

SELEÇÃO PÚBLICA

004. PROVA OBJETIVA

TELEFONISTA

- ◆ Você recebeu sua folha de respostas e este caderno contendo 50 questões objetivas.
- ◆ Confira seus dados impressos na capa deste caderno e na folha de respostas.
- ◆ Quando for permitido abrir o caderno, verifique se está completo ou se apresenta imperfeições. Caso haja algum problema, informe ao fiscal da sala.
- ◆ Leia cuidadosamente todas as questões e escolha a resposta que você considera correta.
- ◆ Marque, na folha de respostas, com caneta de tinta azul ou preta, a letra correspondente à alternativa que você escolheu.
- ◆ A duração da prova é de 3 horas, já incluído o tempo para o preenchimento da folha de respostas.
- ◆ Só será permitida a saída definitiva da sala e do prédio após transcorridos 75% do tempo de duração da prova.
- ◆ Ao sair, você entregará ao fiscal a folha de respostas e este caderno, podendo levar apenas o rascunho de gabarito, localizado em sua carteira, para futura conferência.
- ◆ Até que você saia do prédio, todas as proibições e orientações continuam válidas.

AGUARDE A ORDEM DO FISCAL PARA ABRIR ESTE CADERNO DE QUESTÕES.

Nome do candidato

Prédio

Sala

Carteira

Inscrição

CONHECIMENTOS GERAIS

LÍNGUA PORTUGUESA

01. Leia o cartum.



(Zero. www.cartuns.com.br. Adaptado)

A construção de sentido do cartum fundamenta-se na ideia de

- (A) haver parentesco entre homens e macacos, criticando-se o modo como o homem continua a reproduzir a agressividade característica dos primatas.
- (B) o homem ter evoluído do macaco, questionando-se o conceito de evolução, em virtude do comportamento violento presente em nossa sociedade.
- (C) o homem e o macaco terem um ancestral em comum, esboçando-se uma teoria que explique como o macaco evoluiu a ponto de se tornar mais cordato.
- (D) o ascendente imediato do homem ser o macaco, apresentando-se uma justificativa para que ambos tenham hábitos igualmente instintivos e violentos.
- (E) a humanidade não ter evoluído dos macacos, como se costuma afirmar, alegando-se que o homem deve ter um ancestral mais racional e ponderado.

Leia o texto para responder às questões de números 02 a 07.

Quer ganhar mais dinheiro? A ciência tem uma dica

Você acredita que muitas pessoas mentem para se dar bem? Ou que agem de forma injusta para levar a melhor? Portanto, melhor não confiar em ninguém, certo? Bem, se você concorda com tudo isso, a ciência tem um conselho: pare.

É que pesquisadores alemães descobriram uma relação entre desconfiança e salários. Eles analisaram questionários respondidos por 1,5 mil pessoas, os quais mostravam o grau de ceticismo delas, e a renda mensal relatada por elas anos depois. E quanto mais céticos os participantes, menos dinheiro eles ganhavam.

Numa segunda etapa, compararam a renda de 16 mil alemães. Todos completaram um questionário semelhante ao anterior. Mais uma vez, as pessoas menos desconfiadas levavam a melhor: ganhavam, em média, 300 dólares por mês a mais que os outros.

Isso porque os céticos, cheios de medo de serem pasados para trás, acabam cooperando menos – e pedindo menos ajuda aos outros. Aí, além de se queimarem com os colegas, os resultados do trabalho podem sair piores.

(Carol Castro. <http://super.abril.com.br>, 08.07.2015. Adaptado)

02. A partir da leitura do texto, conclui-se, corretamente, que os céticos tendem a ter dificuldade em

- (A) economizar o dinheiro conquistado por meio de seu trabalho.
- (B) executar uma tarefa que exija criatividade e autonomia.
- (C) manter um ponto de vista discordante da opinião dos outros.
- (D) atuar juntamente com outros para um mesmo objetivo.
- (E) mentir ou agir de maneira injusta para atingir suas metas.

