



TABOÃO DA SERRA - SP

PREFEITURA MUNICIPAL DE TABOÃO DA SERRA
- SÃO PAULO

Recepcionista

EDITAL NÚMERO 001/2024

CÓD: SL-029AB-24
7908433252122

Língua Portuguesa

1. Ortografia.....	7
2. Leitura e interpretação de textos e frases	7
3. Pontuação	11
4. Acentuação gráfica.....	13
5. Norma culta da escrita.....	14
6. Alfabeto: vogais e consoantes	16
7. Encontros vocálicos e consonantais; Sílabas: número e separação	17
8. Gênero: masculino e feminino, coletivos.....	18
9. Sinônimos e antônimos das palavras.....	18
10. uso de maiúsculas e minúsculas	19
11. Formas de tratamento	20
12. Gramática; Classe de Palavras.....	22

Matemática

1. Noções de conjuntos	35
2. Números inteiros	36
3. Operações fundamentais.....	39
4. Problemas envolvendo as operações fundamentais.....	40
5. Noções de posições e formas	41
6. Expressões numéricas.....	44
7. Sistema de Medidas: medidas de tempo, de comprimento, de massas, de temperaturas, de áreas e peso	45
8. Múltiplos e divisores de números naturais, regras de três simples, porcentagem e problemas	49

Conhecimentos Gerais

1. Conhecimentos municipais, estaduais e nacionais sobre: política, economia, geografia, sociedade, cultura e história.....	57
2. Atualidades relevantes sobre diversas áreas, tais como política, economia, sociedade, educação, segurança, tecnologia, energia, relações internacionais, desenvolvimento sustentável, responsabilidade socioambiental e ecologia e suas vinculações históricas. Fatos e notícias locais, nacionais e internacionais sobre diversos assuntos veiculados nos meios de comunicação de massa, como jornais, revistas, rádios, televisão e internet.....	119

Conhecimentos Específicos Recepcionista

1. Relações Interpessoais: comunicação humana e relações interpessoais	123
2. O processo de comunicação. A comunicação: fatores determinantes e barreiras. A comunicação nas organizações	124
3. Trabalho em equipe	126

ÍNDICE

4. Métodos de atendimento ao público. Cliente externo e interno. Atendimento telefônico e de balcão. O perfil do profissional de atendimento	127
5. Interação com o público interno e externo.....	140
6. Adequação da indumentária. Cidadania: direitos e deveres do cidadão.....	142
7. Manual De Redação da Presidência da República	143
8. Procedimentos administrativos.	168
9. Noções básicas de organização de arquivos e fichários.....	173
10. Técnicas de Atendimento ao Público (telefone, atendimento eletrônico e atendimento pessoal)	184
11. O conhecimento e uso eficiente do telefone (PABX, celulares e similares), recebimento e transmissão de mensagens telefônicas.....	184
12. Ética profissional.....	185
13. Noções de Informática	187

Todos os materiais usados para o armazenamento de documentos permanentes devem manter-se quimicamente estáveis ao longo do tempo, não podendo provocar quaisquer reações que afetem a preservação dos documentos.

Os papéis e cartões empregados na produção de caixas e invólucros devem ser alcalinos e corresponder às expectativas de preservação dos documentos.

No caso de caixas não confeccionados em cartão alcalino, recomenda-se o uso de invólucros internos de papel alcalino, para evitar o contato direto de documentos com materiais instáveis.⁹

PRESERVAÇÃO E CONSERVAÇÃO DE DOCUMENTOS DE ARQUIVO

A manutenção dos documentos pelo prazo determinado na tabela de temporalidade dependem de três aspectos:

Fatores de deterioração em acervos de arquivos

Conhecendo-se a natureza dos materiais componentes dos acervos e seu comportamento diante dos fatores aos quais estão expostos, torna-se bastante fácil detectar elementos nocivos e traçar políticas de conservação para minimizá-los.

A grande maioria dos arquivos é constituída de documentos impressos, e o papel é basicamente composto por fibras de celulose, portanto, identificar os principais agentes nocivos da celulose e descobrir soluções para evita-los é um grande passo na preservação e na conservação documental.

