

Questão de exames para obtenção de Certificado de Aptidão de Motorista

A imagem de uma empresa é:

- a) O logótipo da empresa
- b) A visão global do público dos serviços da empresa
- c) O relacionamento com os seus clientes
- d) Os anúncios e slogans da empresa

O motorista deve:

- a) Ser simpático e demonstrar atitude de compreensão
- b) Facilidade de comunicação e cordialidade
- c) Saber escutar e apresentar facilidade no contacto e na relação interpessoal
- d) Todas as respostas anteriores estão correctas

O motorista deverá ter como características pessoais:

- a) O sentimento de independência relativamente à empresa
- b) Preservar a imagem da viatura como a limpeza e adequação dos equipamentos
- c) Cumprir as normas da empresa, apenas quando estiver no interior da empresa
- d) Conhecer bem os seus colegas motoristas

As necessidades essenciais do cliente são:

- a) Ser compreendido e sentir-se importante
- b) Sentir-se seguro e esclarecido
- c) Sentir-se único
- d) Todas as respostas anteriores estão corretas

O motorista deve ter como sua característica:

- a) Capacidade de antecipar os acontecimentos, para que decida posteriormente sobre as soluções mais adequadas na resolução de problemas decorrentes da sua atividade profissional
- b) Atitude de passividade em termos de comportamento perante os seus diversos interlocutores
- c) Idoneidade e responsabilidade de forma a assegurar o respeito pelas normas de segurança de bens e pessoas
- d) Estabilidade emocional e manter uma comunicação assertiva com os interlocutores

Assinale a afirmação falsa:

- a) Não é necessário o motorista ser capaz de acompanhar a evolução das novas tecnologias dos veículos
- b) Além das competências técnicas, é importante que o motorista tenha competências psicossociais
- c) É fundamental que o motorista seja capaz de acompanhar a evolução das novas tecnologias, assim como adoptar um comportamento assertivo perante a empresa e interlocutores, tendo a capacidade de seguir as regras da empresa, respeitar o outro, gerir conflitos, gerir as emoções, ser empático e ético
- d) O motorista tem que vestir a “camisola da empresa”, sendo um profissional polyvalente, leal, íntegro, apto para o exercício da função e ético

Um dos fatores que prejudica o bom relacionamento interpessoal nas empresas é:

- a) Assertividade e empatia
- b) Coesão
- c) Falta de organização gerando pouco trabalho e produtividade assim como aspetos físicos ambientais
- d) Consciencialização dos objetivos e metas a atingir como profissional da empresa

A deontologia profissional é:

- a) O conjunto de deveres, princípios e normas adoptadas por um determinado grupo profissional
- b) Um conjunto de regras e princípios que a empresa impõe aos seus profissionais
- c) A capacidade de relacionamento interpessoal do profissional perante os interlocutores diferenciados
- d) Um conjunto de fatores que prejudicam o desempenho profissional do motorista

No trabalho em equipa, o profissional não deve:

- a) Ser cooperativo, relacional, ter capacidade de gerir conflitos, adoptando uma atitude assertiva
- b) Ser independente no trabalho com os colegas/ colaboradores
- c) Ser pró-activo, ter capacidade de criar sinergias, saber escutar e ser interdependente
- d) Mostrar uma atitude de empatia, disponibilidade e ter capacidade de delegar

Os elementos do processo de comunicação são:

- a) Emissor, mensagem, recetor
- b) Emissor, canal, recetor
- c) Mensagem, canal, ruído, recetor
- d) Emissor, mensagem, canal e recetor

Podemos identificar quatro estilos de comunicação no relacionamento interpessoal:

- a) Assertivo, agressivo, prudente e manipulador
- b) Agressivo, simpático, passivo e manipulador
- c) Assertivo, agressivo, manipulador e passivo
- d) Nenhuma das anteriores está correta

Na comunicação assertiva:

- a) O indivíduo assertivo agride os outros sem ter em conta os seus sentimentos
- b) Há uma atitude de auto-afirmação
- c) A pessoa assertiva tem mais probabilidades de se envolver em conflitos
- d) A assertividade implica considerar os interesses apenas de uma das partes

Um dos problemas inerentes ao processo de comunicação reside no facto de o recetor atribuir à mensagem um significado diferente daquele que foi dado pelo emissor:

- a) Verdadeiro
- b) Falso
- c) Só será um problema ao nível da comunicação verbal
- d) Só será um problema ao nível da comunicação não verbal

Um dos erros mais comuns quando falamos é:

- a) A postura física correta
- b) O olhar para o chão
- c) O domínio do assunto
- d) A assertividade

Ao prestar um serviço, deve:

- a) Ser atencioso e apresentar iniciativa
- b) Ser delicado, amável e despedir-se cordialmente do cliente
- c) Resolver problemas
- d) Todas as outras respostas estão corretas

Perante uma reclamação do cliente devo:

- a) Repetir o que ouvimos e conseguir o reconhecimento e apresentar desculpas
- b) Aceitar o sentimento do cliente (ira, frustração, desilusão), explicar o que vou fazer para resolver o assunto e agradecer ao cliente o facto de ter colocado o problema
- c) Ouvir com atenção o que o cliente disser
- d) Todas as outras respostas estão corretas

Numa correta conduta:

- a) Um comportamento cordial tem tendência para gerar relacionamentos interpessoais mais agressivos
- b) O nosso comportamento vai influenciar o comportamento daqueles que interagem connosco
- c) Se se pretende ter clientes simpáticos e pouco problemáticos, o primeiro passo a dar, é manter uma postura de indiferença para com eles
- d) Deve-se interromper o emissor quando este expõe as suas ideias

Desenvolver uma postura comercial junto do cliente significa:

- a) Vender o máximo que puder
- b) Ter o cliente como a razão de ser do seu desempenho
- c) Verificar se veículo se encontra em boas condições
- d) Evitar revelar os aspetos menos positivos do serviço face ao cliente