03. A expressão empregada com sentido figurado está em destaque na seguinte passagem do texto:

- (A) Você acredita que **muitas pessoas mentem** para se dar bem? (1º parágrafo)
- (B) Portanto, **melhor não confiar** em ninguém, certo? (1º parágrafo)
- (C) É que pesquisadores alemães descobriram uma **relação entre desconfiança e salários**. (2º parágrafo)
- (D) Numa segunda etapa, **compararam a renda** de 16 mil alemães. (3º parágrafo)
- (E) Aí, além de **se queimarem com os colegas**, os resultados do trabalho podem sair piores. (4º parágrafo)

Considere o segundo parágrafo para responder às questões de números 04 a 07:

É que pesquisadores alemães descobriram uma relação entre desconfiança e salários. Eles analisaram questionários respondidos por 1,5 mil pessoas, **os quais** mostravam o grau de **ceticismo** delas, e a renda mensal relatada por elas anos depois. E quanto mais céticos os participantes, menos dinheiro eles ganhavam.

04. Um sinônimo para o termo **ceticismo**, em destaque, é

- (A) incredulidade.
- (B) inexperiência.
- (C) irreverência.
- (D) inadvertência.
- (E) irracionalidade.

05. A expressão **os quais**, em destaque, refere-se a

- (A) pesquisadores.
- (B) salários.
- (C) questionários.
- (D) pessoas.
- (E) participantes.

06. A frase – E quanto mais céticos os participantes, menos dinheiro eles ganhavam. – está corretamente reescrita, com seu sentido preservado, em:

- (A) Ainda que se mostravam mais céticos, menos dinheiro os participantes ganhavam.
- (B) Embora se mostrassem mais céticos, menos dinheiro os participantes ganhavam.
- (C) Antes que se mostrassem mais céticos, menos dinheiro os participantes ganhavam.
- (D) À proporção que se mostravam mais céticos, menos dinheiro os participantes ganhavam.
- (E) A fim de que se mostrassem mais céticos, menos dinheiro os participantes ganhavam.

07. Após o acréscimo do termo **recentemente** e da alteração na pontuação, a frase – É que pesquisadores alemães descobriram uma relação entre desconfiança e salários. – permanece reescrita em conformidade com a norma-padrão da língua portuguesa em:

- (A) É que **recentemente**; pesquisadores alemães descobriram uma relação entre desconfiança e salários.
- (B) É que pesquisadores alemães, **recentemente**, descobriram uma relação entre desconfiança e salários.
- (C) É que pesquisadores alemães descobriram **recentemente**, uma relação entre desconfiança e salários.
- (D) É que pesquisadores alemães **recentemente**; descobriram uma relação entre desconfiança e salários.
- (E) É que pesquisadores alemães descobriram; **recentemente**, uma relação entre desconfiança e salários.

08. Quanto à concordância verbal padrão, está correta a frase:

- (A) As pessoas menos desconfiadas alcançam maior êxito em termos financeiros.
- (B) Devem haver muitas pessoas capazes de mentir para conquistar o que deseja.
- (C) Fazem alguns meses que o resultado da pesquisa dos alemães foi divulgado.
- (D) Constataram-se que muitas pessoas apresentava um elevado grau de ceticismo.
- (E) No cotidiano dos céticos, surge obstáculos que os leva a receber menos dinheiro.

Leia o texto para responder às questões de números 09 a 12.

Um sonho de simplicidade

Então, de repente, no meio dessa desarrumação feroz da vida urbana, dá na gente um sonho de simplicidade. Será um sonho vão? Detenho-me um instante, entre duas providências a tomar, para me fazer essa pergunta. Por que fumar tantos cigarros? Eles não me dão prazer algum; apenas me fazem falta. São uma necessidade que inventei. Por que beber uísque, por que procurar a voz de mulher na penumbra ou amigos no bar para dizer coisas vãs, brilhar um pouco, saber intrigas?

A vida bem poderia ser mais simples. Precisamos de uma casa, comida, uma simples mulher, que mais? Que se possa andar limpo e não ter fome, nem sede, nem frio.

Que restaurante ou boate me deu o prazer que tive na choupana daquele velho caboclo do Acre? A gente tinha ido pescar no rio, de noite. Puxamos a rede afundando os pés na lama, na noite escura, e isso era bom. Quando ficamos bem cansados, meio molhados, com frio, subimos a barranca, no meio do mato, e chegamos à choça de um velho seringueiro. Ele acendeu um fogo, esquentamos um pouco junto do fogo, depois me deitei numa grande rede branca – foi um carinho ao longo de todos os músculos cansados. E então ele me deu um pedaço de peixe moqueado. Que prazer em comer aquele peixe e ficar algum tempo a conversar, entre grilos e vozes distantes de animais noturnos.

