 - (C) subjetiva.
 - (D) privada.
 - (E) informal.
47. Claudio é agente comercial há anos. Ele sabe que ofício é toda comunicação feita
- (A) por escrito ou de forma verbal emitida por ministros.
 - (B) internamente, emitida por altas cúpulas.
 - (C) por escrito e emitida pelos órgãos públicos.
 - (D) por presidentes e seus correspondentes.
 - (E) por oficiais e emitida em cartório.
48. O conjunto de procedimentos adotados pela Administração Pública que visa à aquisição de bens e serviços recebe o nome de
- (A) convocação.
 - (B) petição.
 - (C) edital.
 - (D) certidão.
 - (E) licitação.
49. Ao registro escrito sobre todos os acontecimentos e assuntos debatidos durante uma reunião ou outro tipo de assembleia, dá-se o nome de
- (A) pauta.
 - (B) ata.
 - (C) relatório.
 - (D) parecer.
 - (E) lauda.
50. Uma das principais características da comunicação interpessoal é
- (A) falar baixo.
 - (B) responder à altura.
 - (C) agradar sempre.
 - (D) saber ouvir.
 - (E) perguntar muito.

