



PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATÉ

ESTADO DE SÃO PAULO

CONCURSO PÚBLICO

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 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 _____

RG _____

Inscrição _____

Prédio _____

Sala _____

Carteira _____

CONHECIMENTOS GERAIS

LÍNGUA PORTUGUESA

Leia a tira para responder às questões de números 01 a 03.



(André Dahmer, Malvados. <https://www1.folha.uol.com.br/ilustrada/>. 08.05.2019)

01. As falas da gravação telefônica ouvidas pela personagem dos quadrinhos permitem afirmar que

- (A) os pacotes de dados oferecidos pela empresa estão com valor promocional.
- (B) a empresa oferece poucas opções promocionais aos seus clientes.
- (C) fazer um elogio à empresa é uma tarefa que requer tempo e paciência.
- (D) a atividade de telefonista exige profundo conhecimento de matemática.
- (E) o cancelamento de uma assinatura pode ser excessivamente complexo.

02. Com a substituição da expressão em destaque, a reescrita da frase “Se você quer **saber sobre** promoções...” atende à norma-padrão de regência e permanece com sentido compatível ao do texto original em:

- (A) Se você quer informações relativas em promoções...
- (B) Se você quer informações referentes com promoções...
- (C) Se você quer informações a respeito de promoções...
- (D) Se você quer informações em cerca de promoções...
- (E) Se você quer informações que dizem respeito por promoções...

03. A frase “Agora, se você quer cancelar a sua assinatura...” permanecerá com sentido original preservado se o termo em destaque for substituído por:

- (A) Embora.
- (B) Contudo.
- (C) Portanto.
- (D) Uma vez que.
- (E) Apesar de que.

Leia o texto para responder às questões de números 04 a 11.

Dieta salvadora

O ser humano revelou-se capaz de dividir o átomo, derrotar o câncer e produzir um “Dom Quixote”. Só não consegue dar um destino razoável ao lixo que produz. E não se contenta em brincar os mares, rios e lagoas com seus próprios dejetos. Intoxica-os também com garrafas plásticas, pneus, computadores, sofás e até carcaças de automóveis. Tudo que perde o uso é atirado num curso d’água, subterrâneo ou a céu aberto, que se encaminha inevitavelmente para o mar. O resultado está nas ilhas de lixo que se formam, da Guanabara ao Pacífico.

De repente, uma boa notícia. Cientistas da Grécia, Suíça, Itália, China e dos Emirados Árabes descobriram em duas ilhas gregas um micróbio marinho que se alimenta do carbono contido no plástico jogado ao mar. Parece que, depois de algum tempo ao sol e atacado pelo sal, o plástico, seja mole, como o das sacolas, ou duro, como o das embalagens, fica quebradiço – no ponto para que os micróbios, de guardanapo ao pescoço, o decomponham e façam a festa. Os cientistas estão agora criando réplicas desses micróbios, para que eles ajudem os micróbios nativos a devorar o lixo. Haja estômago.

Em “A Guerra das Salamandras”, romance de 1936 do tcheco Karel Čapek, um explorador descobre na costa de Sumatra uma raça de lagartos gigantes, hábeis em colher pérolas e construir diques submarinos. Em troca das pérolas que as salamandras lhes entregam, ele lhes fornece facas para se defenderem dos tubarões. O resto, você adivinhou: as salamandras se reproduzem, tornam-se milhões, ocupam os litorais, aprendem a falar e inundam os continentes. Passam a ser bilhões e tomam o mundo.

Não quero dizer que os micróbios comedores de lixo podem se tornar as salamandras de Čapek. É que, no livro, as salamandras aprendem a gerir o mundo melhor do que nós.

Com os micróbios no comando, nossos mares, pelo menos, estarão a salvo.

