



Prezado (a) candidato (a)

Coloque seu número de inscrição e nome no quadro abaixo:

Nº de Inscrição	Nome

LÍNGUA PORTUGUESA

O que ainda vem por aí

RIO DE JANEIRO - Em fins dos anos 40, o cineasta Billy Wilder, grande inteligência a serviço de Hollywood, exultou: “Já não somos o meio mais barato, vulgar e vagabundo de entretenimento. Acabam de inventar a televisão!”.

2 Era uma “blague” de Billy, mas profética: comparado à televisão, o cinema acabou sendo promovido à categoria de arte. Décadas se passaram e, com a mediocrização do entorno, a própria televisão, com alguns cliques, ganhou certa nobreza e até melhorou. Mais algumas décadas, chegamos aos nossos dias e, apesar de tudo, se não há muitos motivos para admirar a produção cultural mais recente, chegou a hora de rever certos conceitos.

3 Desde 2008, na Inglaterra, a indústria de videogames superou em rendimentos o cinema, a música, o teatro, a literatura e a televisão. Eu disse Inglaterra. Significa que os ingleses passam hoje mais tempo diante de um console de jogos eletrônicos do que ouvindo música em CD ou ao vivo, assistindo a filmes em DVD, indo ao cinema ou ao teatro, lendo livros ou mesmo vendo TV. E os responsáveis por isto não são os adolescentes, mas gente entre 25 e 34 anos – faixa que se classifica de “adulta”.

4 Não é preciso ser intelectual para admitir que qualquer livro, filme, peça ou disco, de razoável para cima, para não falar dos documentários da BBC, deve ser mais enriquecedor para o espírito do que joguinhos envolvendo tiroteios, combates, velocidade ou puzzles. Não me deixo enganar. Mas posso estar errado. Como já parecia previsto, para milhões de ingleses, hoje em dia, Shakespeare, Jonathan Swift, Jane Austen, Charles Dickens, Bernard Shaw, Oscar Wilde, P.G. Wodehouse, Noël Coward, Graham Greene, Laurence Olivier, Michael Powell e o Monty Python não pegam nem aspirante diante de jogos como “Red Dead Revolver” e “Farmville”.

5 Assustador? Não. O que me preocupa é o que ainda vem por aí e nos fará lamentar que esteja desbancando os videogames.

(CASTRO, Ruy. O que vem por aí. *Folha de S. Paulo*, 29 abr. 2011 – Texto adaptado)

QUESTÃO 01

No texto acima, o autor

- estabelece uma comparação otimista entre a televisão, o cinema e os videogames, enquanto suportes permanentes na rotina diária dos usuários.
- questiona a alienação do homem contemporâneo quanto à sua formação cultural, sem, contudo, preocupar-se com as possíveis consequências.
- evoca intencionalmente os nomes de autores célebres para demonstrar refinamento histórico e intelectual.
- mostra-se preocupado com as perdas culturais humanas, provocadas pelas novas tecnologias, cujos avanços, segundo ele, poderão trazer riscos ainda desconhecidos.

QUESTÃO 02

O último parágrafo do texto revela, **FUNDAMENTALMENTE:**

- um prognóstico.
- uma observação.
- um preconceito.
- uma nostalgia.



QUESTÃO 03

Com relação ao texto, coloque como **VERDADEIRA (V)** ou **FALSA (F)**, para cada uma destas assertivas.

- () A expressão “Eu disse Inglaterra” (§3) reforça o que foi mencionado anteriormente na frase.
- () Em “Assustador? Não” (§5) com a pergunta e a resposta o autor busca estabelecer uma relação mais direta com o leitor.
- () As aspas em “Já não somos o meio mais barato, vulgar e vagabundo de entretenimento. Acabam de inventar a televisão!” (§1) servem para indicar a fala do produtor do texto.
- () Em “ouvindo música em CD ou ao vivo, assistindo a filmes em DVD” (§3), o autor faz uso da siglagem, escrita abreviada de nomes compostos representados por iniciais dos elementos que os compõem.
- () O autor do texto, ao grafar a palavra “puzzles” (§4) deixa de usar o termo correspondente em português e, por isso, demonstra incapacidade criativa e pouco domínio do léxico.