Uma das maneiras de aferir a competência relacional do motorista é verificar se o mesmo:

- a) Fala familiarmente com os clientes no interior do veículo
- b) Evita cumprimentar os clientes para não se distrair
- c) Ajuda os clientes com dificuldade de mobilização (grávidas, idosos)
- d) Facilita as saídas dos clientes em locais não autorizados ou altera o local da descarga da mercadoria

As reclamações dos clientes devem ser entendidas como:

- a) Uma perda de tempo para a empresa que tem de responder ao cliente
- b) Estratégias que o Cliente tem para dificultar a tarefa do motorista
- c) Uma oportunidade para poder melhorar o serviço e o desempenho
- d) Situações que não devem ser muito valorizadas

Perante a manifestação de insatisfação do cliente, é mais eficaz:

- a) Ter a capacidade de escutar o cliente dando informações corretas
- b) Interromper o interlocutor para fazer perguntas
- c) Dar-lhe sempre a razão, mas demonstrando alguma indiferença
- d) Ficar em silêncio para não correr o risco de aborrecer o cliente

Comunicar de forma assertiva é:

- a) Facilitar a comunicação e cordialidade
- b) Revelar obstinação e autoridade
- c) Evitar emitir opiniões com receio de gerar conflitos interpessoais
- d) Estar centrado somente nos seus sentimentos e necessidades

No acto de rendição o motorista deve:

- a) Aproveitar a situação para trocar impressões com o colega
- b) Ser o mais rápido possível de forma a evitar a imobilização do veículo
- c) Avisar apenas verbalmente o colega caso existam avarias
- d) Abandonar o veículo, antes da chegada do colega

A manutenção do veículo por parte do motorista:

- a) É um dever do motorista
- b) Desprestigia a classe dos motoristas
- c) Gera incompreensão nos clientes que observam esse comportamento
- d) Faz perder tempo, porque os clientes só valorizam a rapidez do transporte

A melhor forma de gerir um conflito entre colegas é:

- a) Evitar o confronto físico
- b) Adiar a situação de forma a serenar os ânimos
- c) Procurar perceber o que está realmente em causa, sem personalizar ou julgar
- d) Confrontar e fazer valer o ponto de vista quando se tem razão

Um tipo de comportamento passivo é:

- a) Tomar decisões sozinho
- b) Sentir-se bloqueado e paralisado quando é apresentado um problema para resolver
- c) Impor as suas decisões aos outros
- d) Manipular os outros

Os serviços de uma organização alcançam vantagens competitivas quando a qualidade é definida como uma questão estratégica. Assinale o comentário que considera correto:

- a) Os motoristas devem estar conscientes da importância do cargo que ocupam e o significado que seu trabalho tem para a organização
- b) A qualidade é pouco significativa na conquista e na preservação da fidelidade do cliente
- c) A qualidade é independente do fator humano
- d) Os transportes devem ser efectuados o mais célere possível, mesmo não respeitando alguma regras de tempos e condução aplicáveis

A boa comunicação é importante entre os membros dentro de uma organização para:

- a) Formar um grupo coeso, eficiente e motivado
- b) Que se possa desenvolver o sentimento de protecção
- c) Que se possa dizer o que se pensa, independentemente da forma como é dito
- d) Que o nosso comportamento possa depender do nosso estado de espírito

A qualidade do serviço serve para:

- a) Aumentar a insatisfação do cliente
- b) Aumentar o número de reclamações
- c) Reduzir a satisfação do cliente
- d) Dar a confiança e satisfação aos clientes

Os três tipos de competências do motorista são:

- a) Técnicas, de relacionamento e organizacionais
- b) Apenas técnicas e organizacionais
- c) Apenas de relacionamento e organizacionais
- d) Apenas técnicas e de relacionamento

Qual a principal dificuldade da condução noturna é:

- a) Aumento da possibilidade de encandeamento pelo sol
- b) Aumento da fadiga
- c) Aumento da taxa de álcool
- d) Diminuição do tempo de reação

Não está correto afirmar que:

- a) A qualidade de serviço contribui para a fidelização dos clientes
- b) A qualidade de serviço implica obrigatoriamente aumentar os custos da empresa
- c) A qualidade de serviço é uma vantagem competitiva
- d) A qualidade de serviço é uma forma da empresa de transportes se diferenciar face à concorrência

A capacidade de integração na estrutura de uma empresa é uma competência do tipo:

- a) Comportamental
- b) Organizacional
- c) Técnicas
- d) Nenhuma das referidas

As características de um serviço de qualidade são:

- a) Tangibilidade, fiabilidade, pró atividade, custo e empatia
- b) Tangibilidade, confiança, pró atividade, custo e empatia
- c) Tangibilidade, fiabilidade, confiança, pró atividade, e empatia
- d) Fiabilidade, confiança, pró atividade, simpatia e custo

Para os clientes de uma firma de transportes, a face visível da empresa é:

- a) O gerente
- b) O motorista
- c) O administrador
- d) O mecânico

Estudos indicam que, na maior parte dos casos, os clientes abandonam uma empresa ou serviço, porque:

- a) Estão insatisfeitos com o preço
- b) Estão insatisfeitos com a qualidade do produto ou serviço
- c) Estão insatisfeitos com a qualidade do atendimento
- d) Desejam experimentar novos produtos

Indique a afirmação incorreta:

- a) A apresentação do motorista (higiene pessoal, cuidados com a roupa, etc.) causa um forte impacto no cliente
- b) O olhar amável e o sorriso são dois dos maiores trunfos de que o motorista dispõe para criar um bom relacionamento com o cliente
- c) Deve-se tratar os clientes educadamente, dizendo: “o Senhor”, “a Senhora”, “Obrigado(a)”, “Por favor”
- d) A linguagem não-verbal (a postura, os gestos, o modo como se fala) é pouco importante para a qualidade do serviço