(Ruy Castro. <https://www1.folha.uol.com.br/colunas/>. 31.05.2019. Adaptado)

04. A frase do final do segundo parágrafo – Haja estômago. – indica que

- (A) os micróbios marinhos descobertos têm uma aparência desagradável.
- (B) o processo de decomposição dos plásticos produz um cheiro insuportável.
- (C) os micróbios marinhos têm uma grande capacidade de devorar plásticos.
- (D) é grande a quantidade de lixo descartado inadequadamente nas águas.
- (E) é insignificante a quantidade de plástico que cada micróbio decompõe.

05. De acordo com o texto, um grupo de cientistas de diferentes países
- (A) descobriu que uma espécie de micróbios marinhos está sendo dizimada pelo carbono dos plásticos lançados ao mar.
 - (B) vê com muita preocupação o rápido aumento da população dos micróbios recentemente descobertos em ilhas gregas.
 - (C) está criando espécies similares à dos micróbios descobertos para aumentar a capacidade de decomposição do plástico nas águas.
 - (D) está investigando se os micróbios recém-descobertos representam algum perigo para a saúde da população das ilhas gregas.
 - (E) vem tentando reproduzir, em outros locais, as condições encontradas apenas nas ilhas gregas, ideais para reprodução dos micróbios.
06. Conforme o texto,
- (A) uma possível solução para o problema do descarte inadequado do lixo seria a proibição do uso de garrafas plásticas.
 - (B) a poluição de rios e mares teria como principal causa a baixa durabilidade de objetos como computadores e automóveis.
 - (C) países como a China e os Emirados Árabes estão conseguindo reverter o quadro de poluição de suas águas com relativo sucesso.
 - (D) uma espécie desconhecida de micróbio marinho encontrada em ilhas gregas surge como resultado da decomposição de objetos plásticos.
 - (E) cientistas acreditam ter encontrado em uma espécie de micróbio marinho uma possível solução para o lixo acumulado nas águas.
07. Assinale a alternativa em que a expressão destacada é empregada em sentido figurado.
- (A) E não se contenta em **brindar** os mares, rios e lagoas...
 - (B) O ser humano **revelou-se** capaz de dividir o átomo...
 - (C) O resultado está nas ilhas de lixo que **se formam**...
 - (D) ... **descobriram** em duas ilhas gregas um micróbio marinho...
 - (E) **Parece** que, depois de algum tempo ao sol e atacado pelo sal...
08. Assinale a alternativa em que o sentido expresso pelo termo ou expressão em destaque está corretamente identificado entre parênteses.
- (A) Intoxica-os **também** com garrafas plásticas... (intensidade)
 - (B) ... pneus, computadores, sofás e **até** carcaças de automóveis. (dúvida)
 - (C) ... que se encaminha **inevitavelmente** para o mar. (modo)
 - (D) **De repente**, uma boa notícia. (afirmação)
 - (E) Os cientistas estão **agora** criando réplicas desses micróbios... (intensidade)
09. O sentido de finalidade expresso pelo termo destacado na frase "... ele lhes fornece facas **para** se defenderem dos tubarões." também pode ser corretamente identificado em
- (A) Só não consegue dar um destino razoável **ao** lixo que produz.
 - (B) ... que se encaminha inevitavelmente **para** o mar.
 - (C) Parece que, depois de algum tempo **ao** sol e atacado pelo sal...
 - (D) ... no ponto **para** que os micróbios, de guardanapo ao pescoço, o decomponham...
 - (E) ... **para** que eles ajudem os micróbios nativos a devorar o lixo.
10. Assinale a alternativa em que o trecho do texto traz uma comparação.
- (A) O ser humano revelou-se capaz de dividir o átomo...
 - (B) Tudo que perde o uso é atirado num curso d'água, subterrâneo ou a céu aberto...
 - (C) ... uma raça de lagartos gigantes, hábeis em colher pérolas e construir diques submarinos.
 - (D) É que, no livro, as salamandras aprendem a gerir o mundo melhor do que nós.
 - (E) Com os micróbios no comando, nossos mares, pelo menos, estarão a salvo.

11. Considere as seguintes passagens do texto:

- O ser humano revelou-se capaz de dividir **o átomo**...
- ... descobriram em duas ilhas gregas **um micróbio marinho**...
- ... as salamandras aprendem a gerir **o mundo** melhor do que nós.

