

Leia o texto para responder as questões de nº 01 à nº 03

**Qualquer vida é muita dentro da floresta**

Se a gente olha de cima, parece tudo parado.

Mas por dentro é diferente. A floresta está sempre em movimento. Há uma vida dentro dela que se transforma sem parar. Vem o vento. Vem a chuva. Caem as folhas. E nascem novas folhas. Das flores saem os frutos. E os frutos são alimento. Os pássaros deixam cair as sementes.

Das sementes nascem novas árvores. As luzes dos vagalumes são estrelas na terra. E com o sol vem o dia. Esquenta a mata. Ilumina as folhas. Tudo tem cor e movimento.

**QUESTÃO 01**

A ideia central do texto é

- a) a chuva na floresta.
- b) a importância do Sol.
- c) a vida na floresta.
- d) o movimento das águas

**QUESTÃO 02**

O que diz o trecho: **“Esquenta a mata. Ilumina as folhas. Tudo tem cor e movimento.”** Acontece porque:

- a) aparecem estrelas.
- b) brotam flores.
- c) chega o sol.
- d) vem o vento

**QUESTÃO 03**

No trecho “Há uma vida dentro dela que se transforma sem parar.” A palavra sublinhada refere-se à

- a) floresta.
- b) chuva.
- c) terra.
- d) cor.

**QUESTÃO 04**

Assinale a alternativa em que nenhuma palavra deve ser acentuada:

- a) lapis, canoa, abacaxi, jovens
- b) ruim, sozinho, aquele, traiu
- c) saudade, onix, grau, orquidea
- d) voo, legua, assim, tenis

**QUESTÃO 05**

Preenchendo as lacunas com “QUE”, em qual alternativa esse “QUE” levaria acento circunflexo por ser monossílabo tônico?

- a) Mas \_\_\_\_\_ lindo carro você comprou!
- b) O novo diretor tem um \_\_\_\_\_ estranho.
- c) Eis a aula de \_\_\_\_\_ mais gosto.
- d) Por \_\_\_\_\_ você saiu?

Observe a tirinha abaixo e responda às questões 6 a 8.



**QUESTÃO 06**

Na frase “Tudo de ruim ficou lá atrás, no ano que passou” podemos encontrar, exceto:

- a) dois advérbios.
- b) um pronome indefinido.
- c) três substantivos.
- d) um verbo de ligação.

**QUESTÃO 07**

“Urgh” é um exemplo de:

- a) onomatopeia.
- b) pleonasma.
- c) sinestesia.
- d) antítese.

**QUESTÃO 08**

“Contas” tem a mesma classificação morfológica que:

- a) novo.
- b) ano.
- c) ruim.
- d) nem.

Leia o texto abaixo para responder às questões 9 e 10.

**Por que a temperatura ambiente diminui com a altitude, apesar da menor distância do sol?**

A principal razão para a diminuição da temperatura em lugares mais altos é a maior distância da superfície da Terra, aquecida pelo sol. Isso acontece porque o ar, sendo mau condutor de calor, praticamente não é aquecido pelos raios solares. Quanto mais longe se estiver do nível do mar, mais baixa será a temperatura. É como se aproximar ou se afastar de uma panela quente: não sentimos nada a 2 metros de distância; porém, a 2 centímetros, o calor será considerável. Além disso, a temperatura diminui na mesma proporção que a pressão. Ora, como a pressão atmosférica diminui com a altitude, a temperatura também diminui. No alto de uma montanha, a aproximação do Sol é insignificante e não influi na variação de temperatura, porque o Sol está a 150 milhões de quilômetros da Terra.

**QUESTÃO 09**

Assinale a opção que contenha a resposta mais apropriada para a pergunta acima.

- a) Devido à maior distância do nível do mar.
- b) Devido à maior aproximação do Sol.
- c) Devido ao aumento de pressão.
- d) Devido à desproporção entre a pressão atmosférica e a altitude.

**QUESTÃO 10**

Os vocábulos abaixo são formados pelo mesmo processo de derivação, exceto:

- a) solares.
- b) praticamente.
- c) considerável.
- d) insignificante.