A sequência **CORRETA** é:

- a) V, F, F, V, V.
- b) F, V, F, V, F.
- c) V, V, V, F, F.
- d) V, V, F, V, F.

QUESTÃO 04

Analise atentamente as assertivas seguintes a respeito desta passagem extraída do texto:

“Era uma “blague” de Billy, mas profética: comparado à televisão, o cinema acabou sendo promovido à categoria de arte. Décadas se passaram e, com a mediocrização do entorno, a própria televisão, com alguns cliques, ganhou certa nobreza e até melhorou. Mais algumas décadas, chegamos aos nossos dias e, apesar de tudo, se não há muitos motivos para admirar a produção cultural mais recente, chegou a hora de rever certos conceitos.” (§2)

- I. No plano morfológico e sintático, considera-se a expressão “Apesar de tudo” como uma locução conjuntiva coordenativa; no plano semântico, ela expressa uma finalidade.
- II. O termo “mediocrização” é um neologismo, mas, se muito utilizado com maior frequência pela comunidade linguística, pode se estabelecer de vez no idioma e se tornar parte do léxico.
- III. O vocábulo “cliques” admite como variante linguística “kliques”.
- IV. A palavra “blague” pode ser substituída pelo termo “piada”, sem se alterar o sentido original do texto.

Estão **CORRETAS**:

- a) somente a IV.
- b) I e III, apenas.
- c) II e IV, apenas.
- d) somente a II.

QUESTÃO 05

“Em fins dos anos 40, o cineasta Billy Wilder, grande **inteligência** a serviço de Hollywood, exultou...” (§1)

Todas as palavras estão acentuadas pela mesma razão, que justifica o acento no vocábulo INTELIGÊNCIA, em

- a) caráter, saudável, alínea.
- b) âmbar, túnel, ardósia.
- c) ofício, língua, bíceps.
- d) dália, gardênia, escória.

QUESTÃO 06

Na frase “Como já parecia previsto, para milhões de ingleses, hoje em dia...”, (§4), utilizou-se o particípio do verbo prever. Esse verbo só possui uma única forma de particípio. Em qual dos verbos abaixo tal situação se repete?

- a) trazer.
- b) extinguir.
- c) segurar.
- d) benzer.



QUESTÃO 07

Na frase “E os responsáveis por isto não são os adolescentes, mas gente entre 25 e 34 anos – faixa que se classifica de “adulta” (§3), o uso do travessão assinala:

- uma fala ou mudança de interlocutor.
- uma oração intercalada.
- uma explicação para a ideia anterior.
- uma expressão de concordância.

QUESTÃO 08

Leia atentamente os textos abaixo e, a seguir, faça o que se pede.

TEXTO I

“O que me preocupa é o que ainda vem por aí e nos fará lamentar que esteja desbancando os videogames.” (§5)

TEXTO II



<http://www.webartigos.com/articles/16983/1/>

Com relação aos enunciados, é **FALSO** afirmar que:

- as palavras “aí” (Texto I) e “ai” (Texto II), além de apresentarem uma relação semântica diversa, contêm, respectivamente, um hiato e um ditongo.

- Na primeira oração do Texto I há ocorrência de pronome átono enclítico em função do verbo no imperativo afirmativo.
- Observa-se no primeiro quadrinho (Texto II) a presença de ditongos e de dígrafos.
- No terceiro quadrinho (Texto II), os dois pontos de interrogação subsequentes à expressão “Todo mundo” e a frase em negrito indicam o estado de espírito do falante.