As expressões em destaque estão corretamente substituídas por pronomes em:

- (A) ... dividi-**lo**... / ... descobriram-**no** em duas ilhas... / ... aprendem a geri-**lo**...
- (B) ... dividi-**lo**... / ... descobriram-**lhe** em duas ilhas... / ... aprendem a geri-**lo**...
- (C) ... dividi-**lo**... / ... descobriram-**no** em duas ilhas... / ... aprendem a gerir-**lhe**...
- (D) ... dividir-**lhe**... / ... descobriram-**lhe** em duas ilhas... / ... aprendem a geri-**lo**...
- (E) ... dividi-**lhe**... / ... descobriram-**no** em duas ilhas... / ... aprendem a geri-**lhe**...

Leia o texto para responder às questões de números 12 a 15.

Da perspectiva do processo de trabalho, o *home office* apresenta, de fato, uma face muito sedutora. Afinal, vivendo em uma cidade como São Paulo, por exemplo, quem não gostaria de trabalhar em casa, evitando o trânsito e os perigos ligados à circulação nos espaços públicos, como assaltos e acidentes, por exemplo? Além disso, o trabalho em *home office* satisfaz com mais frequência a parcela feminina da força de trabalho, que percebe na **flexibilização** da jornada uma maneira de equilibrar demandas profissionais e exigências domésticas.

No entanto, cabe observar que muitos efeitos **nocivos** para os profissionais em *home office* têm sido registrados por sociólogos do trabalho. Na medida em que esse trabalho é regulado economicamente pelo sistema de administração por metas, e considerando que as empresas tendem a endurecer permanentemente seus objetivos, verifica-se certa implosão das barreiras entre tempo livre e tempo de trabalho. Ou seja, todo o tempo da vida de quem está em *home office* transforma-se em trabalho.

(Ruy Braga. Dilemas do teletrabalho. *Revista E*. mai. 2019. Adaptado)

12. Os termos “flexibilização” e “nocivos”, em destaque no texto, têm como sinônimos adequados ao contexto, respectivamente:

- (A) menor rigidez; prejudiciais.
- (B) desconcentração; benéficos.
- (C) maior liberdade; complexos.
- (D) menor tempo; duradouros.
- (E) delimitação; incompreensíveis.

13. De acordo com as informações do texto, o trabalho em *home office*

- (A) divide a opinião de especialistas quanto a ser uma alternativa viável para se evitarem os perigos das grandes cidades.
- (B) é apontado como responsável pelo receio exacerbado desenvolvido por algumas pessoas de circular em espaços públicos.
- (C) pode deixar de ser vantajoso nos casos em que empregadores estabeleçam metas de produção a serem alcançadas pelos trabalhadores.
- (D) tem sido questionado especialmente pelo público feminino, ante à dificuldade para conciliar trabalho e atividades domésticas.
- (E) traz ganhos ao empregado ainda que não estejam claramente definidos os limites entre o tempo livre e o que deve ser destinado ao trabalho.

14. A expressão destacada na oração “**No entanto**, cabe observar que muitos efeitos nocivos para os profissionais em *home office* têm sido registrados...” estabelece, em relação às informações do parágrafo anterior, uma

- (A) causa.
- (B) restrição.
- (C) condição.
- (D) explicação.
- (E) conclusão.

15. Mesmo trabalhando em casa, quase sempre _____ regras que _____ a produção a ser realizada. Na verdade, o empregador acaba sendo _____ já que deixa de arcar com os custos _____ para a manutenção do espaço destinado à realização das atividades.

Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas do texto.