**QUESTÃO 11**

O pai da minha mãe teve quatro filhos e cada filho, por sua vez, teve outros quatro filhos. Quantos irmãos eu tenho?

- a) 4
- b) 2
- c) 3
- d) 8

**QUESTÃO 12**

Um cordão e um apito custam juntos R\$ 13,00. O apito custa R\$ 12,00 a mais que o cordão. Quanto custa o cordão e o apito?

- a) R\$ 0,50 e R\$ 12,50
- b) R\$ 1,00 e R\$ 12,00
- c) R\$ 1,50 e R\$ 12,50
- d) R\$ 0,50 e R\$ 13,00

**QUESTÃO 13**

Roberto estuda 3 horas e meia por dia. Quantos minutos estuda em uma semana?

- a) 1000
- b) 1470
- c) 1200
- d) 1400

**QUESTÃO 14**

Numa prateleira estão armazenados 36 sacos de farinha, cada um deles com 2,36 Kg. Qual o peso total que essa prateleira suporta?

- a) 48,96 Kg
- b) 84,69 Kg
- c) 90,00 kg
- d) 84,96 Kg

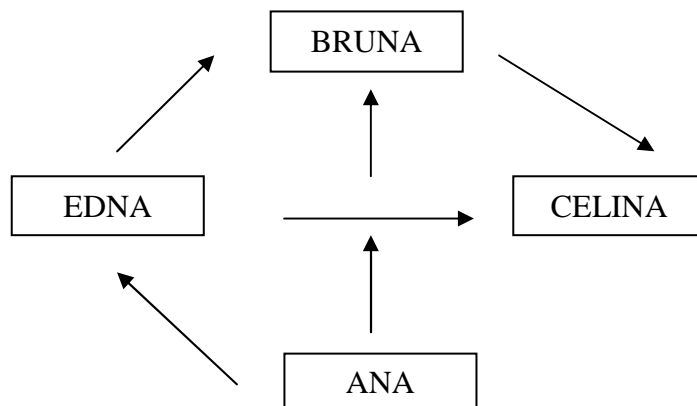
**QUESTÃO 15**

Numa divisão de 16 por 13 o quociente com aproximação de milésimos será:

- a) 1,200
- b) 1,230
- c) 1,23
- d) 1,2

**QUESTÃO 16**

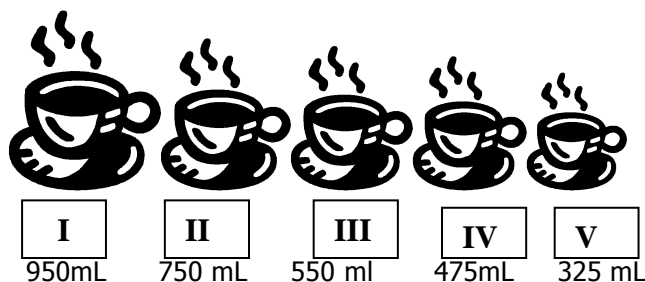
A figura abaixo mostra como comparar as idades de quatro irmãs, usando flechas que partem do nome de uma irmã mais nova para o nome de uma mais velha. Qual a irmã mais velha de todas?



- a) Ana
- b) Bruna
- c) Edna
- d) Celina

**QUESTÃO 17**

Cada uma das 5 xícaras da figura está cheia só com café, só com leite ou só com suco. No total, a quantidade de café é o dobro da de suco. Nenhuma das bebidas está em mais de 2 xícaras diferentes. Quais as xícaras que contém leite?