Seria possível deixar essa eterna inquietação das mardrugadas urbanas, inaugurar de repente uma vida de acordar bem cedo? Mas para instaurar uma vida mais simples e sábia, então seria preciso ganhar a vida de outro jeito, não assim, nesse comércio de pequenas pilhas de palavras, esse ofício absurdo e vão de dizer coisas, dizer coisas... Seria preciso fazer algo de sólido e de singelo; tirar areia do rio, cortar lenha, lavar a terra, algo de útil e concreto, que me fatigasse o corpo, mas deixasse a alma sossegada e limpa.

(Rubem Braga. *A traição das elegantes*. Rio de Janeiro: Record, 1982. Adaptado)

09. Com a expressão – desarrumação feroz –, no contexto do primeiro parágrafo, o autor descreve a vida urbana como

- (A) apazível.
- (B) disciplinada.
- (C) próspera.
- (D) singela.
- (E) confusa.

10. Na opinião do autor, a conquista da simplicidade exige

- (A) reproduzir atos mecanicamente.
- (B) abdicar dos trabalhos manuais.
- (C) renunciar a hábitos supérfluos.
- (D) valorizar os avanços do progresso.
- (E) viver novas aventuras continuamente.

11. A experiência em meio à natureza, relatada no terceiro parágrafo, relaciona-se
- à satisfação de se manter em silêncio, com o objetivo de poder diferenciar o som dos animais silvestres.
 - à importância de se cultivar, entre pessoas com grandes afinidades, uma amizade sólida, que dure até o fim da vida.
 - à alegria de encontrar um pouso seguro, após experimentar a inquietação de ter se perdido em um meio selvagem.
 - ao prazer obtido por meio da apreciação do que é essencial, como se alimentar e descansar o corpo.
 - ao consolo de encontrar alimento, mesmo após um dia de pescaria malsucedida, em um rio que só tinha lama.

12. Considere esta passagem, que encerra o texto:

... [que me fatigasse o corpo], **mas** [deixasse a alma sossegada e limpa].

Nesse contexto, o termo **mas** estabelece, entre as construções delimitadas por colchetes, relação de

- conclusão, e equivale a **portanto**.
 - oposição, e equivale a **porém**.
 - finalidade, e equivale a **para que**.
 - condição, e equivale a **caso**.
 - causa, e equivale a **visto que**.
13. A frase em que a concordância nominal se dá em conformidade com a norma-padrão da língua portuguesa é:
- Naquela ocasião, podiam ser ouvido, ao longe, grilos e vozes de animais noturnos.
 - Casa, comida e uma simples companhia deveriam ser suficiente para sermos feliz.
 - Os gestos daquele velho caboclo do Acre tornaram-se inesquecível para o autor.
 - Na choupana do velho seringueiro, foi oferecido ao autor uma deliciosa refeição.
 - Os prazeres proporcionados pelo cigarro e pela bebida acabam sendo ilusórios.
14. Quanto à regência verbal padrão, a frase correta é:
- O autor cogitou de abandonar a inquietação das madrugadas urbanas, substituindo-a de uma vida mais simples.
 - Fumar e beber são atividades das quais não se deveria dedicar muito tempo, pois desviam a atenção ao que é importante.
 - O velho seringueiro de que alude o autor em sua crônica empenhou-se de acolher os visitantes da melhor maneira possível.
 - O autor refletiu acerca dos requisitos para se obter uma vida simples, da qual decorre grande satisfação.
 - O autor concluiu de que adotar uma vida mais simples e sábia pressupõe a abraçar um novo estilo de vida.

15. Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas da frase seguinte, no que se refere à ocorrência do acento indicativo de crase.

O autor chegou _____ confessar que alguns de seus hábitos não levavam _____ uma satisfação genuína, e se reportou _____ ocasião em que foi acolhido na choupana de um velho caboclo do Acre, _____ quem se referiu com gratidão e nostalgia.

- a ... a ... à ... a
- à ... a ... à ... a
- à ... à ... à ... à
- a ... à ... a ... à
- à ... à ... a ... à

Leia a tira e responda às questões de números 16 a 18.