- (A) existem ... determina ... os maiores beneficiados ... necessário
- (B) há ... determinam ... o maior beneficiado ... necessários
- (C) há ... determina ... o maior beneficiado ... necessários
- (D) existem ... determina ... os maiores beneficiados ... necessário
- (E) existe ... determinam ... o maior beneficiado ... necessário

16. O condutor de certo veículo pretende descobrir a capacidade, em litros, do seu tanque de combustível. Assim que a luz do painel indicou que foi atingido o nível de reserva, que é de 5 litros, foi colocada uma quantidade de combustível correspondente a um oitavo da capacidade do tanque. Em seguida, foram colocados mais 27 litros, e com isso, o condutor percebeu que faltavam três oitavos para se atingir a capacidade total do tanque. Então chegou, corretamente, à conclusão de que a capacidade desse tanque de combustível é de
- (A) 58 litros.
 - (B) 60 litros.
 - (C) 62 litros.
 - (D) 64 litros.
 - (E) 66 litros.
17. Um funcionário da área de recursos humanos de uma repartição pública está organizando uma festa de confraternização para os funcionários de três setores dessa repartição, A, B e C, cujas quantidades de funcionários são de 60, 252 e 24, respectivamente. Supondo que todos os funcionários comparecerão, e pretendendo colocar mesas com a mesma quantidade de assentos em cada uma, de modo que em cada mesa sentem-se apenas funcionários do mesmo setor, que nenhum lugar fique vago, nem algum funcionário fique sem lugar para se sentar, o número mínimo de mesas que o funcionário da área de recursos humanos deverá colocar é
- (A) 27.
 - (B) 28.
 - (C) 29.
 - (D) 30.
 - (E) 31.
18. Do salário que recebeu no último mês, Pablo ajudou seus familiares com uma quantia equivalente a 61,75% de seu salário, sobrando-lhe, assim, R\$ 1.836,00. Então, o valor do salário recebido por Pablo é um valor compreendido entre
- (A) R\$ 3.500,00 e R\$ 3.800,00.
 - (B) R\$ 3.800,00 e R\$ 4.100,00.
 - (C) R\$ 4.100,00 e R\$ 4.400,00.
 - (D) R\$ 4.400,00 e R\$ 4.700,00.
 - (E) R\$ 4.700,00 e R\$ 5.000,00.

19. Um reservatório de forma cúbica teve 25% de seu volume preenchido por um líquido A, 60% por um líquido B, e os 259,2 litros restantes foram preenchidos por um líquido C. Então, o valor da medida da aresta do reservatório cúbico é igual a
- (A) 1,2 m.
 - (B) 3,6 m.
 - (C) 5,76 m.
 - (D) 8,6 m.
 - (E) 12 m.
20. Mauro pretende fazer um cercado triangular em seu terreno de forma que este triângulo tenha a sua altura medindo dois terços da medida de sua base e que sua área seja de 75 m^2 . Então, a soma das medidas da base e da altura deste triângulo, expressas em metros, será igual a
- (A) 20.
 - (B) 22.
 - (C) 25.
 - (D) 28.
 - (E) 30.
21. Foi feito o levantamento dos números de atendimentos realizados nos dias 06, 07 e 08 de maio de 2019 no setor de atendimento de uma repartição pública. No dia 07, foram feitos 12 atendimentos a mais do que no dia 06 e, no dia 08, 3 atendimentos a menos do que no dia 06. Se a média aritmética simples dos atendimentos feitos nestes 3 dias é igual a 126, o número de atendimentos feitos no dia 06 foi de
- (A) 121.
 - (B) 122.
 - (C) 123.
 - (D) 124.
 - (E) 125.

22. Um funcionário tinha certa quantidade de folhas para arquivar, e o fez em 3 dias de trabalho. No primeiro dia, arquivou a quarta parte delas. No segundo dia, arquivou mais um sexto do que ainda faltava. No terceiro, arquivou 350 folhas, finalizando, com isso, a tarefa. Então, a quantidade de folhas que o funcionário arquivou é igual a
- (A) 550.
(B) 560.
(C) 570.
(D) 580.
(E) 590.
23. A caixa d'água de um prédio público tem a forma de um cilindro reto de diâmetro $d = 3,2$ m e altura $h = 4$ m. Então, assumindo-se a aproximação $\pi = 3$, a capacidade dessa caixa d'água será de
- (A) 3072 L.
(B) 12288 L.
(C) 30720 L.
(D) 48080 L.
(E) 122880 L.
24. Considere o retângulo representado na figura a seguir, cujas medidas dos lados são expressas em centímetros.