- a) apenas a xícara I
- b) as xícaras III e IV
- c) as xícaras IV e V
- d) as xícaras II e V

**QUESTÃO 18**

Em uma sala de aula há 20 meninas e 25 meninos. A fração que representa a relação entre o número de meninas e o total de alunos dessa sala é:

- a) 20/45
- b) 25/20
- c) 20/25
- d) 25/45

**QUESTÃO 19**

O aluguel de uma casa, que era de R\$ 400,00, teve um aumento de 30%. O novo valor do aluguel passou a ser de:

- a) R\$ 440,00
- b) R\$ 280,00
- c) R\$ 520,00
- d) R\$ 120,00

**QUESTÃO 20**

Carlos pode ir de sua casa à escola andando três quilômetros para o norte, dois para o oeste, um para o sul, quatro para o leste e finalmente dois para o sul. Para ir de casa à escola em linha reta, Carlos deve andar:

- a) 2 km para o leste
- b) 1 km para o sul
- c) 5 km para o leste
- d) 3 km para o oeste

**QUESTÃO 21**

A atividade da telefonista exige especial atenção e concentração, portanto não lhe é permitido:

- a) navegar na internet enquanto atende uma ligação;
- b) ser paciente, disposta, cordial e prestativa;
- c) ter boa comunicação verbal e estabilidade emocional;
- d) ser dedicada, educada, possuir voz clara e agradável.

**QUESTÃO 22**

Sendo o telefone uma ferramenta de trabalho, ele pode servir como marketing da empresa, daí a grande responsabilidade da telefonista que deve:

- a) Transferir o cliente de uma pessoa para outra, sempre repetindo que o assunto "não é com ela".
- b) Iniciar a conversação dando o nome da empresa, o cumprimento e sua identificação.
- c) Dividir a atenção entre clientes e ambientes de trabalho.
- d) Interromper o cliente quando este estiver falando e desligar o telefone bruscamente.

**QUESTÃO 23**

Alguns aspectos devem ser considerados ao atender um cliente ao telefone, tais como:

I - "A falta de imagem e do contato pessoal dificulta a comunicação".

II - "É importante que o cliente entenda o que a telefonista está dizendo e se sinta importante para a empresa".

III - "O cliente tem que entender que o atendimento é feito por obrigação e de maneira impessoal".

IV - "O cliente deve saber que não é interessante para os projetos da empresa".

- a) As opções "I" e "III" são verdadeiras.
- b) As opções "I" e "IV" são verdadeiras.
- c) As opções "II" e "III" são verdadeiras.
- d) As opções "I" e "II" são verdadeiras.

**QUESTÃO 24**

A telefonista, ao atender ao telefone deve considerar exceto que:

- a) o atendimento deve ser feito após o segundo toque;
- b) pode deixar o cliente esperando na linha, não dar retorno, se ele retornar dizer que caiu a linha.
- c) deve ter sempre à mão material informativo que ajude a responder as dúvidas mais comuns do cliente.

d) deve encaminhar corretamente os assuntos que não sejam da responsabilidade do atendente.

**QUESTÃO 25**

Assinale a maneira errada de atender a um telefonema como telefonista profissional.

I - "Alô! Quem fala?".

II - "Alô! Pode falar".

III - "Oi, tudo bem?".

IV - "Pronto, fale!".

- a) Apenas I e II estão erradas.
- b) Apenas II e III estão erradas.
- c) Apenas III e IV estão erradas.
- d) I, II, III e IV estão erradas.

**QUESTÃO 26**

Para efetuar o controle e a racionalização do uso do telefone, as empresa costumam proibir, exceto:

- a) as ligações telefônicas caracterizadas como desnecessárias ao serviço;
- b) as ligações telefônicas de caráter particular;
- c) as ligações telefônicas caracterizadas como incompatíveis ao serviço;
- d) as ligações telefônicas, exclusivamente, relacionadas aos assuntos da empresa.

**QUESTÃO 27**

Os telefonemas pessoais, efetuados fora do expediente do pessoal administrativo, são de responsabilidade:

- a) da empresa, mesmo fora do expediente;
- b) do vigia, em exercício naquele horário;
- c) da telefonista, mesmo fora do expediente de trabalho;
- d) não há possibilidade de saber quem efetuou a ligação.

**QUESTÃO 28**

Analise os procedimentos da Telefonista e assinale a proposição falsa

a) Ao atender o telefone sorria (para ser ouvido e não visto), seja cordial, atenciosa e motivada, quem está do outro lado percebe.

b) Use os termos: "por gentileza", "as suas ordens", "queira desculpar a demora".

c) Ao constatar o ramal ocupado, o profissional deve informar ao cliente e perguntar se ele deseja aguardar.

d) Quando o cliente age com grosseria e impaciência, a telefonista deve estar preparada para responder no mesmo tom.