Essa degradação à qual os acervos estão sujeitos não se limita a um único fator, pelo contrário, são várias as formas dessa degradação ocorrer, como veremos a seguir:

1. Fatores ambientais

São os agentes encontrados no ambiente físico do acervo, como por exemplo, Temperatura, Umidade Relativa do Ar, Radiação da Luz, Qualidade do Ar.

- Temperatura e umidade relativa

O calor e a umidade contribuem significativamente para a destruição dos documentos, principalmente quando em suporte-papel. O desequilíbrio de um interfere no equilíbrio do outro. O calor acelera a deterioração. A velocidade de muitas reações químicas, é dobrada a cada aumento de 10°C. A alteração da umidade relativa proporciona as condições necessárias para desencadear intensas reações químicas nos materiais.

A circulação do ar ambiente representa um fator bastante importante para amenizar os efeitos da temperatura e umidade relativa elevada.

- Radiação da luz

Toda fonte de luz, emite radiação nociva aos materiais de acervos, provocando consideráveis danos através da oxidação.

Algumas medidas podem ser tomadas para proteção dos acervos:

- As janelas devem ser protegidas por cortinas ou persianas que bloqueiem totalmente o sol;

- Filtros feitos de filmes especiais também ajudam no controle da radiação UV, tanto nos vidros de janelas quanto em lâmpadas fluorescentes.

- Qualidades do ar

O controle da qualidade é muito importante porque os gases e as partículas sólidas contribuem muito para a deterioração de materiais de bibliotecas e arquivos, destacando que esses poluentes podem tanto vir do ambiente externo como podem ser gerando no próprio ambiente.

2. Agentes biológicos

Os agentes biológicos de deterioração de acervos são, entre outros, os insetos (baratas, brocas, cupins), os roedores e os fungos, cuja presença depende quase que exclusivamente das condições ambientais reinantes nas dependências onde se encontram os documentos.

- Fungos

Como qualquer outro ser vivo, necessitam de alimento e umidade para sobreviver e proliferar. O alimento provém dos papéis, amidos (colas), couros, pigmentos, tecidos etc. A umidade é fator indispensável para o metabolismo dos nutrientes e para sua proliferação. Essa umidade é encontrada na atmosfera local, nos materiais atacados e na própria colônia de fungos. Além da umidade e nutrientes, outras condições contribuem para o crescimento das colônias: temperatura elevada, falta de circulação de ar e falta de higiene.

As medidas para proteger o acervo de infestação de fungos são:

- estabelecer política de controle ambiental, principalmente temperatura, umidade relativa e ar circulante
- praticar a higienização tanto do local quanto dos documentos, com metodologia e técnicas adequadas;
- instruir o usuário e os funcionários com relação ao manuseio dos documentos e regras de higiene do local;
- manter vigilância constante dos documentos contra acidentes com água, secando-os imediatamente caso ocorram.

- Roedores

A presença de roedores em recintos de bibliotecas e arquivos ocorre pelos mesmos motivos citados acima. Tentar obstruir as possíveis entradas para os ambientes dos acervos é um começo. As iscas são válidas, mas para que surtam efeito devem ser definidas por especialistas em zoonose. O produto deve ser eficiente, desde que não provoque a morte dos roedores no recinto. A profilaxia se faz nos mesmos moldes citados acima: temperatura e umidade relativa controladas, além de higiene periódica.

- Ataques de insetos

Baratas – Esses insetos atacam tanto papel quanto revestimentos, provocam perdas de superfície e manchas de excrementos. As baratas se reproduzem no próprio local e se tornam infestação muito rapidamente, caso não sejam combatidas.

Brocas (Anobídeos) – São insetos que causam danos imensos em acervos, principalmente em livros. A fase de ataque ao acervo é a de larva. Esse inseto se reproduz por acasalamento, que ocorre no próprio acervo. Uma vez instalado, ataca não só o papel e seus derivados, como também a madeira do mobiliário, portas, pisos e todos os materiais à base de celulose.

O ataque causa perda de suporte. A larva digere os materiais para chegar à fase adulta. Na fase adulta, acasala e põe ovos. Os ovos eclodem e o ciclo se repete.