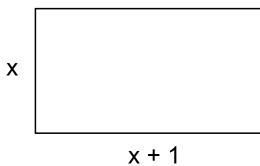
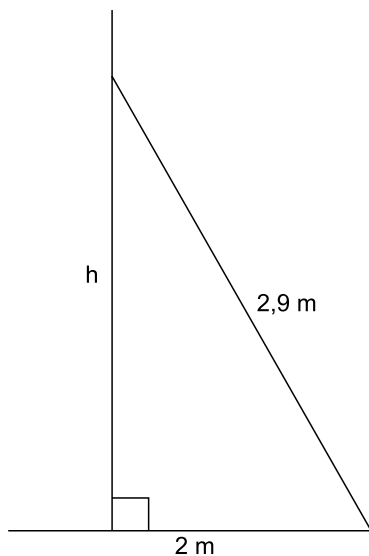


Figura fora de escala

Se a área do retângulo é de 72 cm^2 , pode-se afirmar que x é um número natural tal que o resto da sua divisão por 5 é igual a

- (A) 0.
(B) 1.
(C) 2.
(D) 3.
(E) 4.

25. Pretende-se alcançar uma lâmpada fixada no alto de um muro por meio de uma escada de 2,9 metros de comprimento. O pé da escada estará a 2 metros de distância do muro, conforme representado na figura.



Então, a altura h do ponto onde a escada tocará o muro em relação ao chão será de

- (A) 1,7 m.
- (B) 1,8 m.
- (C) 1,9 m.
- (D) 2,0 m.
- (E) 2,1 m.

R A S C U N H O

ATUALIDADES

26. Em abril, todos os pertences de Hassan Khuder, de 20 anos, cabiam em duas mochilas com pouca roupa, com as quais desembarcou em Paris, sem teto, sem destino e sem dinheiro, mas com um objetivo: deixar para trás o horror da guerra. Cinco meses depois de cruzar o Mediterrâneo, o jovem estudante originário de Idlib foi instalado em um centro de acolhimento para candidatos ao asilo em Narbonne, no sul da França, onde agora trabalha, estuda francês e aguarda a resposta do pedido de refúgio que fez ao Ministério do Interior.

(<https://www.em.com.br/app/noticia/internacional>. 30.09.2018. Adaptado)

No Oriente Médio, uma sangrenta guerra que se estende desde 2011 até os dias atuais obriga seus habitantes a se refugiarem em outros países, sobretudo da Europa. Essa guerra ocorre

- (A) no Irã.
- (B) no Cazaquistão.
- (C) na Índia.
- (D) na Síria.
- (E) em Kosovo.

27. Quando estava no segundo ano do Ensino Médio, ela ganhou uma bolsa para estudar inglês e contou com a ajuda de instituições para cobrir os gastos do *application* (processo de candidatura às vagas das universidades norte-americanas). Quando escolheu Harvard, também tinha sido aceita por outras cinco universidades americanas, entre elas, Caltech, Columbia, Princeton e Yale.

(<https://g1.globo.com/>. 08.10.2018. Adaptado)

O texto trata da trajetória de uma das mais jovens representantes políticas já eleitas na história do Brasil. Trata-se de Tabata Amaral,

- (A) eleita deputada estadual em São Paulo, e cuja atuação política relaciona-se, sobretudo, à questões ambientais.
- (B) eleita vereadora pela cidade de São Paulo e atua, sobretudo, na área de cultura periférica.
- (C) eleita deputada federal pelo Estado do Rio de Janeiro e atua, sobretudo, em relação aos programas de educação destinados ao subúrbio carioca.
- (D) uma jovem cientista que se elegeu deputada estadual pelo Estado do Rio de Janeiro e sua atuação política relaciona-se em especial aos casos de violência doméstica contra a mulher.
- (E) jovem eleita aos 24 anos para o cargo de deputada federal pelo Estado de São Paulo e que atua, sobretudo, em questões ligadas à área de educação.