**QUESTÃO 29**

O funcionário constrói sua imagem ao longo da vida profissional que está diretamente relacionada ao seu comportamento no ambiente de trabalho.

São normas de comportamentos adequados, exceto:

- a) nas apresentações, usar o aperto de mão, tanto para homens, como para mulheres;
- b) levantar-se para cumprimentar pessoas de mais idade ou de alta hierarquia;

- c) dirigir-se a todas as pessoas, em qualquer ocasião dizendo: Bom-dia, boa-tarde, boa-noite, obrigado e por favor;
- d) adotar os tratamentos: "querida", "meu bem", "amor", para estreitar os relacionamentos.

**QUESTÃO 30**

No início das listas telefônicas constam os números dos telefones de URGÊNCIAS e em seguida dos telefones ÚTEIS. Assinale a opção composta apenas de telefones de URGÊNCIAS

- a) Água e Esgoto - Distrito Policial - Auxílio à Lista.  
b) Bombeiro - Defesa Civil - Polícia Militar  
c) Hospital - Hora Certa – Consertos Telefones.  
d) Distrito Policial - Hora Certa – Energia Elétrica.

**QUESTÃO 31**

Assinale a opção que não condiz com a função de telefonista.

- a) Conhecer os cargos da empresa e suas responsabilidades.  
b) Conhecer a organização da empresa.  
c) Conhecer todas as pessoas para as quais liga e saber suas funções.  
d) Conhecer os procedimentos de emergência.

**QUESTÃO 32**

Quando solicitado uma Discagem Direta a Distância (DDD), basta ligar:

- a) o DDD, a operadora e o nº do telefone  
b) operadora, DDD, e o nº do telefone  
c) o código de área, o DDD e o nº do telefone  
d) operadora, DDI e o nº do telefone

**QUESTÃO 33**

Assinale a opção em que o hábito não interfere negativamente no adequado desempenho vocal.

- a) Ingerir goma de mascar e pastilhas.  
b) Articulação bem definida.  
c) Roupas apertadas.  
d) Tossir e pigarrear.

**QUESTÃO 34**

Assinale a opção que indica uma conduta inadequada de uma telefonista.

- a) Ao receber uma ligação, solicitando uma informação sobre a empresa, você deve transferi-la para o departamento responsável.  
b) Ao trabalhar em equipe, o profissional deve estar aberto a opiniões, sugestões e avaliar o que é melhor para o grupo.  
c) Ao receber uma reclamação de um cliente insatisfeito com o serviço, o profissional pede desculpas e o tranquiliza dizendo que há mais pessoas reclamando.  
d) Ao constatar o ramal ocupado, o profissional deve informar ao cliente e perguntar se ele deseja aguardar.

**QUESTÃO 35**

Assinale a opção que possui uma definição incorreta a respeito da sigla.

- a) C.P.C.T = Central Privada de Comunicação Telefônica.  
b) P.A.B.X = Equipamento em que apenas as ligações de entrada e algumas de saída são executadas pela telefonista.  
c) P.B.X = Equipamento de operação manual.  
d) D.D.R = Discagem Direta a Ramal

**QUESTÃO 36**

Alguns cuidados devem ser tomados pelo profissional que exerce a função de telefonista, com exceção:

- a) O transmissor do aparelho deve ser colocado distante dos lábios cerca de 2cm.  
b) Ausentar-se da mesa operadora somente em caso de emergência.  
c) Não forçar o retorno do disco. Isto pode danificá-lo ou ocasionar uma ligação errada.  
d) Efetuar testes diários no início do expediente, em todas as linhas-tronco (entrada e saída), para verificar a condições do equipamento.

**QUESTÃO 37**

O bom profissional deve estar sempre ciente, de que, com exceção:

- a) O cliente que está ligando deve ser atendido com respeito e seriedade.  
b) Às vezes, é necessário agir rápido ou mesmo interromper um cliente que esteja alongando a explicação para poder dar continuidade ao serviço.  
c) Mesmo o cliente agindo com grosseria e impaciência, deve manter-se calmo e compreensivo.  
d) Sua profissão é exaustiva e repetitiva e requer o esforço físico de estar parado e sentado por longos períodos de tempo.

