

**CONHECIMENTOS GERAIS**

LEIA O TEXTO A SEGUIR PARA RESPONDER ÀS QUESTÕES NUMERADAS DE 01 A 05.

## Hierarquia

Diz que um leão enorme ia andando chateado, não muito rei dos animais, porque tinha acabado de brigar com a mulher e esta lhe dissera poucas e boas. Ainda com as palavras da mulher o aborrecendo, o leão subitamente se defrontou com um pequeno rato, o ratinho mais menor que ele já tinha visto. Pisou-lhe a cauda e, enquanto o rato forçava inutilmente para fugir, o leão gritou: “Miserável criatura, estúpida, ínfima, vil, torpe: não conheço na criação nada mais insignificante e nojento. Vou te deixar com vida apenas para que possa sofrer toda a humilhação do que lhe disse, você, desgraçado, inferior, mesquinho, rato!” E soltou-o. O rato correu o mais que pôde, mas, quando já estava a salvo, gritou pro leão: “Será que Vossa Excelência poderia escrever isso para mim? Vou me encontrar agora mesmo com uma lesma que eu conheço e quero repetir isso pra ela com as mesmas palavras!”.

*FERNANDES, Millôr. Fábulas fabulosas (Adaptado)*

01. O texto acima sugere o seguinte entendimento moral:
- A) Mesmo o rei dos animais passa por problemas comuns.
  - B) Ninguém é tão inferior como imaginamos.
  - C) Em dias ruins, não se deve sair de casa.
  - D) O rato não sofreria tal humilhação se não fosse tão pequeno.
02. Observe o trecho: “...porque tinha acabado de brigar com a mulher e esta lhe dissera **poucas e boas**”. A expressão em destaque poderia ser substituída, sem alterar-lhe o sentido, pela palavra:
- A) verdades
  - B) elogios
  - C) desaforos
  - D) falsidades
03. Em certo momento do texto lido, o autor da fábula faz um uso bem incomum do grau superlativo para adjetivar o rato. Isso é observado no seguinte trecho:
- A) “...o leão subitamente se defrontou com um pequeno rato...”
  - B) “...não conheço na criação nada mais insignificante e nojento.”
  - C) “...desgraçado, inferior, mesquinho, rato!”
  - D) “...o ratinho mais menor que ele já tinha visto.”
04. No texto – **Hierarquia** –, observamos algumas sentenças que iniciam por “aspas”. Isso ocorre toda vez que:
- A) o autor do texto fala algo importante para o entendimento da história.
  - B) o leão busca mostrar toda a sua raiva para o ratinho.
  - C) as falas dos personagens são reproduzidas no texto escrito.
  - D) se quer dar destaque para um personagem.

05. A flexão verbal verificada no início da narrativa – “**Diz** que um leão...” – indica um sujeito na:
- A) 3<sup>a</sup>- pessoa do plural.
  - B) 2<sup>a</sup>- pessoa do singular.
  - C) 3<sup>a</sup>- pessoa do singular.
  - D) 2<sup>a</sup>- pessoa do plural.

NAS QUESTÕES NUMERADAS DE 06 A 10, ASSINALE A ALTERNATIVA CORRETA.

06. Na embalagem de **500 ml**, de um pesticida, vem a seguinte informação: diluir **250 ml** do produto em **50 litros** de água. A quantidade de água utilizada para diluir **10 litros** deste pesticida é:
- A) 1.000 L
  - B) 1.250 L
  - C) 1.500 L
  - D) 2.000 L
07. Uma área de **800 m** de comprimento por **500 m** de largura foi reflorestada com uma espécie em extinção. Se em cada hectare foram plantadas **400** mudas, o número total de mudas plantadas nesta área é:
- A) 16.000
  - B) 18.000
  - C) 20.000
  - D) 24.000
08. Numa área de **50** hectares foram plantados soja e feijão. Sabendo-se que a área plantada com soja é igual ao **triplo** da área plantada com feijão, podemos afirmar que a área destinada à soja mede:
- A) 12,5 hectares
  - B) 18,0 hectares
  - C) 36,0 hectares
  - D) 37,5 hectares
09. Um agricultor aplicou a quantia de **R\$ 18.000,00**, a juros simples, durante **3** meses, a taxa de **5%** ao mês, visando cobrir os gastos com a colheita. Se ao final da colheita esse agricultor gastou **R\$ 24.000,00**, podemos afirmar que:
- A) O montante resultante da aplicação cobriu exatamente as despesas com a colheita.
  - B) Esse agricultor teve que desembolsar mais R\$ 3.300,00 para cobrir as despesas com a colheita.
  - C) Sobraram ainda R\$ 2.700,00 após o pagamento das despesas com a colheita.
  - D) Os juros resultantes da aplicação correspondem à décima parte das despesas com a colheita.
10. Sabendo-se que durante o período de estiagem que assolou a Amazônia, o Pará teve **4.100** focos de queimadas nos **10** primeiros dias de um mês, e considerando que essa proporção foi mantida durante os **18** dias seguintes desse mês, o número de focos de queimadas durante esse **28** dias corresponde a:
- A) 7.380
  - B) 10.850
  - C) 11.480
  - D) 12.840

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

NAS QUESTÕES NUMERADAS DE 11 A 18, ASSINALE A ALTERNATIVA CORRETA.