⁹ Adaptado de CONARQ - Conselho Nacional de Arquivos/ www.eboxdigital.com.br

Placa-mãe

Se o CPU é o cérebro de um computador, a placa-mãe é o esqueleto. A placa mãe é responsável por organizar a distribuição dos cálculos para o CPU, conectando todos os outros componentes externos e internos ao processador. Ela também é responsável por enviar os resultados dos cálculos para seus devidos destinos. Uma placa mãe pode ser on-board, ou seja, com componentes como placas de som e placas de vídeo fazendo parte da própria placa mãe, ou off-board, com todos os componentes sendo conectados a ela.



Placa-mãe.¹⁶

Fonte

É responsável por fornecer energia às partes que compõe um computador, de forma eficiente e protegendo as peças de surtos de energia.



Fonte ¹⁷

¹⁶ <https://www.terabyte-shop.com.br/produto/9640/placa-mae-bios-tar-b360mhd-pro-ddr4-lga-1151>

¹⁷ <https://www.magazineluiza.com.br/fonte-atx-alimentacao-pc-230w-01001-xway/p/dh97g572hc/in/ftpc>

Placas de vídeo

Permitem que os resultados numéricos dos cálculos de um processador sejam traduzidos em imagens e gráficos para aparecer em um monitor.



Placa de vídeo ¹⁸

Periféricos de entrada, saída e armazenamento

São placas ou aparelhos que recebem ou enviam informações para o computador. São classificados em:

– **Periféricos de entrada:** são aqueles que enviam informações para o computador. Ex.: teclado, mouse, scanner, microfone, etc.



Periféricos de entrada.¹⁹

¹⁸ <https://www.techtudo.com.br/noticias/noticia/2012/12/conheca-melhores-placas-de-video-lancadas-em-2012.html>

¹⁹ <https://mind42.com/public/970058ba-a8f4-451b-b121-3ba-35c51e1e7>

Conectando-se à Internet

Para se conectar à Internet, é necessário que se ligue a uma rede que está conectada à Internet. Essa rede é de um provedor de acesso à internet. Assim, para se conectar você liga o seu computador à rede do provedor de acesso à Internet; isto é feito por meio de um conjunto como modem, roteadores e redes de acesso (linha telefônica, cabo, fibra-ótica, wireless, etc.).

World Wide Web

A web nasceu em 1991, no laboratório CERN, na Suíça. Seu criador, Tim Berners-Lee, concebeu-a unicamente como uma linguagem que serviria para interligar computadores do laboratório e outras instituições de pesquisa, e exibir documentos científicos de forma simples e fácil de acessar.

Hoje é o segmento que mais cresce. A chave do sucesso da World Wide Web é o hipertexto. Os textos e imagens são interligados por meio de palavras-chave, tornando a navegação simples e agradável.

Protocolo de comunicação

Transmissão e fundamentalmente por um conjunto de protocolos encabeçados pelo TCP/IP. Para que os computadores de uma rede possam trocar informações entre si é necessário que todos os computadores adotem as mesmas regras para o envio e o recebimento de informações. Este conjunto de regras é conhecido como Protocolo de Comunicação. No protocolo de comunicação estão definidas todas as regras necessárias para que o computador de destino, “entenda” as informações no formato que foram enviadas pelo computador de origem.

Existem diversos protocolos, atualmente a grande maioria das redes utiliza o protocolo TCP/IP já que este é utilizado também na Internet.

O protocolo TCP/IP acabou se tornando um padrão, inclusive para redes locais, como a maioria das redes corporativas hoje tem acesso Internet, usar TCP/IP resolve a rede local e também o acesso externo.

TCP / IP

Sigla de Transmission Control Protocol/Internet Protocol (Protocolo de Controle de Transmissão/Protocolo Internet).

Embora sejam dois protocolos, o TCP e o IP, o TCP/IP aparece nas literaturas como sendo:

- O protocolo principal da Internet;
- O protocolo padrão da Internet;
- O protocolo principal da família de protocolos que dá suporte ao funcionamento da Internet e seus serviços.

Considerando ainda o protocolo TCP/IP, pode-se dizer que:

A parte TCP é responsável pelos serviços e a parte IP é responsável pelo roteamento (estabelece a rota ou caminho para o transporte dos pacotes).