(Quino. *Toda Mafalda*. São Paulo: Martins Fontes, 1993. Adaptado)

16. No último quadrinho, a garota, Mafalda, revela

- preferir ler o livro a assistir ao programa televisivo.
- acatar a sugestão da mãe sem refletir sobre o assunto.
- contestar a adequação do conteúdo do livro.
- ignorar que o conteúdo da TV e do livro é ficcional.
- ter dificuldade em avaliar criticamente o livro.

17. Um verbo empregado no modo imperativo, assim como **Tome e leia** na fala da mãe de Mafalda, no segundo quadrinho, está destacado em:

- (A) Pela fronteira de Foz do Iguaçu **passam**, anualmente, R\$ 20 bilhões em mercadorias ilegais.
- (B) Na compra de um livro da coleção Aprender Brincando, você **ganha** uma revista em quadrinhos.
- (C) Nasa **divulga** as imagens feitas pela sonda New Horizons durante sua aproximação de Plutão.
- (D) Você **concorda** com a ampliação da carga horária dos cursos de formação de professores?
- (E) **Visite** nosso novo empreendimento no Campo Belo, um dos bairros mais valorizados da cidade.

18. Assinale a alternativa em que a regência dos termos destacados está em conformidade com a norma-padrão da língua portuguesa.

- (A) A garota não estava **acostumada de** ler histórias violentas.
- (B) Mafalda parecia estar muito **atenta ao** programa da TV.
- (C) Na opinião da mãe, o programa era **inapropriado com** a filha.
- (D) Para a mãe, o livro era **preferível contra** a programação da TV.
- (E) Certamente, a mãe estava **preocupada de** educar a filha.

Leia o poema e responda às questões de números 19 e 20.

Casa

Meu irmão tocava piano
na tarde azul e o resto de sol
punha um brilho novo
nos móveis e vasos.

Um brilho
que não sustenta meia volta
no relógio da cozinha.

Meu irmão tocava piano
e eu não pensava em nada
nem no brilho
se desfazendo nos ponteiros.

(Heitor Ferraz. *Resumo do dia*. São Paulo: Ateliê Editorial, 1996)

19. Assinale a alternativa que apresenta uma interpretação correta do poema.

- (A) A primeira estrofe refere-se a uma ação trivial e cotidiana, que se repete regularmente no presente do enunciador.
- (B) A referência ao brilho do sol, na primeira estrofe, colabora para produzir um cenário de tédio e desolação.
- (C) Os versos da segunda estrofe, em particular, sugerem que o brilho descrito pelo enunciador é passageiro.
- (D) A alusão ao relógio da cozinha, na segunda estrofe, cria uma situação banal, em que a família se reúne para almoçar.
- (E) A terceira estrofe representa a relação conturbada entre os irmãos, evidenciando que o enunciador se ressentido de não tocar piano.

20. A colocação pronominal está em conformidade com a norma-padrão da língua portuguesa em:

- (A) O poeta lembra-se de sua casa, e do momento em que seu irmão tocava piano.
- (B) Talvez o irmão do poeta teria disposto-se a tocar música clássica ao piano.
- (C) Enquanto entretinha-se ouvindo seu irmão, o poeta não pensava em nada.
- (D) Jamais esqueceria-se daquela tarde de sol em que seu irmão tocava piano.
- (E) É possível que tenha concentrado-se demasiado na música que seu irmão tocava.

21. Do total das unidades de certo material disponível, Luiz utilizou $\frac{1}{5}$, Ana utilizou $\frac{3}{4}$ do que não foi utilizado por Luiz, e Leonardo utilizou as 70 unidades restantes. Dessa forma, o número de unidades utilizadas por Ana foi
- (A) 200.
(B) 210.
(C) 220.
(D) 230.
(E) 240.
22. No início de julho de 2015, o Serviço de Proteção ao Crédito divulgou que 6 em cada 10 brasileiros que viajam ao exterior compram produtos de luxo. Supondo-se que em um grupo de pessoas que viajaram para o exterior, no período em que a pesquisa foi realizada, exatamente 250 pessoas não compraram produtos de luxo, o número de pessoas que compraram esses produtos foi
- (A) 375.
(B) 425.
(C) 475.
(D) 525.
(E) 575.
23. Uma notícia publicada em um jornal *on-line* de Pernambuco informou que, no mês das festas juninas de 2015, o Hospital da Restauração, em Recife, registrou, com relação ao mesmo período do ano anterior, um aumento de 12% no atendimento a queimados, decorrentes de fogos de artifício e fogueiras. Considerando-se essa informação, é correto afirmar que, se em 2015 aquele hospital tivesse atendido 56 pacientes com as referidas queimaduras, o número de casos atendidos em 2014 teria sido de
- (A) 53.
(B) 52.
(C) 51.
(D) 50.
(E) 49.