Um dos seguintes comportamentos deve ser evitado, pois prejudica a comunicação com o cliente. Indique qual:

- a) Olhar para o cliente e sorrir, mostrando interesse no que ele diz
- b) Certificarmo-nos que compreendemos bem o que o cliente pretende, pedindo-lhe que confirme
- c) Afastando-se do cliente, deixando-o a falar sozinho
- d) Informar o cliente sobre o funcionamento do serviço, para que ele compreenda a razão dos pedidos que lhe fazemos

As Tecnologias de Informação e Comunicação dizem respeito a:

- a) Processos de tratamento, controlo e comunicação de pessoas
- b) Processos de tratamento, controlo de mercadorias
- c) Processos de tratamento, controlo e comunicação de informação
- d) Processos de transferência de dados entre equipamentos electrónicos

Uma reclamação pode ser vista como uma oportunidade”. Uma das frases seguintes é falsa. Indique qual:

- a) Quando um cliente reclama, é porque tem um problema que deseja ver resolvido, e quer continuar a ser nosso cliente. Neste caso o cliente transmite-nos informações importantes para melhorarmos o nosso serviço.
- b) Os clientes que reclamam só causam problemas
- c) Quando uma reclamação é bem atendida, conquistamos o cliente.
- d) Ele irá contar a sua satisfação aos seus conhecidos, ajudando-nos a alargar o mercado

Um sistema de apoio à exploração visa essencialmente:

- a) Reduzir os custos com o pessoal
- b) Melhorar a imagem dos autocarros
- c) Melhorar a qualidade das paragens
- d) Optimizar o funcionamento operacional

Gestão de frota significa administrar ou gerir:

- a) Um conjunto de veículos pertencentes a uma mesma empresa
- b) O conjunto de computadores da empresa
- c) Um conjunto de veículos ligeiros da mesma marca
- d) O conjunto dos veículos do país

O sistema de bilhética permite aos operadores de transporte público:

- a) Apenas poupar tempo
- b) Apenas poupar dinheiro
- c) Poupar tempo, dinheiro e aumentar a satisfação dos clientes
- d) Utilizar circuitos turísticos

Telemática:

- a) É uma ciência que envia, recebe e armazena informações
- b) São equipamentos informáticos associados à informação
- c) São equipamentos informáticos associados às telecomunicações
- d) São equipamentos electrónicos

PMV significa:

- a) Pesagem de bagagens volumosas
- b) Via muito perigosa
- c) Visibilidade muito reduzida
- d) Painel de mensagem variável

A utilização do Sistema SOS reduziu significativamente, após o aparecimento de:

- a) Telemóveis
- b) Computadores
- c) GPS
- d) Radares

GSM é o Sistema Global para Comunicações:

- a) Fixas
- b) Móveis
- c) Mistas
- d) Internacionais

O SAE é:

- a) Um sistema de registo de motoristas
- b) Um sistema de apoio à exploração
- c) Um sistema de aplicação externa
- d) Um sistema de ajuda elétrica

O GPS é um Sistema de:

- a) Procura Geral
- b) Posicionamento Geral
- c) Posicionamento Global
- d) Procura Global

Os painéis de informação destinam-se a apresentar, em cada instante, informação sobre:

- a) O tempo de intervalo entre veículos
- b) O tempo de atraso dos veículos
- c) O tempo estimado para a chegada do próximo veículo
- d) O tempo médio de passagem entre veículos

O SAE permite a interligação entre outros sistemas, como:

- a) Bilhética Electrónica e SMS
- b) SMS e Rede Multibanco
- c) Bilhética Electrónica e Rede Multibanco
- d) Bilhética Electrónica e Internet

O princípio de funcionamento do GPS baseia-se em :

- a) Altitude, longitude e latitude
- b) Altitude, longitude e profundidade
- c) Altura, largura e longitude
- d) Latitude, longitude e comprimento

A World Wide Web (WWW) é:

- a) A rede das redes
- b) Outro nome que se pode dar à Internet
- c) Um sistema de partilha de documentos que funciona independentemente da utilização de meios informáticos
- d) A coleção de documentos electrónicos interligados por uma infindável rede ou teia (Web) de aranha, armazenados em computadores designados por servidores Web espalhados por todo o mundo

A evolução das tecnologias de informação e comunicação tem tido influência nos transportes de pesados de passageiros uma vez que:

- a) Permite aos motoristas estar em contacto com a empresa, colegas, clientes e outros contactos, tais como serviços de manutenção e reparação e centros de controlo de tráfego
- b) Permite aos motoristas possuir meios auxiliares ao acto de conduzir, contudo implica uma maior complexidade na condução, o que potencia a ocorrência de acidentes
- c) Possibilita que os tempos de condução máximos permitidos sejam incrementados
- d) Obriga o condutor a obter certificados e autorizações adicionais para o exercício da sua actividade

Os sistemas inteligentes de transportes (ITS) permitem:

- a) O processamento de informação, mapas, bases de dados, comunicações e dados em tempo real recolhidos a partir de uma variedade de sensores
- b) Não tem qualquer influência na profissão de motorista
- c) Gerir fatores que são tipicamente variáveis, tais como veículos, cargas e itinerários, mas aumenta os tempos de transporte e o consumo de combustível
- d) Aumentar o conforto dos passageiros, apesar do tempo de viagem aumentar

As tecnologias de informação e comunicação contribuem para a segurança rodoviária porque:

- a) Fornecem técnicas de gestão da rede rodoviária para ajudar a resolver os problemas relativos ao congestionamento
- b) Proporcionam o acesso a informação em tempo real relativa à viagem e ao tráfego
- c) Permitem aumentar a capacidade da rede rodoviária existente
- d) Aumentam a segurança na condução, o que permite o aumento da velocidade máxima de condução e a redução das distâncias de segurança para o veículo da frente