QUESTÃO 09

“... os ingleses passam hoje mais tempo diante de um console de jogos eletrônicos do que [...] **assistindo** a filmes na TV” (§3)

O verbo que apresenta o mesmo tipo de regência encontrado na frase é:

- O adversário implicou especialmente com você.
- O jornal dedicou uma página ao episódio daquele dia.
- O médico ficou calmo naquela hora tão especial.
- Nas tardes de verão, havia pássaros em bandos no céu.

QUESTÃO 10

Observe a frase:

“Não me deixo enganar.” (§4).

Empregou-se a colocação proclítica do pronome átono pelo mesmo motivo por que ela foi empregada na citação acima em:

- Oxalá o amigo o encontre preparado.
- Assim que o encontrei, senti um grande alívio.
- De forma alguma me sentirei ofendido.
- Alguém disse a ele para sorrir naquela hora.



Leia atentamente a letra de música, cuja composição é de Nelson Motta:

Uma Onda

Nada do que foi será
De novo do jeito que já foi um dia
Tudo passa, tudo sempre passará
A vida vem em ondas como o mar
Num indo e vindo infinito
Tudo que se vê não é
Igual ao que a gente viu há um segundo
Tudo muda o tempo todo no mundo
Não adianta fugir
Nem mentir para si mesmo
Agora
Há tanta vida lá fora, aqui dentro
Sempre como uma onda no mar
Como uma onda no mar.

QUESTÃO 11

A idéia central do texto demonstra que:

- a) a geração contemporânea muda mais que a de antigamente.
- b) as mudanças se dão de forma efêmeras.
- c) o envolvimento das pessoas não pode ser comparado a idas e vindas.
- d) as mentiras se evaporam como ondas, nos relacionamentos superficiais.

QUESTÃO 12

Para o desenvolvimento do texto, o compositor faz uso de vários recursos, **EXCETO** de:

- a) citação de provérbios.
- b) analogia.
- c) antíteses.
- d) musicalidade.

QUESTÃO 13

O título da letra “UMA ONDA” se adequa à função de linguagem:

- a) fática.
- b) emotiva.
- c) conativa.
- d) metalingüística.

QUESTÃO 14

A linguagem utilizada na composição da letra se caracteriza pela

- a) forma rígida dos padrões literários.
- b) abundância de coloquialismo.
- c) iconicidade.
- d) sintaxe complexa.

QUESTÃO 15

A ênfase na palavra “onda”, nos dois últimos versos, se traduz-se pelo ditado popular:

- a) “Água mole em pedra dura tanto bate até que fura.”
- b) “Não há marcas que o tempo não apague.”
- c) “Mais vale um pássaro na mão que dois voando.”
- d) “Nunca bata uma porta; você pode querer voltar.”

QUESTÃO 16

Constitui a **principal estratégia de persuasão** no texto:

- a) fugacidade.
- b) rotina.
- c) comodismo.
- d) gradação.

QUESTÃO 17

Com o verso “A vida vem em ondas como o mar” o compositor obtém os seguintes efeitos figurativos:

- a) antítese/ personificação.
- b) ironia/ pleonasma.
- c) metonímia/ catarse.
- d) metáfora explícita/ sinestesia.

QUESTÃO 18

Classifica-se o texto “Uma Onda”, como, predominantemente



- a) narrativo/ descritivo.
- b) dissertativo/ descritivo.
- c) narrativo/dissertativo.
- d) descritivo/ informativo.

QUESTÃO 19

Observe o trecho da letra de música de Chico Buarque de Holanda:

“(...) O meu guri... ai o meu guri... olha aí (...)
Espero ele chegar cá em cima no morro,
Essa **onda** de assalto tá um horror...”

Há informações implícitas em textos conotados, que somente se traduzem no contexto. A palavra “onda” no trecho acima tem o sentido de um recurso lingüístico denominado:

- a) clichê.
- b) gíria.
- c) jargão.
- d) arcaísmo.