28. Luiz Sávio Lopes de Castro, 60, não consegue dormir, a despeito dos remédios que está tomando com essa finalidade, e tem dificuldades para narrar as cenas de horror que viveu na última sexta-feira. Ele é um dos sobreviventes do *tsunami* de lama causado pelo rompimento da Mina do Feijão. “Da minha turma, éramos em 59. Sobram 22. Os demais ou morreram ou estão desaparecidos”, diz, logo após encontrar-se com o irmão de um dos colegas desaparecidos. “Pedro, o irmão dele, vivia indo em casa. Agora não fazemos ideia de onde esteja”.

(<https://brasil.elpais.com/brasil>. 30.01.2019. Adaptado)

O texto informa sobre alguns dos sobreviventes de uma das maiores tragédias ambientais ocorridas no Brasil. Assinale a alternativa que apresenta o local onde ocorreu a tragédia e o nome da empresa envolvida.

- (A) A empresa envolvida na tragédia é a mineradora Vale e o local é a cidade de Eldorado, no Pará.
- (B) A tragédia ocorreu na cidade de Colatina, no Espírito Santo, e a empresa de mineração envolvida é Metso S/A.
- (C) O rompimento da barragem de rejeitos ocorreu na cidade de Brumadinho, em Minas Gerais, e a empresa envolvida é a Vale.
- (D) A tragédia ambiental ocorreu em Petrópolis, região serrana do Rio de Janeiro, e a empresa de mineração envolvida se chama Sapa.
- (E) O texto se refere à tragédia ocorrida em Brumadinho, Minas Gerais, e o nome da empresa de mineração envolvida é a Hydro.

29. O novo problema é que os dados mais recentes, dos primeiros 15 dias de maio, são os piores no mês em uma década – 19 hectares/hora, em média, o dobro do registrado no mesmo período de 2018. Foram perdidos oficialmente em uma quinzena 6880 hectares de floresta preservada na Região Amazônica, o mesmo que quase 7 mil campos de futebol. Esse volume ainda está próximo do desmatamento registrado na soma de todos os nove meses anteriores, entre agosto de 2018 e abril de 2019, que chegou a 8 200 hectares.

(<https://www.jcnet.com.br/Nacional>. 22.05.2019. Adaptado)

Conforme o texto, é correto afirmar sobre o desmatamento na Amazônia no ano de 2019:

- (A) os números recentes sobre o desmatamento na Amazônia superaram significativamente os valores registrados no mesmo período do ano de 2018.
- (B) tem se mostrado sob controle, posto que os números relativos ao desmatamento mostraram-se menores em relação ao ano de 2018.
- (C) os dados mostram-se ainda muito prematuros, portanto não se pode concluir sobre o avanço do desmatamento em 2019.
- (D) apesar de números alarmantes, é possível perceber que houve um aumento pouco relevante do desmatamento da Amazônia.
- (E) o registrado no ano de 2019 aumentou em relação ao ano de 2018, mas não se trata de um número significativo, já que existe uma pequena margem de diferença entre os dois períodos.

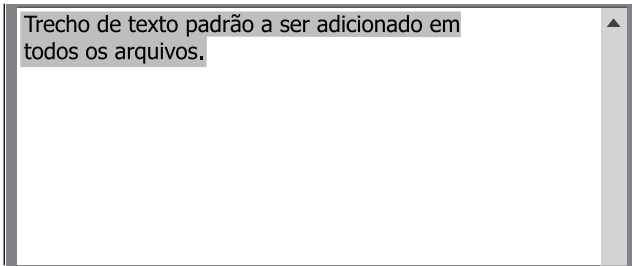
30. O venezuelano que chega ao Brasil não o faz por outra razão, senão a falta de alternativas de subsistência. Deseja recomeçar, ter condições mínimas de sobrevivência para sua família e isso não lhe pode ser negado. Somos um país tradicionalmente acolhedor e devemos nossa riqueza cultural a isso.