Domínio

Se não fosse o conceito de domínio quando fossemos acessar um determinado endereço na web teríamos que digitar o seu endereço IP. Por exemplo: para acessar o site do Google ao invés de você digitar www.google.com você teria que digitar um número IP – 74.125.234.180.

É através do protocolo DNS (Domain Name System), que é possível associar um endereço de um site a um número IP na rede. O formato mais comum de um endereço na Internet é algo como http://www.empresa.com.br, em que:

www: (World Wide Web): convenção que indica que o endereço pertence à web.

empresa: nome da empresa ou instituição que mantém o serviço.

com: indica que é comercial.

br: indica que o endereço é no Brasil.

URL

Um URL (de Uniform Resource Locator), em português, Localizador-Padrão de Recursos, é o endereço de um recurso (um arquivo, uma impressora etc.), disponível em uma rede; seja a Internet, ou uma rede corporativa, uma intranet.

Uma URL tem a seguinte estrutura: protocolo://máquina/caminho/recurso.

HTTP

É o protocolo responsável pelo tratamento de pedidos e respostas entre clientes e servidor na World Wide Web. Os endereços web sempre iniciam com http:// (http significa Hypertext Transfer Protocol, Protocolo de transferência hipertexto).

Hipertexto

São textos ou figuras que possuem endereços vinculados a eles. Essa é a maneira mais comum de navegar pela web.

Navegadores

Um navegador de internet é um programa que mostra informações da internet na tela do computador do usuário.

Além de também serem conhecidos como browser ou web browser, eles funcionam em computadores, notebooks, dispositivos móveis, aparelhos portáteis, videogames e televisores conectados à internet.

Um navegador de internet condiciona a estrutura de um site e exibe qualquer tipo de conteúdo na tela da máquina usada pelo internauta.

Esse conteúdo pode ser um texto, uma imagem, um vídeo, um jogo eletrônico, uma animação, um aplicativo ou mesmo servidor. Ou seja, o navegador é o meio que permite o acesso a qualquer página ou site na rede.

Para funcionar, um navegador de internet se comunica com servidores hospedados na internet usando diversos tipos de protocolos de rede. Um dos mais conhecidos é o protocolo HTTP, que transfere dados binários na comunicação entre a máquina, o navegador e os servidores.

Funcionalidades de um Navegador de Internet

A principal funcionalidade dos navegadores é mostrar para o usuário uma tela de exibição através de uma janela do navegador.

Ele decodifica informações solicitadas pelo usuário, através de códigos-fonte, e as carrega no navegador usado pelo internauta.

Ou seja, entender a mensagem enviada pelo usuário, solicitada através do endereço eletrônico, e traduzir essa informação na tela do computador. É assim que o usuário consegue acessar qualquer site na internet.



Algumas características de destaque do Firefox são:

- Velocidade e desempenho para uma navegação eficiente.
- Não exige um hardware poderoso para rodar.
- Grande quantidade de extensões para adicionar novos recursos.
- Interface simplificada facilita o entendimento do usuário.
- Atualizações frequentes para melhorias de segurança e privacidade.
- Disponível em desktop e mobile.

Google Chrome

É possível instalar o Google Chrome nas principais versões do sistema operacional Windows e também no Linux e Mac.

O Chrome é o navegador de internet mais usado no mundo. É, também, um dos que têm melhor suporte a extensões, maior compatibilidade com uma diversidade de dispositivos e é bastante convidativo à navegação simplificada.



Principais recursos do Google Chrome:

- Desempenho ultra veloz, desde que a máquina tenha recursos RAM suficientes.
- Gigantesca quantidade de extensões para adicionar novas funcionalidades.
- Estável e ocupa o mínimo espaço da tela para mostrar conteúdos otimizados.
- Segurança avançada com criptografia por Certificado SSL (HTTPS).
- Disponível em desktop e mobile.

Opera

Um dos primeiros navegadores existentes, o Opera segue evoluindo como um dos melhores navegadores de internet.

Ele entrega uma interface limpa, intuitiva e agradável de usar. Além disso, a ferramenta também é leve e não prejudica a qualidade da experiência do usuário.