24. Um produto sofreu dois únicos aumentos consecutivos no ano passado, sendo o primeiro de 20% sobre o preço de X reais, gerando o preço de Y reais. Se o aumento acumulado desse produto, no referido ano, foi de 50% sobre X reais, então é verdade que o segundo aumento, sobre Y reais, foi de

- (A) 20%
- (B) 22,5%
- (C) 25%
- (D) 27,5%
- (E) 30%

25. Considere as informações apresentadas na tabela:

EXECUÇÃO DE UMA TAREFA	
NÚMERO DE TRABALHADORES	CARGA HORÁRIA DIÁRIA (POR TRABALHADOR)
12	6 horas
N	8 horas

Supondo-se que todos os trabalhadores tenham a mesma força de trabalho, para que haja coerência nas informações, o número N de trabalhadores deve ser

- (A) 5.
- (B) 6.
- (C) 7.
- (D) 8.
- (E) 9.

26. A média aritmética do número de filhos de 8 amigos é de 2 filhos por amigo. André e Ana, que não têm filhos em comum, também são amigos dessas 8 pessoas, e, ao se calcular a média aritmética do número de filhos de todos esses 10 amigos, têm-se 2,2 filhos por amigo. Dessa forma, André e Ana têm, juntos,

- (A) 4 filhos.
- (B) 5 filhos.
- (C) 6 filhos.
- (D) 7 filhos.
- (E) 8 filhos.

27. Um total de 100 unidades de um determinado produto foi vendido da seguinte forma: as primeiras 20 unidades, ao preço unitário de X reais; o restante, com desconto unitário de R\$ 5,50 sobre o preço de venda das 20 primeiras unidades. No final das vendas, obteve-se um valor total de R\$ 2.310,00. Dessa forma, as últimas unidades desse produto foram vendidas a

- (A) R\$ 22,00.
- (B) R\$ 22,50.
- (C) R\$ 23,00.
- (D) R\$ 23,50.
- (E) R\$ 24,00.

28. Em um cofre há apenas moedas de R\$ 0,25, de R\$ 0,10 e de R\$ 0,05. Uma pessoa retirou desse cofre R\$ 3,20, em um total de 40 moedas, sendo que o número de moedas de R\$ 0,25 correspondia à metade do número de moedas de R\$ 0,10. O total em moedas de R\$ 0,05, retiradas do cofre por essa pessoa, foi

- (A) R\$ 0,70.
- (B) R\$ 0,95.
- (C) R\$ 1,10.
- (D) R\$ 1,25.
- (E) R\$ 1,40.

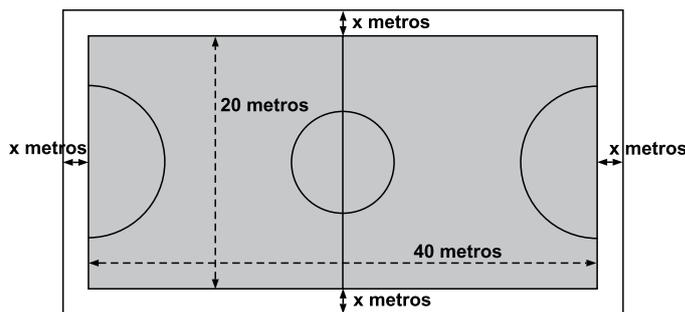
29. Na tabela constam informações sobre o maior grau de instrução e os cargos de 100 funcionários de uma empresa.