A bilhética sem contacto (indique a afirmação verdadeira):

- a) Permite fiscalizar os passageiros no veículo
- b) Permite detetar o cartão a uma curta distância previamente definida, se o título está válido, o validador emite um sinal sonoro longo e luz vermelha se o título não estiver válido emite um sinal sonoro prolongado e luz vermelha
- c) Os cartões só permitem ter aceder aos autocarros, não tendo qualquer outra utilidade, dada a sua baixa capacidade de memória
- d) Apresenta custos de manutenção elevados comparativamente com outros sistemas

Relativamente à bilhética sem contacto, indique qual das seguintes afirmações é falsa:

- a) Maior segurança, dificultando as fraudes
- b) Permite a integração de vários serviços, podendo ser utilizado por vários operadores de transportes pesados de passageiros
- c) Os custos de manutenção do sistema são mais altos comparativamente com outros sistemas
- d) Os custos de manutenção do sistema são mais baixos comparativamente com outros sistemas

As tecnologias de informação permitem ao condutor:

- a) Apenas enviar mensagens via telemóvel
- b) Ter permanentemente a bordo informação sobre o estado da via e condições do tráfego
- c) Controlar o sistema de semáforos nos cruzamentos.
- d) Apenas evitar a possibilidade de engano no trajecto

O sistema de alerta à eminência de colisão permite que:

- a) O condutor possa agir de forma a evitar o acidente
- b) O condutor, em caso de acidente, minimize as consequências
- c) O condutor possa agir de forma a evitar o acidente e caso suceda possa minimizar as consequências
- d) O condutor tenha uma assistência mais rápida em caso de colisão

O regulador de velocidade é um sistema que permite manter uma velocidade constante:

- a) Durante um determinado percurso sem que seja necessário pressionar o acelerador do veículo
- b) Durante a circulação no interior das localidades
- c) Apenas durante a circulação em vias com mais de três filas de trânsito no mesmo sentido
- d) Durante 4 h consecutivas

Os sistemas de pagamento eletrónico de portagens têm como principal vantagem:

- a) A portagem ser gratuita
- b) Reduzir largamente o congestionamento nessas áreas
- c) A portagem ser gratuita e de reduzir largamente o congestionamento nessas áreas
- d) Redução do preço da portagem

A criação de uma taxa de circulação em áreas urbanas congestionadas tem vindo a ser implementada em várias cidades europeias com o objetivo de:

- a) Reduzir o volume de tráfego e, conseqüentemente, o correspondente impacto ambiental
- b) Apenas reduzir o número de veículos em circulação
- c) Auimentar a segurança nas zonas urbanas
- d) Arrecadar mais receitas

Os sistemas de controlo automático do comportamento em estrada visam a identificação de:

- a) Veículos (através da respectiva matrícula)
- b) Radares de fiscalização do limite de velocidade
- c) Obstáculos resultantes de obras na via L
- d) Locais regulados por sinalização luminosa

Uma das vantagens da utilização dos sistemas inteligentes de transporte é:

- a) A promoção da segurança
- b) A identificação de radares de fiscalização de velocidade instantânea
- c) A detecção de condutores que se encontram sob influência de álcool
- d) O controlo por parte do condutor dos cruzamentos regulados por sinalização luminosa.

Os painéis de mensagens variáveis são painéis eletrónicos que permitem:

- a) A emissão de informações aos condutores, permitindo-lhes uma melhor gestão da viagem em função das ocorrências assinaladas
- b) Apenas a sinalização atempada de locais em que ocorreram acidentes de viação
- c) Apenas a transmissão de informação dos locais com radares de fiscalização de velocidade instantânea
- d) Apenas informação aos condutores de locais com obras

O sistema de aviso de aproximação de obstáculos em manobras de marcha-atrás visa:

- a) Evitar o acidente
- b) Minimizar as consequências de um acidente
- c) Evitar o acidente e, no caso deste suceder, minimizar as suas consequências
- d) Dar indicação ao condutor que o caixa de velocidades do veículo se encontra em marcha-atrás

A correcta utilização do GPS numa viagem pela Europa:

- a) Constitui um útil auxiliar de navegação para o condutor
- b) É menos elucidativo e menos vantajoso que um mapa de estradas
- c) Provoca considerável aumento de combustível
- d) Permite a melhor manutenção da bagagem dos passageiros

O GPS permite que o condutor obtenha, entre outras, as seguintes informações:

- a) Velocidade média, localização de áreas de serviço, de locais de interesse turístico e das patrulhas de polícia
- b) Velocidade média, localização de áreas de serviço, de locais de interesse turístico e dos radares de registo de velocidade
- c) Velocidade média, localização de áreas de serviço e de locais de interesse turístico, bem como o valor da correspondente altitude
- d) Apenas a velocidade média

Para um utente receber sinal através dum sistema de navegação GPS, é necessário que possua:

- a) Um amplificador de som
- b) Um recetor GPS
- c) Um vulgar rádio capaz de captar o referido sinal
- d) Um aparelho eléctrico qualquer

Sempre que durante a condução se utiliza o GPS, é mais seguro recorrer à função que permite a utilização de:

- a) Mapas cartográficos em conjunto com mapas digitais
- b) Mapas do que recorrer à utilização de sintetizadores de voz
- c) Sintetizadores de voz que permitem a indicação do caminho ou rumo
- d) A utilização do GPS é sempre totalmente segura

O sistema da bilhética sem contacto permite à entidade transportadora:

- a) Deter dados estatísticos mais fiáveis sobre a evolução das necessidades de mobilidade dos cidadãos
- b) Perder tempo nas viagens
- c) Obter dados sobre o local onde anda o motorista
- d) Ter mais custos

Os Smart Cards são:

- a) Um sistema nada fiável
- b) Inteligentes, seguros e com a possibilidade de garantirem serviços transversais
- c) Um sistema de utilização mais complicada que o passe normal
- d) Muito pouco seguros

O conceito de “dados” representa:

- a) O resultado do processamento, informação e organização de elementos objectivos
- b) Um sistema composto por vários componentes electrónicos ligados entre si
- c) O conjunto de quaisquer registos quantificáveis relativos a um fenómeno ou acontecimento
- d) Qualquer sistema automatizado

A telemática é:

- a) O conjunto das técnicas e dos serviços de comunicação à distância que associam meios informáticos aos sistemas de telecomunicações
- b) A instalação de televisões na cabine do veículo ou na caixa de carga
- c) Os computadores pessoais sem ligação a uma rede
- d) As ferramentas informáticas utilizadas para fazer edição de imagens

Sistemas Inteligentes de Transportes são:

- a) A aplicação da Internet à infra-estrutura de transporte de veículos
- b) A aplicação do GPS à infra-estrutura de transporte de veículos
- c) A aplicação das tecnologias de informação e comunicação aos transportes
- d) A aplicação do tacógrafo digital à infra-estrutura de transporte de veículos

A gestão da frota só é possível com recurso a complicados sistemas informáticos

- a) Sim, e devido aos custos só estão acessíveis a um número restrito de empresas
- b) Sim, uma vez que a tecnologia é complexa e nem todos sabem utilizar os equipamentos
- c) Não, cada vez há mais sistemas de informática embarcada, fáceis de utilizar e amigos do ambiente
- d) Não, mesmo grandes frotas conseguem ser adequadamente geridas sem exigir esses recursos

Uma rede de computadores, pública, global, de uso múltiplo é denominada:

- a) LAN
- b) Internet
- c) Intranet
- d) Electronic Data Interchange (EDI)

Um sistema de informação para fins operacionais e fins de gestão pode:

- a) Aumentar a produtividade e a competitividade
- b) Só aumentar a produtividade
- c) Só aumentar a competitividade
- d) Não influencia a eficiência da empresa

O tacógrafo digital tem a função de:

- a) Controlar o condutor
- b) Memorizar os dados sobre consumo de combustível
- c) Registrar os tempos de condução e de repouso
- d) Controlar a distância entre veículos

Os sistemas inteligentes de transportes (ITS) permitem:

- a) O processamento de informação, mapas, bases de dados, comunicações e dados em tempo real recolhidos a partir de uma variedade de sensores
- b) Aos utilizadores da estrada viajar em menor segurança em veículos mais seguros e inteligentes
- c) Gerir fatores que são tipicamente variáveis, tais como veículos, cargas e itinerários, mas aumenta o uso do automóvel, os tempos de transporte e o consumo de combustível
- d) Obter mais quantidade de carga do que a carga útil do veículo

Indique qual das seguintes afirmações é falsa:

- a) As tecnologias de informação e comunicação fornecem técnicas de gestão da rede rodoviária para ajudar a resolver os problemas relativos ao congestionamento
- b) As tecnologias de informação e comunicação proporcionam o acesso a informação em tempo real relativa à viagem e ao Tráfego
- c) As tecnologias de informação e comunicação permitem aumentar a capacidade da rede rodoviária existente
- d) As tecnologias de informação e comunicação aumentam a segurança na condução, o que permite o aumento da velocidade máxima de condução e a redução das distâncias de segurança para o veículo da frente

A telemática:

- a) Representa uma ferramenta pouco importante no apoio à exploração aumentando a eficiência da logística dos transportes através da utilização de equipamentos embarcados, sistemas de transferência de dados e software de gestão
- b) Integra o computador de bordo, o indicador do nível de combustível, o receptor GPS, um módulo de comunicações, o terminal e respectivo teclado, o módulo de navegação e o sistema de localização do semi-reboque
- c) É um equipamento embarcado que tem apenas a função de indicar, registar e memorizar automaticamente os dados sobre a marcha do veículo e os tempos de condução e repouso do motorista
- d) É um sistema de pagamento de portagens em auto-estrada

Relativamente ao tacógrafo digital, indique qual é a afirmação verdadeira:

- a) O tacógrafo pode ter uma interface para inserção de cartões, que está previsto para as situações em que haja um ajudante de motorista a bordo; este deverá também inserir o seu cartão na interface correspondente
- b) Este equipamento requer a inserção de um cartão inteligente (com um chip incorporado), que tem carácter pessoal, contém a identificação do condutor e permite a memorização dos dados relativos às suas actividades
- c) Cada condutor poderá ser titular de um ou mais cartões
- d) O tacógrafo permite limitar a velocidade máxima do veículo

Indique qual das seguintes afirmações é falsa:

- a) As ITS permitem conhecer o posicionamento do veículo em qualquer instante
- b) Os ITS não permitem ligação à Internet
- c) Os ITS permitem envio e recepção de mensagens curtas
- d) Os ITS permitem enviar mensagens de socorro, em caso de emergência

As siglas ITS significam:

- a) Sistemas inteligentes de transportes
- b) Sistemas de itinerários para os transportes
- c) Sistemas de transportes seguros
- d) Sistemas de transportes inteligentes

Sistemas Inteligentes de Transporte são:

- a) A aplicação da Internet infraestrutura de transporte rodoviário
- b) A aplicação das TIC's infraestrutura de transporte rodoviário
- c) A aplicação do tacógrafo digital infraestrutura de transporte rodoviário
- d) A aplicação do GPS infraestrutura de transporte rodoviário

“O limitador de velocidade permite manter uma velocidade constante sem que seja necessário pressionar o acelerador do veículo.” Esta afirmação é:

- a) Falsa, uma vez que o dispositivo que permite manter a velocidade constante é o regulador de velocidade
- b) Falsa, uma vez que o dispositivo que permite manter a velocidade constante é o GPS
- c) Falsa, uma vez que o dispositivo que permite manter a velocidade constante é o regulador activo de velocidade
- d) Verdadeira