(<https://politica.estadao.com.br>. 20.08.2019. Adaptado)

Sobre a crise humanitária e política que ocorre no Brasil decorrente do grande número de imigrantes provenientes da Venezuela, é correto afirmar:

- (A) apesar do alarde criado pela mídia, o número de imigrantes que cruza a fronteira com o Brasil não altera a dinâmica das cidades fronteiriças que os acolhem no Estado de Roraima.
- (B) o grande número de imigrantes não reflete a atual situação econômica e política da Venezuela, posto que há muitos anos isso vem ocorrendo sistematicamente e na mesma proporção.
- (C) embora sejamos culturalmente acolhedores, as leis de imigração brasileiras obrigam o fechamento das fronteiras de Roraima para imigrantes provenientes de países vizinhos, o que não vem sendo cumprido.
- (D) tendo em vista as leis brasileiras, o Estado de Roraima tem sido o mais afetado pela questão na atualidade, posto que é a principal fronteira com a Venezuela.
- (E) embora as leis brasileiras determinem o acolhimento, o Brasil tem se recusado terminantemente a receber imigrantes, fechando suas fronteiras, em especial de Roraima, para todos os países, sobretudo a Venezuela.

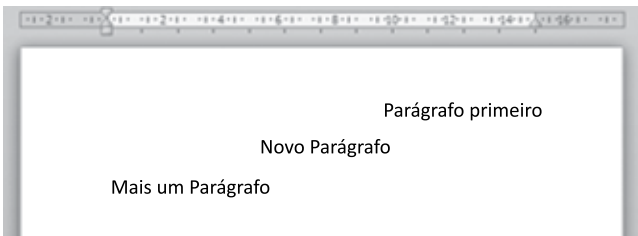
31. Observe a imagem a seguir, que mostra uma janela no MS-Windows 7, em sua configuração padrão, com um trecho de texto selecionado por um usuário.



Para copiar o texto selecionado para outro arquivo, o usuário precisa pressionar o atalho _____ e, em seguida, no local desejado do arquivo de destino, colar pressionando o atalho _____.

Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas do enunciado.

- (A) Ctrl + C ... Ctrl + V
 (B) Ctrl + X ... Ctrl + V
 (C) Ctrl + X ... Ctrl + C
 (D) Ctrl + C ... Ctrl + X
 (E) Ctrl + V ... Ctrl + X
32. A imagem a seguir mostra um documento no MS-Word 2010, em sua configuração padrão.



Assinale a alternativa que correlaciona corretamente um parágrafo do texto com o alinhamento correto aplicado.

- (A) Parágrafo primeiro: justificado.
 (B) Parágrafo primeiro: centralizado.
 (C) Novo Parágrafo: alinhado à esquerda.
 (D) Mais um Parágrafo: justificado.
 (E) Mais um Parágrafo: centralizado.

33. No MS-Excel 2010, em sua configuração padrão, o número de células que serão somadas ao usar a fórmula =SOMA(A1;B2:B4) será:

- (A) 1
 (B) 3
 (C) 4
 (D) 6
 (E) 8

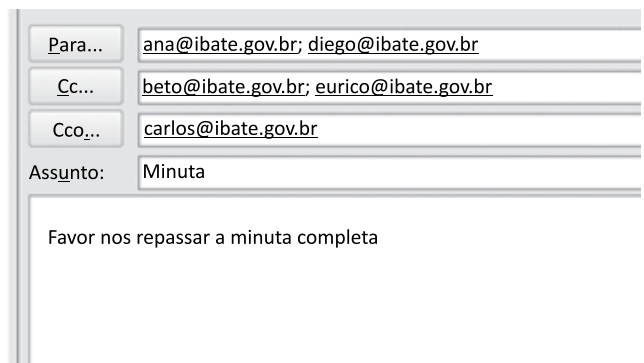
34. Observe a planilha exibida a seguir, elaborada por meio do MS-Excel 2010, em sua configuração padrão.