Outros pontos de destaques do Opera são:

- Alto desempenho com baixo consumo de recursos e de energia.
- Recurso Turbo Opera filtra o tráfego recebido, aumentando a velocidade de conexões de baixo desempenho.
- Poupa a quantidade de dados usados em conexões móveis (3G ou 4G).
- Impede armazenamento de dados sigilosos, sobretudo em páginas bancárias e de vendas on-line.
- Quantidade moderada de plug-ins para implementar novas funções, além de um bloqueador de publicidade integrado.
- Disponível em desktop e mobile.

Safari

O Safari é o navegador oficial dos dispositivos da Apple. Pela sua otimização focada nos aparelhos da gigante de tecnologia, ele é um dos navegadores de internet mais leves, rápidos, seguros e confiáveis para usar.



O Safari também se destaca em:

- Sincronização de dados e informações em qualquer dispositivo Apple (iOS).
- Tem uma tecnologia anti-rastreamento capaz de impedir o direcionamento de anúncios com base no comportamento do usuário.
- Modo de navegação privada não guarda os dados das páginas visitadas, inclusive histórico e preenchimento automático de campos de informação.
- Compatível também com sistemas operacionais que não seja da Apple (Windows e Linux).
- Disponível em desktops e mobile.

Intranet

A intranet é uma rede de computadores privada que assenta sobre a suíte de protocolos da Internet, porém, de uso exclusivo de um determinado local, como, por exemplo, a rede de uma empresa, que só pode ser acessada pelos seus utilizadores ou colaboradores internos²⁶.

Pelo fato, a sua aplicação a todos os conceitos emprega-se à intranet, como, por exemplo, o paradigma de cliente-servidor. Para tal, a gama de endereços IP reservada para esse tipo de aplicação situa-se entre 192.168.0.0 até 192.168.255.255.

Dentro de uma empresa, todos os departamentos possuem alguma informação que pode ser trocada com os demais setores, podendo cada sessão ter uma forma direta de se comunicar com os demais, o que se assemelha muito com a conexão LAN (Local Area Network), que, porém, não emprega restrições de acesso.

²⁶ <https://centraldefavoritos.com.br/2018/01/11/conceitos-basicos-ferramentas-aplicativos-e-procedimentos-de-internet-e-intranet-par-2/>

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

	Recursos automáticos de caixa-altas e baixas
	Limpa a formatação

• Marcadores

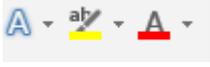
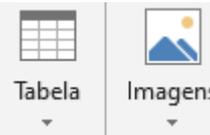
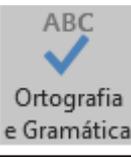
Muitas vezes queremos organizar um texto em tópicos da seguinte forma:

- **Item 1**
- **Item 2**
- **Item 2**

Podemos então utilizar na página inicial os botões para operar diferentes tipos de marcadores automáticos:



• Outros Recursos interessantes:

Guia	Ícone	Função
Página inicial		- Mudar Forma - Mudar cor de Fundo - Mudar cor do texto
Inserir		- Inserir Tabelas - Inserir Imagens
Revisão		Verificação e correção ortográfica
Arquivo		Salvar

Excel

O Excel é um editor que permite a criação de tabelas para cálculos automáticos, análise de dados, gráficos, totais automáticos, dentre outras funcionalidades importantes, que fazem parte do dia a dia do uso pessoal e empresarial.

São exemplos de planilhas:

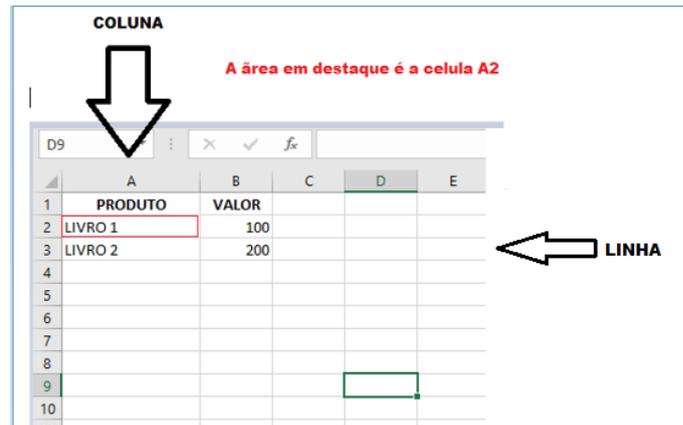
- Planilha de vendas;
- Planilha de custos.