	ENSINO FUNDAMENTAL COMPLETO	ENSINO MÉDIO COMPLETO
Auxiliar de Serviços Gerais	30	40
Motorista	10	20

Com base nas informações apresentadas na tabela, é correto afirmar que

- (A) um terço dos funcionários que têm apenas o Ensino Fundamental completo são motoristas.
- (B) dos funcionários que são auxiliares de serviços gerais, exatamente 40% têm o Ensino Médio completo.
- (C) metade dos motoristas tem apenas o Ensino Fundamental completo.
- (D) três quartos dos funcionários que são auxiliares de serviços gerais têm apenas o Ensino Fundamental completo.
- (E) dos funcionários com apenas o Ensino Fundamental completo, 25% são motoristas.

30. Em um terreno retangular de área medindo 1 056 metros quadrados, foi construída uma quadra de futebol de salão com dimensões 40 e 20 metros. Ao redor dessa quadra, construiu-se uma pista para corridas com largura constante de X metros, conforme apresentado na figura.



(figura fora de escala)

O perímetro desse terreno, em metros, é

- (A) 124.
- (B) 128.
- (C) 132.
- (D) 136.
- (E) 140.

R A S C U N H O

ATUALIDADES

31. O primeiro-ministro da Grécia, Alexis Tsipras, anunciou, neste domingo (28 de junho), feriado bancário e controle de capitais na Grécia. A decisão foi tomada depois que os gregos começaram a retirar seu dinheiro dos bancos neste fim de semana. Mais tarde o governo grego anunciou que os bancos ficarão fechados até o dia 6 de julho, e que na noite de segunda-feira os caixas eletrônicos serão reabertos com o limite diário de saque de 60 euros. Não haverá limite no caso de pagamentos de pensões.

(G1, 28.06.15. Disponível em: <<http://goo.gl/4p95bS>> Adaptado)

A justificativa utilizada pelo governo para sustentar essa decisão foi

- (A) o caos financeiro que atingiria a Grécia caso os bancos estivessem abertos quando o país anunciasse a saída da União Europeia.
 - (B) o risco de colapso econômico devido à decisão dos países da Zona do Euro de proibirem a Grécia de utilizar a moeda única do continente.
 - (C) a possibilidade de fazer a transição do euro para o dracma, antiga moeda grega retomada agora, sem afetar o sistema bancário.
 - (D) a necessidade de proteger o sistema financeiro do país diante do risco de falta de liquidez do sistema bancário.
 - (E) a urgência no confisco dos recursos da população civil, que seriam utilizados no pagamento da dívida externa.
32. O plenário do Senado aprovou nesta terça-feira, 14 de julho, o projeto que altera o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) e aumenta o tempo de internação de menores infratores que cometem crimes hediondos e homicídio doloso.

(Exame, 14.07.15. Disponível em: <<http://goo.gl/Scd2la>> Adaptado)

Diferentemente do Senado, o projeto aprovado anteriormente em primeira votação na Câmara

- (A) suspende o ECA em caso de crimes hediondos e homicídio doloso, independentemente da idade dos adolescentes.
- (B) estabelece a validade do ECA apenas para adolescentes de até 16 anos, reduzindo a maioridade penal para todos os crimes.
- (C) reduz de 18 para 16 anos a idade penal para crimes hediondos, homicídio doloso e lesão corporal seguida de morte.
- (D) amplia o tempo de reclusão de adolescentes, obrigando-os a cumprir a pena a partir dos 18 anos nos presídios tradicionais.
- (E) institui medidas socioeducativas mais duras e obriga os pais ou responsáveis a cumprirem parte da pena junto com os adolescentes.

33. Um homem matou nove pessoas na noite desta quarta-feira (17 de junho) em uma igreja de Charleston, na Carolina do Sul, informou a polícia. “Havia oito mortos dentro da igreja. Duas pessoas feridas foram levadas ao hospital e uma faleceu. No momento, temos nove vítimas fatais deste crime odioso”, disse o chefe da polícia de Charleston.

(UOL, 18.06.15. Disponível em: <<http://goo.gl/Jt75Tu>> Adaptado)

A principal motivação para o crime foi

- (A) a xenofobia.
 - (B) a homofobia.
 - (C) a islamofobia.
 - (D) o antissemitismo.
 - (E) o racismo.
34. Preso na Suíça desde o dia 27 de maio, José Maria Marin, ex-presidente da CBF (Confederação Brasileira de Futebol), foi ouvido por autoridades do país pela primeira vez desde a sua detenção. O brasileiro esteve acompanhado de dois advogados. Apenas a defesa do cartola teve acesso à audiência.