**QUESTÃO 38**

Qual a diferença entre PBX e PABX?

- a) PBX é todo ramal de uma central privada e PABX é a linha tronco que permite acesso aos ramais e chamadas externas  
b) PBX é aquele que só executa ligações externas e PABX é aquele que executa todas ligações, sendo ela externa ou interna.  
c) PBX é uma central privada de troncos e ramais e PABX é uma central automática de troncos e ramais  
d) O PABX é o modelo atualizado do PBX, chamado de Phone Actualitty Branch Xchange

**QUESTÃO 39**

A respeito dos procedimentos de manutenção é incorreto afirmar que:

- a) manutenção preventiva é aquela realizada para prevenir defeitos na C.P.C.T e garantir a maior durabilidade do aparelho.  
b) manutenção corretiva é realizada para sanar defeitos da C.P.C.T. e garantir o bom desempenho do profissional;  
c) manutenção corretiva é realizada após o defeito apresentado;

d) após a saída do técnico é aconselhável efetuar teste para verificar se realmente o defeito foi sanado.

**QUESTÃO 40**

Assinale a alternativa correta quanto a fala de um(a) telefonista ao passar uma ligação a outro ramal:

- a) Aguarde um instante, vou estar passando a ligação.
- b) Aguarde um instante, estarei transferindo a ligação.
- c) Aguarde um instante, vou estar transferindo a ligação.
- d) Aguarde um instante, passarei a ligação.

**QUESTÃO 41**

O profissional que exerça a função de telefonista necessita conhecer as regras estabelecidas pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) e pelo Código de Defesa do Consumidor em relação à qualidade do serviço e prazo para consertos e linhas telefônicas.

Assinale a regra incorreta.

- a) Problemas de má prestação de serviço, como linha cruzada, ruídos, ligações não completadas e linha temporariamente muda, devem ser atendidos em até 24 horas, após a solicitação do reparo.
- b) As empresas de telefonia também são obrigadas por lei a informar com antecedência a realização de reparos, troca de fiação, ou em caso de serviços de urgência, como queda de poste ou incêndios.
- c) Se a linha ficar temporariamente muda, devido a problemas durante o período dos reparos (vide opção B), o consumidor tem direito a desconto na assinatura nos dias que ficou sem o serviço.
- d) Caso os prazos para consertos e reparos não forem cumpridos, o consumidor deve, em primeiro lugar, procurar os órgãos de defesa do consumidor de sua cidade e depois registrar uma reclamação na Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel).

**QUESTÃO 42**

São códigos de operadoras para ligações de longa distância, EXCETO:

- a) 15
- b) 21
- c) 31
- d) 12

**QUESTÃO 43**

Ao transferir uma ligação a um determinado departamento. Indique a opção que consta uma atitude incorreta:

- a) Perguntar o nome de quem está do outro lado da linha e qual o assunto.
- b) Passar imediatamente a ligação.
- c) Solicitar à pessoa que aguarda um instante.
- d) em caso de ramal ocupado, solicitar à pessoa que retorne mais tarde.

**QUESTÃO 44**

Para a telefonista, o equipamento é o principal material de trabalho. Quanto a manutenção do equipamento, é incorreto afirmar:

- a) O gancho do telefone deve sempre ser higienizado
- b) Se houver qualquer falha no decorrer do atendimento o correto é desligar o telefone e realizar novamente o processo.
- c) Fazer sempre você mesmo(a) a manutenção, pois os técnicos nunca atende o serviço com rapidez.
- d) Em caso de falta de energia, desligar os aparelhos das respectivas tomadas.

**QUESTÃO 45**

Primeiros socorros são os procedimentos de emergência que devem ser aplicados a uma pessoa em perigo de vida, visando a manter os sinais vitais e evitando o agravamento, até que ela receba assistência definitiva. Assim sendo:

I – deixar de prestar socorro significa não dar nenhuma assistência à vítima. A pessoa que chama por socorro especializado, por exemplo, já está prestando e providenciando socorro.