11. O DDR é um processo através do qual podemos fazer discagem direta:

- A) aos ramais de uma empresa que faça uso de PABX.
- B) para qualquer localidade, dentro da mesma região metropolitana.
- C) a distância, para qualquer localidade do país.
- D) internacional, para os países da América do Sul.

12. Central Privativa de Comutação Telefônica (CPCT) é equipamento terminal do (a):

- A) cliente interligado à mesa telefônica.
- B) telefonista interligado à mesa telefônica.
- C) cliente interligado à rede de comunicação da Embratel.
- D) cliente interligado à Telemar.

13. Qual a diferença fundamental entre o Sistema P(M)BX e P(A)BX?

- A) O 1º é automático e o 2º é manual.
- B) O 1º é memorizado e o 2º é aleatório.
- C) O 1º não necessita da telefonista e o 2º sim.
- D) O 1º é manual e o 2º é automático.

14. O telefonista X, tendo de transferir uma ligação para o ramal da Presidência, agiu adequadamente quando:

- A) desconectou-se do ramal para o qual transferiu a ligação, garantindo assim o sigilo da ligação.
- B) ficou na escuta da ligação, verificando se a passou corretamente.
- C) ficou na escuta da ligação para que, enquanto profissional globalizado, esteja ciente de tudo que ocorre na empresa.
- D) desconectou-se do ramal e reconectou-se após alguns segundos para confirmar se a ligação havia sido transferida corretamente.

15. O telefonista, no desenvolvimento de sua função, deverá:

- A) falar num tom de voz bastante alto, para que as pessoas do outro lado da linha possam escutá-lo.
- B) deixar tocar várias vezes o telefone, a fim de que se dê a impressão de que você está sempre atendendo a inúmeras ligações.
- C) ouvir com atenção todo e qualquer cliente, pois para a empresa todos são importantes.
- D) dirigir-se ao cliente com palavras como “amor”; “paixão”; “meu bem” e outras do gênero, demonstrando seu carinho e atenção para com ele.

**16.** Qual a alternativa que melhor descreve redes telefônicas urbanas e interurbanas?

- A) As redes urbanas são situadas dentro dos limites de um Município e as interurbanas são as intermunicipais, dentro dos limites de um Estado.
- B) As redes urbanas são situadas, dentro dos limites de um Município ou Distrito Federal e as interurbanas são as intermunicipais, dentro dos limites de um Estado ou Território.
- C) As redes urbanas são situadas dentro dos limites de um Município ou do Distrito Federal e as interurbanas são as intermunicipais, dentro dos limites de um Estado.
- D) As redes urbanas são situadas dentro dos limites do Distrito Federal e as interurbanas são as intermunicipais, situadas dentro dos limites de um Território.

**17.** O gerente do setor de manutenção requisitou ao telefonista que localizasse, na Lista Telefônica, o nome, endereço e telefone de empresas de conserto de aparelhos de ar refrigerado, a fim de que pudesse fazer pesquisa de preços.

Em que seção o telefonista deverá procurar esta informação de maneira MAIS PRÁTICA E ÁGIL?

- A) Assinantes Comerciais.
- B) Logradouros.
- C) Mapas.
- D) Classificada.

**18.** Ao atender o cliente da Empresa, o telefonista deverá estar atento a condutas que demonstram seu compromisso com a Ética Profissional.

Qual das alternativas confirma esta afirmativa?

- A) Atender ao telefone conforme seu estado de espírito e sem usar a palavra obrigado, pois é perda de tempo.
- B) Manter a lista de ramais atualizada e atender a todos com atenção e cortesia.
- C) Pedir ao cliente que aguarde “um minutinho” e demorar bem mais do que isto, pois o cliente tem tempo.
- D) Usar gírias, pois é uma linguagem fácil e direta e o cliente vai adorar.

NAS QUESTÕES NUMERADAS **19** E **20**, ESCREVA **VERDADEIRO** OU **FALSO** NOS PARÊNTESES E ASSINALE A ALTERNATIVA QUE CONTÉM A SEQUÊNCIA CORRETA.

**19.** São vantagens dos modernos PABX:

- ( ) Permitem a conexão entre ramais, sem ocupar as linhas, não comprometendo as chamadas externas.
- ( ) Permitem interromper as chamadas em espera, enquanto o ramal desejado estiver ocupado.
- ( ) Permitem a consulta de um ramal interno durante uma ligação externa, sem cortá-la.
- ( ) Permitem a transferência de ligações de ramal para ramal sem recurso da telefonista.

A sequência correta é:

- A) V, V, F, F
- B) V, F, V, F
- C) V, F, V, V
- D) V, F, F, V

**20.** É um procedimento que garante a qualidade no exercício da função de telefonista:

- ( ) Falar pausadamente, com voz clara e expressiva, criando uma boa imagem.
- ( ) Estar atento para entender o que está sendo dito, evitando assim não interromper o interlocutor.
- ( ) Descobrir a necessidade do cliente ao fazer a ligação telefônica, a fim de encaminhá-lo corretamente.
- ( ) Atender as ligações sempre de forma autêntica, demonstrando suas emoções, pois antes de ser profissional, você é um ser humano.

A seqüência correta é:

- A) V, V, V, F
- B) F, F, V, V
- C) V, V, F, V
- D) F, V, F, V