QUESTÃO 20

Comparando a idéia central do texto “O que vem por aí” com a temática da letra de música “ A Onda”, pode-se concluir que:

- a) em ambos há uma defesa de preservação cultural.
- b) apenas o texto “O que vem por aí” anuncia mudanças.
- c) o texto “Uma Onda” apresenta ideias que não podem ser comparadas ao cotidiano.
- d) os dois textos apresentam temáticas, cujos significados se traduzem em um “ vir a ser”.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 21

Além do local de trabalho da telefonista, existem outras ferramentas necessárias para assegurar o bom andamento do trabalho. São elas, **EXCETO**:

- a) Listas telefônicas atualizadas.
- b) Relação dos ramais por nomes de funcionários (em ordem alfabética).
- c) Relação dos números de telefones mais chamados.
- d) Coleção das listas telefônicas de todas as capitais brasileiras.

QUESTÃO 22

O equipamento telefônico não é apenas parte do material de trabalho. É o que há de mais importante. Por isso o profissional deve saber como ele funciona. Tecnicamente, o equipamento que ele usa e que o permite fazer ligações internas (de ramal para ramal) e externas é conhecida como:

- a) CPCT.
- b) IPAD .
- c) IPOD.
- d) Wireless.

QUESTÃO 23

Numere a 2ª coluna de acordo com a 1ª e assinale a opção **CORRETA** na ordem de cima para baixo:

I - Ramal	() Critério de medição de uma chamada por tempo, distância e horário.
II - DDG	() Meio pelo qual se efetuam as ligações entre ramais e linhas-tronco.
III - ENLACE	() são os terminais de onde saem e entram as ligações telefônicas.
IV - DDR	() serviço interurbano franqueado, cuja cobrança das ligações é feita no telefone chamado.
V - PULSO	() as chamadas externas vão direto para o ramal desejado, sem passar pela telefonista.

- a) I, III, V, II, IV.
- b) V, III, I, II, IV.
- c) I, II, III, IV, V.
- d) V, IV, I, III, II.

QUESTÃO 24

O local de trabalho da telefonista deve ser o mais agradável da empresa. Alguns cuidados especiais devem ser tomados em relação aos equipamentos desta profissional. São eles, **EXCETO**:

- a) Não permitir aglomerações de pessoas no local.
- b) Não colocar líquidos, vasos de plantas, comida ou outro objeto perto do seu equipamento, pois isso pode danificá-lo.
- c) Para limpar o equipamento, utilizar produtos químicos adequados.
- d) Não deixar pessoas inexperientes mexerem no equipamento.

QUESTÃO 25

São itens básicos ligados à palavra e às atitudes fundamentais na formação da TELEIMAGEM, **EXCETO**:

- a) Aparência.
- b) Tom de voz.
- c) Uso de palavras adequadas.
- d) Ética.

QUESTÃO 26

Para manter a imagem da empresa, a telefonista precisa estar atenta a alguns detalhes. Assinale o detalhe **IRRELEVANTE** na rotina do trabalho de uma telefonista.

- a) Manter a voz clara, em um tom agradável e o mais natural possível. Agindo dessa forma, ela fala só uma vez e evita perda de tempo.
- b) Manter-se calma. Às vezes, pode não ser fácil, mas é muito importante que ela mantenha a calma e a paciência.
- c) Mostrar-se interessada em ajudar.
- d) Nunca colher detalhes do assunto a ser tratado, pois pode não resistir à tentação de contar a terceiros.

QUESTÃO 27

São atitudes **INCORRETAS** por parte de uma telefonista, **EXCETO**:

- a) transferir a ligação, antes de o cliente concluir a informação.
- b) passar a ligação para a pessoa ou ramal errado (mostrando com isso que não ouviu o que o emissor disse).
- c) antes de desligar, despedir-se do cliente.
- d) dividir a atenção com outras conversas.

QUESTÃO 28

O atendimento por telefone significa que o profissional possui conhecimentos de princípios básicos. Manter em um local de fácil acesso telefones de contato profissional e saber os principais números de emergência sem precisar recorrer à lista. Assinale o número para chamar o SAMU:

- a) 192.
- b) 181.
- c) 193.
- d) 190.