As aplicações operacionais são sistemas de informação dedicados às necessidades específicas das empresas. São daquelas exemplos:

- a) GPS/Telemap
- b) Internet
- c) WWW
- d) E-mail

Uma das vantagens do RFID na área da logística é:

- a) A obtenção de informação em tempo real sobre a localização dos produtos
- b) A definição de rotas
- c) A racionalização do consumo de combustível
- d) A prevenção dos acidentes

O RFID (Radio Frequency Identification) é um:

- a) Editor de imagens
- b) Sistema de comunicação “wireless” (sem fios)
- c) Sistema de comunicação com fios
- d) Computador sem fios

O “Programa GALILEO” é um programa:

- a) Europeu de televisão, dedicado ao setor dos transportes.
- b) Europeu de identificação por rádio frequência.
- c) Norte americano de radionavegação, composto por 24 satélites.
- d) Europeu de radionavegação e de posicionamento por satélite

Nos transportes nacionais por rodoviária a percentagem das cargas que viaja apenas até 100 km é:

- a) 60%
- b) 40%
- c) 80%
- d) 20%

O modo rodoviário é o maior elo de ligação do nosso país ao espaço europeu:

- a) Sim e sempre foi assim
- b) Sim, mas nem sempre foi assim
- c) Não, o maior elo continua a ser o transporte marítimo
- d) Não, o maior elo é o caminho-de-ferro

O equilíbrio de um veículo pesado de passageiros esta relacionado com o respetivo centro de gravidade. A estabilidade e o equilíbrio do veículo será maior quando:

- a) Existir menor distância entre o centro de gravidade da carga (total de passageiros e bagagem) e a superfície da caixa de carga
- b) Existir maior distância entre o centro de gravidade da carga (total de passageiros e bagagem) e a superfície da caixa de carga
- c) O centro da gravidade da carga (total de passageiros e bagagem) e superfície da caixa de carga coincidirem
- d) O motorista conseguir determinar o centro de gravidade de todos os passageiros

Para a prática de uma condução correta, cómoda e segura, o motorista de um pesado de passageiro deve:

- a) Encontrar-se em boas condições físicas como psíquicas
- b) Ser submetido a rastreio médica de 10 em 10 anos
- c) Avaliar apenas a sua acuidade visual
- d) Ser frequentemente submetido apenas a avaliações psicológicas

Perante a necessidade de um profissional da condução recorrer a medicamentos que possam atuar sobre o sistema nervoso central, a atitude que deve tomar é:

- a) Submeter-se a prévio controlo médico e a acompanhamento adequado para monitorização de eventuais efeitos negativos
- b) Dar a conhecer aos colegas os medicamentos que esta a tomar
- c) Não revelar ao médico assistente os medicamentos que poderá vir a tomar
- d) Não tomar qualquer atitude

Um sistema de apoio à exploração visa, essencialmente:

- a) Reduzir custos com pessoal
- b) Melhorar a imagem dos veículos
- c) Reduzir custos de combustível
- d) Optimizar o funcionamento operacional

As ultrapassagens efetuadas por veículos pesados de mercadorias oferecem maior risco relativamente às realizadas por veículos ligeiros, porque:

- a) Os ângulos mortos são menores
- b) O ângulos mortos são maiores
- c) A afirmação está errada
- d) A afirmação está certa apenas se se referir à condução nocturna

São consequências materiais de acidentes de aviação:

- a) Morte do condutor
- b) Morte por atropelamento
- c) Danos no veículo acidentado
- d) Incapacidade parcial definitiva do condutor do veículo

Os acidentes rodoviários com veículos pesados de mercadorias têm consequências de ordem:

- a) Apenas humana e material
- b) Apenas humana e financeira
- c) Apenas material e financeira
- d) Humana, material e financeira

Os encostos de cabeça de um veículo devem ajustar-se:

- a) Por cima da parte posterior da cabeça do motorista
- b) Debaixo da nuca do motorista
- c) À mesma altura da parte superior da cabeça do motorista
- d) À mesma altura da parte posterior da cabeça do motorista

Os acidentes laborais causam prejuízo:

- a) Ao trabalhador
- b) Ao empregador
- c) A toda a sociedade
- d) Todas as resposta são corretas

O cinto de segurança deve ser colocado:

- a) Largo, para que não magoe o utilizador
- b) Apertado, para que o utilizador não se mova
- c) Nem muito largo, nem muito apertado, ajustado ao corpo e bem fechado
- d) O cinto de segurança não é necessário em veiculos pesados

O motorista de uma empresa de transporte não deve:

- a) Apresentar um sorriso amistososo
- b) Ter sempre uma atitude respeitosa
- c) Utilizar o singular e não o plural referindo-se à empresa
- d) Saudar o cliente

A perda pessoal ou material consequente a um sinistro rodoviário denomina-se:

- a) Incidente
- b) Lesão
- c) Dano
- d) Acidente

A precisão e rapidez com que um condutor efectua uma manobra em resposta a uma determinada situação de tráfego denomina-se:

- a) Condução preventiva
- b) Condicionantes da condução
- c) Experiência
- d) Capacidade de resposta

Velocidade adequada é:

- a) Velocidade não adaptada às condições climatéricas
- b) Velocidade que permite dominar o veículo perante qualquer obstáculo
- c) Limite superior de velocidade permitido para a via onde se circula
- d) Limite inferior de velocidade permitido para a via onde se circula

O motorista de uma empresa no decorrer de uma inspeção na estrada deverá:

- a) Facilitar a inspeção do veículo
- b) Facilitar a inspeção da carga ou passageiros transportados
- c) Facilitar o exame dos documentos relacionados com o transporte
- d) Todas as alíneas são verdadeiras

Indique qual a afirmação falsa:

- a) Durante a condução, os braços do condutor não devem estar tensos
- b) Durante a condução, as mãos do condutor não devem agarrar o volante com força
- c) Durante a condução, os braços do condutor não devem estar ligeiramente flexionados
- d) Durante a condução, não convém cruzar as mãos quando se gira o volante

Indique a afirmação incorreta:

- a) Uma postura de trabalho incorreta pode produzir danos físicos
- b) Deve-se facilitar a alternância entre tarefas que exijam posição sentada e tarefas que exijam posição de pé
- c) A melhor postura de trabalho é a que permite a melhor eficácia com a máxima fadiga
- d) Se é obrigatória a adopção de uma só posição de trabalho é preferível a posição sentada

Perante uma hemorragia num braço, o procedimento correto é:

- a) Pressionar a artéria femoral
- b) Pressionar a artéria humeral
- c) Levantar o braço
- d) Baixar o braço

Podem incorrer em sanções empresários que contratem imigrantes em situação ilegal. A afirmação é:

- a) Verdadeira, para todos os setores, incluindo o setor de transportes
- b) Verdadeira, à excepção das empresas de transporte rodoviário de mercadorias
- c) Verdadeira, para todos os sectores, à excepção do setor de transportes
- d) Verdadeira, para todos os setores, incluindo o setor de transportes, desde que se trate de sociedades anónimas

O airbag:

- a) É, juntamente com o cinto de segurança, um dispositivo de segurança eficaz
- b) Usado isoladamente pode provocar graves lesões
- c) É um sistema de segurança passiva
- d) Todas as afirmações são verdadeiras

Para prevenir as doenças cardiovasculares, o motorista deve:

- a) Ter uma vida sedentária
- b) Ingerir grande quantidade de proteínas
- c) Não evitar, na medida do possível, o stress
- d) Fazer exercício físico

Normalmente, a sonolência no motorista pode ser provocada por:

- a) Tomar refeições ligeiras
- b) Ambiente muito quente no habitáculo do condutor
- c) Beber muita água
- d) Descansar regularmente

As lesões traumáticas:

- a) Têm uma origem violenta
- b) São causadas por causas externas
- c) Os motoristas profissionais estão expostos a estas lesões
- d) Todas as respostas anteriores estão certas

Indique qual dos países abaixo indicados não pertence ao Espaço Schengen:

- a) Inglaterra
- b) Suécia
- c) Itália
- d) Portugal

Indique qual dos países abaixo indicados pertence ao Espaço Schengen:

- a) Espanha
- b) Inglaterra
- c) Turquia
- d) Marrocos

Nos trabalhos de socorro a feridos num acidente de viação:

- a) Deve-se tentar que os feridos tomem analgésicos para aliviar a dor
- b) Em caso algum se deve ministrar analgésicos aos feridos
- c) Não se deve ministrar analgésicos aos feridos, a não ser que eles os peçam
- d) Deve-se ministrar analgésicos aos feridos, desde que receitados antes do acidente por um médico

Se socorrer feridos num acidente de viação:

- a) Deve tapá-los com um cobertor, tanto de verão como de inverno para evitar perdas de calor
- b) Não deve tapá-los com um cobertor, a não ser se a temperatura exterior estiver muito baixa
- c) Não deve tapá-los com um cobertor para evitar que suem
- d) Não deve tapá-los com um cobertor, salvo se estiverem inconscientes

Num acidente de viação com feridos, nunca se deve:

- a) Dar comida aos feridos
- b) Falar com os feridos
- c) Perguntar aos feridos o nome
- d) Perguntar como se sentem

A empresa de transporte é uma empresa que:

- a) Produz serviços
- b) Produz bens
- c) Apenas pode prestar serviços em território nacional
- d) Apenas pode prestar serviços em território internacional

A ergonomia tem por âmbito recomendar:

- a) Postura física
- b) Meios de transporte
- c) Alimentação
- d) Vencimento mensal

A chuva causa a perda de aderência do pneu. Quando é que o motorista deve tomar maiores precauções:

- a) Quando começa a chover
- b) Depois de chuvas torrenciais
- c) Depois do pavimento estar bem molhado
- d) A chuva não causa a perda de aderência do pneu

No ato de substituição do óleo do motor, este deve estar:

- a) Desligado e frio, para que o óleo esteja todo no reservatório
- b) Desligado e quente, para que o óleo a substituir esteja mais diluído
- c) Ligado mas frio, para que o óleo a substituir saia mais facilmente
- d) Ligado e quente para que o óleo a substituir saia mais facilmente

No acto de verificação do nível do óleo do motor, este deve estar:

- a) Em funcionamento
- b) Desligado e quente
- c) Desligado e frio
- d) Não importa o motor, o veículo é que deve estar num sítio plano

O sistema antibloqueio das rodas de uma viatura é conhecido através das siglas:

- a) ATP
- b) ADR
- c) ABS
- d) ASB

É gasto mais combustível com uma caixa de velocidades do tipo:

- a) Em condições normais, o gasto de combustível não depende do tipo de caixa de velocidades mas do tipo de condução
- b) Sempre com caixa de velocidades automática
- c) Sempre com caixa de velocidades manual
- d) Sempre com caixa de velocidades automática nas subidas e descidas

Para otimizar o gasto de combustível, o motorista deve:

- a) Usar devidamente o travão da viatura
- b) Usar devidamente a caixa de velocidades da viatura
- c) Usar devidamente o motor da viatura
- d) As três hipóteses estão corretas, dependendo da situação concreta

Para racionalizar o consumo de combustível, o motorista não deve:

- a) Arrancar suavemente
- b) Nas descidas, utilizar o ponto morto
- c) Acelerar sempre suave e gradualmente
- d) Nas descidas e subidas mudar a velocidade sempre que necessário

Indique a afirmação correcta:

- a) Ao acelerar, aumenta a quantidade de gases no motor, aumentando a força gerada
- b) Ao acelerar, aumenta a quantidade de gases no motor, diminuindo a força gerada
- c) Ao acelerar diminui a quantidade de gases no motor, diminuindo a força gerada
- d) Ao acelerar, diminui a quantidade de gases no motor, aumentando a força gerada

Indique qual o fator indicativo de má prática em termos de condução económica:

- a) Guiar com os vidros abertos
- b) Guiar com tranquilidade
- c) Guiar com antecipação
- d) Condução preventiva

O principais custos dos congestionamentos de trânsito, são:

- a) O desgaste dos pneus
- b) A maior exposição ao frio ou ao calor
- c) Os atrasos e maior consumo de energia
- d) As portagens

Para um veículo de matrícula portuguesa, cabotagem é:

- a) É todo o transporte em que o ponto de origem ou o ponto de destino se situa em Portugal, mas nunca ambos
- b) É todo o transporte que se realiza entre locais de um mesmo país estrangeiro
- c) É todo o transporte entre portos de um mesmo país
- d) É todo aquele que se realiza entre locais de países diferentes, distintos de Portugal

Para um veículo de matrícula portuguesa o transporte de cross-trade é o transporte:

- a) Em que o ponto de origem ou o ponto de destino se situa em Portugal, mas nunca ambos
- b) Que se realiza entre locais de um mesmo país que não Portugal
- c) Entre portos de um mesmo país
- d) Que se realiza entre locais de países diferentes, distintos de Portugal

Um veículo que efetua transporte por conta própria:

- a) Serve a empresa proprietária do veículo no exercício das suas atividades
- b) Torna mais eficientes os transportes
- c) Serve os clientes de uma empresa de transportes
- d) Realiza serviços a qualquer hora

Analisando a produção dos vários modos de transporte de mercadorias observamos que, nos tráfegos nacionais os transportes rodoviários asseguram:

- a) O movimento de cerca de metade das toneladas movimentadas e a ferrovia realiza a outra metade
- b) Mais de 95% das toneladas movimentadas e a ferrovia menos de 5%
- c) Cerca de 80% das toneladas movimentadas e os caminhos-de-ferro cerca de 20%
- d) Cerca de 20% das toneladas movimentadas e os caminhos-de-ferro cerca de 80%

Trunking é:

- a) O serviço de transporte efetuado com tratores e semi-reboques
- b) O transporte de ligação realizado entre centros operacionais com veículos de maiores dimensões
- c) A operação de descarga, conferência e separação nas instalações do transportador
- d) A designação inglesa para carga completa

A elaboração de um plano de distribuição da carga serve para determinar:

- a) O coeficiente de atrito da carga
- b) O número de amarrações necessárias
- c) A massa de carga máxima que pode ser carregada no veículo, ao longo da plataforma
- d) As forças de aceleração exercidas pela carga

As cintas são frequentemente utilizadas para:

- a) Travamento com painel
- b) Amarração de topo
- c) Travamento com calços
- d) Amarração direta de máquinas de estaleiro

A amarração de topo consiste:

- a) No travamento contra estruturas sólidas
- b) Num sistema de fixação para prender vários volumes entre si
- c) Na amarração direta entre os olhais de amarração da carga e os pontos de amarração do veículo
- d) Num sistema de fixação em que as amarrações são posicionadas por cima da parte superior das mercadorias e fixas a dois pontos de amarração do veículo (opostos)

A condução económica possibilita:

- a) Circular a velocidades superiores e poupar na manutenção do veículo
- b) Reduzir o consumo de combustível, as emissões poluentes e aumentar a segurança rodoviária
- c) Aumentar as rotações do motor e a utilizar corretamente os travões
- d) Aumentar o consumo de óleo e a um menor conforto na condução

A distância de segurança em relação ao veículo da frente deve ser maior quando:

- a) Está a chover e não se consegue ver a matrícula do veículo da frente
- b) Maior for a velocidade a que se circula assim como no caso de má visibilidade ou piso escorregadio
- c) Mais próximo se estiver do veículo da frente e quando das ultrapassagens
- d) O veículo da frente é um veículo pesado

As cintas de amarração são normalmente feitas de:

- a) Tecido ou oleado
- b) Madeira ou ferro
- c) Poliéster, poliamida ou polipropileno
- d) Corda de sisal

As correntes de amarração são normalmente utilizadas em:

- a) Mercadorias com arestas pontiagudas e pesadas
- b) Mercadorias cilíndricas e contentores
- c) Fardos de papel e de algodão
- d) Bagagem

O travamento ou bloqueio de uma carga consiste:

- a) Um dispositivo utilizado na estabilização da carga por meio de travamento transversal
- b) Um conjunto de materiais da base e de separadores feitos de materiais de atrito elevado podem ser utilizados para aumentar o atrito entre a base da plataforma e a carga
- c) Num sistema para prender vários volumes e deve sempre ser combinada com outras formas de acondicionamento
- d) Num sistema de retenção em que a carga é estivada contra estruturas fixas ou elementos do porta-cargas

A amarração em laço consiste:

- a) Num sistema para prender vários volumes e deve sempre ser combinada com outras formas de acondicionamento
- b) Numa forma de amarração da carga com ligação a um dos lados da carroçaria do veículo, a fim de evitar o deslizamento e a inclinação da carga para o lado oposto
- c) Na amarração directa entre os olhais de amarração da carga e os pontos de amarração do veículo
- d) Num sistema de fixação em que as amarrações são posicionadas por cima da parte superior das mercadorias

Sempre que se conduz à noite, deve-se:

- a) Parar de 2 em 2 horas e, imperativamente, após os primeiros sintomas de fadiga
- b) Beber café com frequência e esticar os braços e as pernas
- c) Comer alguma coisa e beber um copo de vinho
- d) Circular com maior velocidade até encontrar uma área de serviço aberta