II – qualquer pessoa que deixe de prestar ou providenciar socorro à vítima, podendo fazê-lo, estará cometendo o crime de omissão de socorro, mesmo que não seja a causadora do evento.

III – a omissão de socorro e a falta de atendimento de primeiros socorros eficiente são os principais motivos de mortes e danos irreversíveis nas vítimas de acidentes de trânsito.

IV – os momentos após um acidente, principalmente as duas primeiras horas são os mais importantes para se garantir a recuperação ou a sobrevivência das pessoas feridas.

Pode-se afirmar que estão corretos os itens:

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

**QUESTÃO 46**

A remoção ou movimentação de um acidentado deve ser feita com um máximo de cuidado, a fim de não agravar as lesões existentes. Antes da remoção da vítima, devem-se tomar as seguintes providências, exceto:

- a) se houver suspeita de fraturas no pescoço e nas costas, evite mover a pessoa.
- b) se houver parada respiratória, inicie a respiração boca a boca lentamente, mas não deve ser feita massagem cardíaca.
- c) na presença de hemorragia abundante, a movimentação da vítima pode levar rapidamente ao estado de choque.
- d) para puxá-la para um local seguro, mova-a de costas, no sentido do comprimento com o auxílio de um casaco ou cobertor.

**QUESTÃO 47**

Analise as afirmativas abaixo e assinale a alternativa correta Art. 168 - São proibidas ao funcionário toda ação ou omissão capazes de comprometer a dignidade e o decoro da função pública, ferir a disciplina e a hierarquia,

prejudicar a eficiência do serviço ou causar dano a Administração Pública, especialmente:

- I - valer-se de sua qualidade de funcionário, para obter proveito pessoal para si ou para outrem;
  - II - participar de gerência ou administração de empresa privada, de sociedade civil, ou exercer comércio, e, nessa qualidade, transacionar com o Município;
  - III - proceder de forma desidiosa;
  - IV - compelir ou aliciar outro funcionário no sentido de filiação a associação profissional ou sindical, ou a partido político;
- a) I e II apenas estão corretas
  - b) I, II e IV apenas estão corretas
  - c) I, II, III apenas estão corretas
  - d) I, II, III e IV estão corretas

**QUESTÃO 48**

Assinale a alternativa Incorreta quanto ao art. 167 dos deveres do funcionário público:

- a) manter cooperação e solidariedade com relação aos companheiros de trabalho;
- b) manter conduta compatível com a moralidade administrativa;
- c) apresentar com ilegalidade ou abuso de poder
- d) zelar pela economia e conservação do material que lhe for confiado;

**QUESTÃO 49**

O presidente Luiz Inácio Lula da Silva afirmou na última terça-feira (13 de julho), durante cerimônia de anúncio dos termos do processo de concessão para a construção do trem-bala, que o Brasil terá condições de inaugurar o empreendimento em 2016, ano em que o país sediará os Jogos Olímpicos na capital fluminense.

“Queremos que esteja pronto até as Olimpíadas de 2016. Acho plenamente possível inaugurar essas obras até 2016. Sobre este assunto, assinale a alternativa correta:

- a) o trem bala irá ligar o Rio de Janeiro a São Paulo
- b) o trem bala irá ligar o Rio de Janeiro a Belo Horizonte
- c) O trem bala irá ligar o Rio de Janeiro a Vitória
- d) O trem bala irá ligar o Rio de Janeiro a Salvador

**QUESTÃO 50**

O fim de uma Copa do Mundo sugere uma palavra-chave: renovação. Na seleção brasileira, a urgência por novos nomes, de preferência jovens, foi deflagrada com a eliminação no Mundial. A seleção do Técnico dunga, com média de 29 anos, foi eliminada:

- a) Pela Holanda nas semi-finais com 1 gol de diferença.
- b) Pela Holanda nas quartas de final com 1 gol de diferença
- c) Pela Holanda nas oitavas de final com 1 gol de diferença
- d) Pela Holanda na fase inicial com 1 gol de diferença.