Desta forma ao inserirmos dados, os valores são calculados automaticamente.

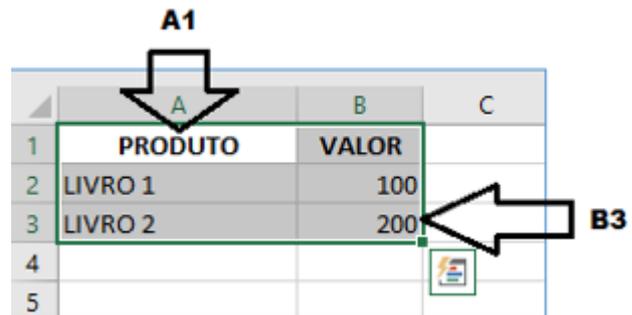
• Mas como é uma planilha de cálculo?

- Quando inseridos em alguma célula da planilha, os dados são calculados automaticamente mediante a aplicação de fórmulas específicas do aplicativo.

- A unidade central do Excel nada mais é que o cruzamento entre a linha e a coluna. No exemplo coluna A, linha 2 (A2)

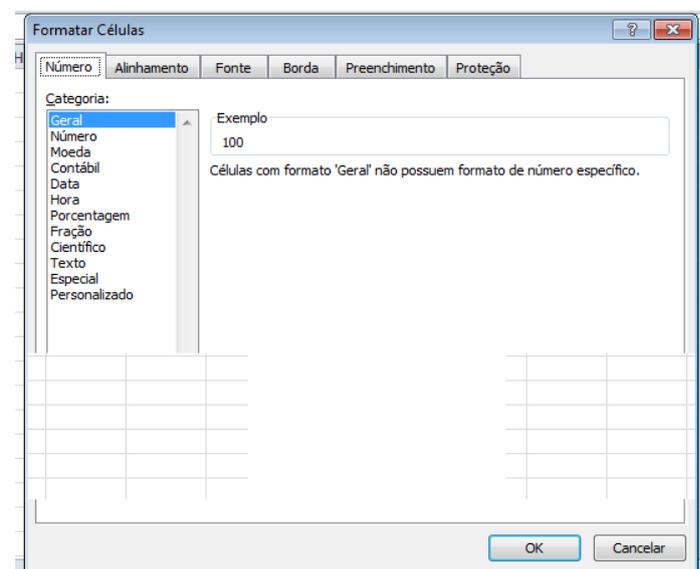


- Podemos também ter o intervalo A1..B3



- Para inserirmos dados, basta posicionarmos o cursor na célula, selecionarmos e digitarmos. Assim se dá a iniciação básica de uma planilha.

• Formatação células



Respondidos os itens, a sequência CORRETA é:

- (A) V-F-V-F.
- (B) V-V-V-F.
- (C) F-V-V-F.
- (D) V-V-F-V.

2. NUCEPE - 2019 - FMS

As relações interpessoais, quando são dotadas de pouca clareza, no que diz respeito às atitudes das pessoas, podem criar mal entendidos e desconfianças, desencadeando muitas vezes conflitos entre os colegas de trabalho. Com isso, os problemas ou conflitos surgem, criando dificuldades na conciliação das diferenças e dos desejos individuais.

Com relação aos conflitos nas relações interpessoais, marque a alternativa **INCORRETA**.

- (A) Atualmente é nítida a preocupação das organizações com os grupos de trabalho para o alcance de melhores resultados e a interação deve acontecer somente em cada setor específico da empresa, pois o grupo influencia diretamente a participação individual das pessoas.
- (B) Os sentimentos e emoções que o ser humano leva consigo tem relação direta com suas convicções e isso interfere na questão do saber ouvir e ser ouvido porque nem sempre as pessoas estão prontas para essa troca, o que pode vir a causar conflitos.
- (C) O tamanho de um grupo intraorganizacional, a motivação existente entre as pessoas, os ruídos de comunicação e a ausência de coesão, são alguns dos fatores que podem interferir no rendimento, tanto coletivo como individual dessas pessoas.
- (D) As pessoas não escolhem com quem devem trabalhar por possuírem afinidade ou porque se adaptam melhor no ambiente interno da organização, e isso pode ser uma causa de conflito, em se tratando de relacionamento interpessoal.
- (E) Sentimentos de antipatia e rejeição tendem a diminuir as interações, a afastar as pessoas, ter menor comunicação e provavelmente ter queda de produtividade.