(Valor, 14.07.15. Disponível em: <<http://goo.gl/5TDdOf>> Adaptado)

Suspeita-se da participação do dirigente brasileiro em um escândalo que envolve

- (A) compra de votos e tráfico de influência na escolha do Brasil como sede para a Copa do Mundo de 2014.
 - (B) um esquema de propina na negociação de acordos de transmissão de torneios de futebol nas Américas.
 - (C) manipulação de resultados de jogos associada a casas clandestinas de apostas e grupos de árbitros profissionais.
 - (D) o desvio de verbas dos patrocinadores da seleção brasileira para fins particulares, o que teria ocasionado enriquecimento ilícito.
 - (E) sonegação fiscal de valores envolvidos em transações milionárias na venda de jogadores brasileiros para clubes do exterior.
35. Estados Unidos e Cuba reabrem suas embaixadas em Havana e Washington nesta segunda-feira 20 de julho, marcando um novo capítulo nas relações diplomáticas entre os dois países. Há sete meses, eles iniciaram um histórico processo de reaproximação, depois de mais de meio século de hostilidades.

(Carta Capital, 20.07.15. Disponível em: <<http://goo.gl/DvLsmv>> Adaptado)

Antes da reabertura das embaixadas, uma das principais medidas dos EUA para a reaproximação entre os dois países foi

- (A) a devolução da área em que estava localizada a base norte-americana de Guantanamo.
- (B) o fim do bloqueio econômico a Cuba.
- (C) a visita oficial do presidente Barack Obama à ilha de Cuba.
- (D) a retirada de Cuba da lista dos países que apoiam o terrorismo.
- (E) a formalização de um convite a Fidel Castro para fazer uma visita oficial aos EUA.

36. Observe a imagem a seguir, retirada do MS-Windows 7, em sua configuração padrão.



Ao clicar com o botão esquerdo do *mouse* (configurado para destros) no retângulo localizado no canto direito da imagem exibida,

- (A) o botão iniciar será ativado.
 - (B) a área de trabalho será exibida.
 - (C) todas as janelas serão maximizadas.
 - (D) nada ocorre, pois o retângulo não tem função alguma.
 - (E) serão exibidas opções de temas para a área de trabalho.
37. Os ícones exibidos a seguir foram retirados do MS-Word 2010, em sua configuração padrão, e são usados para formatação de parágrafos.



A formatação relacionada a esses ícones é:

38. Observe a planilha a seguir, sendo editada por meio do MS-Excel 2010, em sua configuração padrão.

	A	B	C	D
1	4	5	3	5
2	9	3	2	1
3				

Assinale a alternativa que indica o valor obtido na célula A3, após ser preenchida com a fórmula a seguir.

=MÉDIA(A1:C2;D1;D2)

- (A) 1
 - (B) 2
 - (C) 3
 - (D) 4
 - (E) 5
39. O ícone a seguir foi retirado do MS-PowerPoint 2010, em sua configuração padrão.



Assinale a alternativa que contém a função do ícone exibido, usado após selecionar um objeto de um *slide*.

- (A) Enviar para trás.
 - (B) Trazer para a Frente.
 - (C) Avançar.
 - (D) Recuar.
 - (E) Alinhar.
40. No Internet Explorer 11, em sua configuração padrão, o atalho via teclado utilizado para imprimir uma página que se encontra aberta é:
- (A) CTRL + N
 - (B) CTRL + M
 - (C) CTRL + A
 - (D) CTRL + P
 - (E) CTRL + T