QUESTÃO 29

Quantos dígitos possui uma ligação interurbana nacional originada de um telefone fixo em Belo Horizonte, para outro telefone fixo em Brasília:

- a) 11.
- b) 12.
- c) 13.
- d) 15.

QUESTÃO 30

Assinale a opção que **NÃO** faz parte do rol de atividades da telefonista de acordo com o MT:

- a) operar à mesa telefônica, movendo chaves, interruptores e outros dispositivos, para estabelecer comunicação interna, externa ou interurbana entre o solicitante e o destinatário ou com outros telefonistas a quem vai dirigir a chamada.
- b) registrar a duração e/ou custo das ligações, fazendo anotações em formulários apropriados, para permitir a cobrança e/ou o controle das mesmas.



- c) zelar pelo equipamento, comunicando defeitos e solicitando seu conserto e manutenção, para assegurar-lhe perfeitas condições de funcionamento.
- d) pode exercer, independentemente de sua experiência, tarefas de responsabilidade hierárquica, controlando e treinando o pessoal e preparando escalas de revezamento e planos de trabalho das demais telefonistas.

QUESTÃO 31

Ao receber uma ligação de um cliente nervoso e mal educado, a telefonista deve:

- a) não aceitar desaforos e revidar às agressões.
- b) desligar o telefone e depois falar que a ligação caiu.
- c) colocar o telefone em cima da mesa e deixar a pessoa falando sozinha.
- d) manter-se tranqüila, ouvir e tentar acalmar o cliente.

QUESTÃO 32

Haverá um Congresso Internacional de Odontologia em Nova York (EUA) e o setor de treinamento solicita uma ligação para os organizadores. Informado o número da Instituição, a ligação obedecerá a qual sequência?

- a) 00 + operadora + código do país + código de área da cidade + número do telefone.
- b) 00 + operadora + código do país + número do telefone + código de área da cidade.
- c) operadora + código do país + código de área da cidade + número do telefone.
- d) 00 + operadora + código do país + número do telefone.

QUESTÃO 33

Assinale a sequência correta para se fazer uma ligação DDD:

- a) operadora + 0 + código da cidade + número do telefone.
- b) 0 + operadora + código cidade + número do telefone.
- c) 0 + número do telefone + operadora + código cidade.
- d) 0 + operadora + número do telefone + código cidade.

QUESTÃO 34

A portabilidade numérica é a facilidade que possibilita ao cliente de serviços de telefonia fixa e móvel manter o número do telefone (código de acesso) a ele designado, independentemente da operadora do serviço a que esteja vinculado.

Na telefonia fixa, os clientes podem, **EXCETO**:

- a) mudar de endereço, sem mudar de operadora, desde que seja na mesma Área Local.
- b) mudar de operadora sem mudar de endereço.
- c) mudar de endereço e de operadora, independente da Área ser Local ou não.
- d) mudar de plano de serviço sem mudar de operadora.

QUESTÃO 35

Escreva **(F)** para **falso** e **(V)** para **verdadeiro** nas afirmativas abaixo sobre telefonia e assinale a opção **CORRETA** na ordem de cima para baixo

- I – () O trabalho de telefonista é bastante repetitivo.
- II – () O trabalho de telefonista requer esforço físico de estar sentado / parado por longos períodos de tempo.
- III – () A telefonista deve ter disponibilidade para viagens.
- IV – () A lei não permite o trabalho da telefonista em fins de semana e feriados;
- V – () São ferramentas de trabalho da telefonista: mesas telefônicas, computadores, copiadoras e faxes.

- a) V, V, F, F, F.
- b) V, V, F, F, V.
- c) V, V, V, V, V.
- d) V, F, V, F, V.