3. FGV - 2019 - IBGE

Em um órgão público, um cidadão dirige-se ao balcão de atendimento. O funcionário que o atende presta todas as informações solicitadas pelo cidadão, mas sem olhar para ele, tratando-o de maneira distante e formal, limitando-se a responder estritamente o que lhe é perguntado. Ao fim do atendimento, o cidadão demonstrou insatisfação.

Na situação descrita, o atendimento foi:

- (A) adequado, pois a atenção no tratamento ao cidadão não é indispensável a um atendimento de qualidade;
- (B) adequado, pois informar apenas o estritamente necessário caracteriza um atendimento efetivo;
- (C) adequado, porque foi tempestivo e efetivo;
- (D) inadequado, porque não foi nem tempestivo, nem suficiente;
- (E) inadequado, porque o bom atendimento envolve prover as informações solicitadas e um bom tratamento.

4. INSTITUTO AOCP - 2019 - Câmara de Cabo de Santo Agostinho - PE

Sobre o tema Atendimento Eficiente, analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta as corretas.

- I. Ao cumprimentar o seu visitante, fixe-o nos olhos, encare-o diretamente. Sorrindo, manifeste seu desejo de colocar-se à disposição do cliente de sua empresa.
 - II. Analise se o assunto é de sua competência, de seu departamento ou de alguma outra pessoa dentro da empresa.
 - III. Liste todas as tarefas que terá de realizar no dia seguinte, ou durante a semana ou mês. Essas anotações e planejamento denominam-se agenda.
 - IV. Não é bom procedimento fornecer dados ambíguos.
 - V. Se tiver que conduzir o visitante à sala de seu executivo, procure caminhar ao lado com ele, abrir-lhe a porta sem ficar de costas, pedir-lhe que se sente, apresentá-lo a seu gerente e, conforme o costume da empresa, sair ou ficar na sala.
- (A) I, II, III e IV.
 - (B) Apenas II, III e V.
 - (C) Apenas I, III, IV e V.
 - (D) Apenas I, II, IV e V.

5. ABCP - 2020 - Prefeitura de Bom Jesus dos Perdões - SP

No caso do profissional de atendimento, ele deverá conter em seu perfil as qualidades pessoais como:

- (A) Gostar de servir, antipatia, gentileza.
- (B) Boa comunicação, equilíbrio emocional, simpatia.
- (C) Hostilidade, educação, boa comunicação.
- (D) Gentileza, simpatia e ojeriza.

6. Instituto Consulplan - 2023 - CORE-MG

Para uma melhor sintonia com o público (interno e externo), são necessários dois aspectos básicos: o entendimento do processo de comunicação e o entendimento do cliente. São consideradas ações para tornar a comunicação eficaz, EXCETO:

- (A) Observar o cliente.
- (B) Prender-se aos fatos.
- (C) Procurar lógica na emoção.
- (D) Não desvirtuar o processo de comunicação.

7. Quadrix - 2023 - Prefeitura de Alto Paraíso de Goiás - GO

Durante o atendimento telefônico, deve-se evitar o que se chama de robotismo, evidenciado

- (A) por um vocabulário marcado por gírias.
- (B) por informações respondidas de forma automática.
- (C) pelo tratamento distante e desagradável.
- (D) pelo apego demasiado às normas.
- (E) pela tentativa de livrar-se do usuário.

8. NOSSO RUMO - 2022

Conforme o Manual de Redação da Presidência da República, é a qualidade do texto que consegue transmitir o máximo de informações com o mínimo de palavras. Trata-se do(a)

- (A) coesão.
- (B) coerência.
- (C) precisão.
- (D) concisão.
- (E) clareza.