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

41. Um bom atendimento transmite uma mensagem de profissionalismo e adequação, causando sempre uma boa impressão. Para tanto, a (o) telefonista deve atender
- (A) a todas as ligações repassando-as a qualquer ramal que estiver desocupado.
 - (B) aos interlocutores questionando e opinando sobre os assuntos e dúvidas decorrentes da conversa.
 - (C) prontamente às ligações, atentando para não deixar o cliente esperando em linha.
 - (D) primeiramente às ligações mais importantes a seu ver, colocando as demais em espera.
 - (E) às ligações tratando os interlocutores da mesma forma como é tratada(o) por eles.
42. O cliente interno, bem como o cliente externo, devem ser atendidos pela(o) telefonista
- (A) de forma reservada e séria, evitando, assim, quaisquer questionamentos.
 - (B) com muita tranquilidade e vagar, para agradá-los da melhor forma.
 - (C) de forma diferenciada dependendo do nível hierárquico.
 - (D) alegremente, demonstrando que pode ser amiga e confidente.
 - (E) com segurança e agilidade, aplicando-se em prestar sempre muita atenção.
43. O procedimento correto pressupõe que a (o) telefonista, ao atender a uma chamada externa, diga
- (A) "Pois não? Com quem quer falar?"
 - (B) seu nome e em seguida o nome da instituição.
 - (C) "Bom dia (ou Boa tarde)! Quem gostaria?"
 - (D) o nome da instituição e um cumprimento.
 - (E) o nome da instituição e, em seguida, "Em que posso lhe ser útil?"
44. A voz é uma das principais ferramentas de atendimento da(o) telefonista, pois é carregada de magnetismo e transmite intensa vibração. O tom de voz e a maneira como se fala são mais importantes que as próprias palavras. A (o) telefonista, portanto, deve aplicar-se em portar uma voz
- (A) sussurrante e mais intimista.
 - (B) clara e bem articulada.
 - (C) sibilante, com tonalidade baixa.
 - (D) grave e vibrante.
 - (E) melodiosa, porém, pausada.
45. Assinale a alternativa que apresenta a qualidade que garante à (ao) telefonista uma boa atuação no desempenho de suas funções.
- (A) Ter uma boa dicção.
 - (B) Apresentar uma ótima aparência.
 - (C) Possuir espírito esportivo.
 - (D) Falar fluentemente outros idiomas.
 - (E) Ser amiga(o) de todos.
46. A (o) telefonista deve estar ciente de que as ligações sob sua responsabilidade, bem como os assuntos decorrentes delas, devem ser
- (A) comentados com a sua chefia e com todos de sua equipe.
 - (B) abordados de forma descontraída, preocupando-se apenas em bem atender.
 - (C) tratados observando-se as regras de sigilo e confidencialidade.
 - (D) considerados com simplicidade, compartilhando-os com quem achar conveniente.
 - (E) utilizados posteriormente, conforme a necessidade do cargo exigir.
47. Faz parte das atribuições da(o) telefonista
- (A) fazer atendimentos bilíngues.
 - (B) saber utilizar listas telefônicas empresariais internacionais.
 - (C) fazer ligações particulares toda vez que solicitado por sua chefia.
 - (D) anotar recados e registrar chamadas.
 - (E) decorar os números de telefone dos principais clientes.
48. Com relação aos equipamentos utilizados para o desempenho de suas funções, é esperado que a (o) telefonista
- (A) insista com sua chefia para efetuar a troca dos mesmos por equipamentos de última geração.
 - (B) zele pela guarda, conservação e limpeza dos equipamentos, assegurando perfeitas condições de funcionamento.
 - (C) confie ao Setor de Serviços Gerais a responsabilidade referente à conservação e à troca dos mesmos.
 - (D) pesquise sobre as melhores opções de mercado, fazendo um levantamento de preços sempre visando custo/benefício.
 - (E) frequente cursos de atualização sobre as tecnologias de ponta e respectivos equipamentos utilizados no exterior.

- 49.** O PABX (Private Automatic Branch Exchange) é um sistema pelo qual todas as ligações
- (A) recebidas são centralizadas para um ponto único, ou seja, passam pela(o) telefonista.
 - (B) recebidas e as ligações internas são feitas sem passar pela(o) telefonista.
 - (C) internas precisam ser feitas via telefonista.
 - (D) recebidas são direcionadas tanto para o ramal como para a (o) telefonista, simultaneamente.
 - (E) externas de saída devem ser feitas pela(o) telefonista.

- 50.** Assinale a alternativa que apresenta o correto significado da sigla DDR.
- (A) Discagem Direcionada ao Ramal.
 - (B) Discagem Desenvolvida pelo Ramal.
 - (C) Discagem Dirigida ao Ramal.
 - (D) Discagem Dividida com o Ramal.
 - (E) Discagem Direta a Ramal.