REDAÇÃO

NA PROVA DE REDAÇÃO, DEVEM SER OBSERVADOS OS SEGUINTE ITENS:

1. Assine somente o cabeçalho da folha de redação definitiva e não deixe pistas de identificação no corpo da mesma, caso isso ocorra, a prova escrita será anulada;
2. Somente serão corrigidas as redações escritas com caneta esferográfica azul ou preta;
3. Não será permitido o uso de lápis borracha ou corretivo de texto;
4. Produza o texto nos padrões da modalidade escrita da língua e do gênero textual correspondente ao comando da prova;
5. Neste caderno, consta um espaço para rascunho da redação;
6. Não serão distribuídas folhas suplementares para rascunho nem para textos definitivos;
7. A Folha de Redação Definitiva não pode ser utilizada no verso;
8. A redação deve apresentar título;
9. Não será corrigida, por motivos óbvios, redação com letra ilegível;
10. A escrita deve ser contínua, sem saltar linhas, nem mesmo para separar parágrafos;
11. Caso utilize a folha de rascunho, o texto definitivo deve ser transcrito no impresso próprio.

Leia atentamente os Textos:

Texto I

O SENTIDO DA VIDA

Rui Antônio de Souza

Uma das características mais importantes que diferenciam o ser humano do animal e do vegetal é o fato de ele poder dar um sentido à sua vida, de aspirar a um objetivo e de ter um ideal a realizar.

A vida não tem finalidade em si mesma. São as condições sociais em que vive o indivíduo, sua experiência e sua educação que condicionam este ou aquele objetivo, e que determinam a filosofia e o sentido de sua vida. Só com um objetivo determinado a existência da vida humana adquire um sentido e se torna mais útil e prazerosa.

Uma pessoa pode limitar seus objetivos em satisfazer suas necessidades biológicas e egoístas; o que é muito comum, hoje, numa sociedade de consumo. Nesse caso, sua felicidade será limitada e sua existência terá pouco valor. A sociedade aprecia as pessoas pelo seu grau de inteligência ou de riqueza material, não pelo seu grau de altruísmo. Quanto mais riquezas, marcas, tanto mais é estimado. No entanto, a vida só adquire um nobre significado quando o ser humano faz algo em favor do próximo ou à sociedade em que vive. Como diz Albert Einstein: “O homem só pode encontrar significado na vida, curta e perigosa como esta se revela, devotando-se à sociedade”.

Afinal, qual é o sentido?

A vida, como vimos, não tem um sentido determinado, que devêssemos descobrir e perseguir, como quem busca algo escondido em algum lugar. Bom que seja assim. Certamente esta visão já levou muitos a se sentirem frustrados por não encontrar este “tesouro escondido”, chegando até mesmo à conclusão de que a vida não tem mesmo sentido. É justamente o fato de a vida não ter um sentido pronto e acabado que nos possibilita a liberdade de criaturas, inacabadas, por fazer-se e por fazer e construir o mundo onde queremos viver. É o envolvimento e compromisso com a história que vai moldando o sentido da nossa vida. Diz o escritor uruguaio Eduardo Galeano: “Ela está no horizonte. Caminho dois passos, ela se afasta dois passos... me aproximo dez passos, ela se afasta dez passos. Para que serve a utopia? Para caminhar?”.

Poderíamos dividir o mundo entre aqueles que “caminham”, colocando neste bloco todos os revolucionários humanistas que constroem a história. Do outro lado temos as pessoas que apenas seguem o “destino”, ou seja, acreditam que tudo está pré-determinado e que não podem (e não devem) interferir nos rumos da história. Pode ser uma divisão



simplicista, mas experimente olhar e conversar com as pessoas ao seu redor e veja se não é esta a realidade: muitos que já “jogaram a toalha” e outros que mantêm acesa a chama da esperança.

Texto II



Considerando que os textos acima têm caráter unicamente motivador, redija um texto dissertativo/argumentativo acerca do seguinte tema:

O Sentido da Vida está na esperança da realização de um ideal.



REDAÇÃO - FOLHA DE RASCUNHO

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12
- 13
- 14
- 15
- 16
- 17
- 18
- 19
- 20
- 21
- 22
- 23
- 24
- 25
- 26
- 27
- 28
- 29
- 30