	A	B
1	Intervalo	Telefonemas
2	Plantão 1	25
3	Plantão 2	11
4	Plantão 3	31
5	Plantão 4	29
6		

O valor exibido na célula B6, depois de preenchida com a fórmula =MAIOR(B2:B5;4), será

- (A) 4
 (B) 11
 (C) 25
 (D) 29
 (E) 31

35. Um usuário, a partir da conta remetente@ibate.gov.br, prepara um e-mail conforme a imagem exibida a seguir.



Carlos, da conta no campo Cco, já sabendo que era ele quem enviaria a minuta, conforme definido numa reunião prévia, deve anexar o documento da minuta e enviar aos outros 4 contatos do e-mail. Para que os quatro contatos já estejam automaticamente inseridos no e-mail de resposta, a opção usada em seu cliente de e-mail MS-Outlook 2010, em sua configuração padrão, deve ser

- (A) Encaminhar.
 (B) Encaminhar a Todos.
 (C) Responder.
 (D) Responder a Todos.
 (E) Responder com anexo.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

- 36.** Um atendimento telefônico eficaz garante o sucesso da empresa e da instituição. Um dos princípios básicos e importantes desse atendimento requer que a telefonista mantenha, com o interlocutor, uma comunicação
- (A) doce, educada e sensível.
 - (B) clara, objetiva e segura.
 - (C) informal, alegre e rápida.
 - (D) formal, séria e introspectiva.
 - (E) simples, descontraída e amistosa.
- 37.** Com o intuito de garantir e assegurar um atendimento exemplar ao interlocutor, todas as ligações podem ser verificadas e analisadas por intermédio de
- (A) questionamento a ser feito diretamente com a telefonista.
 - (B) planilha de acompanhamento descritiva e manual.
 - (C) registro ou do relatório de chamadas.
 - (D) descritivo feito por escrito após cada chamada.
 - (E) depoimento apresentado por toda a equipe da área de telefonia.
- 38.** Um atendimento correto transmite um cunho de profissionalismo e adequação causando sempre uma boa impressão. Uma das técnicas de conversação telefônica mais eficaz é a de
- (A) falar com o interlocutor utilizando o seu nome sempre que possível.
 - (B) questionar o interlocutor e opinar sobre os assuntos recorrentes.
 - (C) entreter o interlocutor com curiosidades e novidades sobre a instituição.
 - (D) utilizar uma linguagem simples, usual e divertida para aproximar o interlocutor.
 - (E) intimidar o interlocutor com um tom mais contundente para que ele seja breve.
- 39.** A voz é o principal recurso da comunicação telefônica; portanto, para a realização de um atendimento correto, a telefonista deve aperfeiçoar-se para manter uma voz
- (A) suave, fina e bem ritmada.
 - (B) grave, forte e bem vibrante.
 - (C) alta, vigorosa e bem arrojada.
 - (D) firme, nítida e bem articulada.
 - (E) pausada, baixa e bem serena.
- 40.** A telefonista é o “cartão de visitas” de toda empresa ou organização, e, para tanto, sua postura de comunicação deve ser impecável. Assim sendo, para comunicar-se com perfeição, a telefonista deve
- (A) priorizar o atendimento aos interlocutores mais ilustres e importantes.
 - (B) restringir-se apenas ao atendimento, desobrigando-se de outras tarefas de sua área.
 - (C) entender que o cliente externo é mais importante do que o seu cliente interno.
 - (D) encantar o interlocutor com muita simpatia, diálogos longos e cativantes.
 - (E) escutar atentamente o que o interlocutor tem a dizer, respondendo de forma assertiva.
- 41.** Quando a comunicação entre as pessoas é mal interpretada ou não se realiza a contento, existe uma “barreira” no processo que, muitas vezes, é causada por falta de
- (A) curiosidade.
 - (B) organização.
 - (C) entusiasmo.
 - (D) concentração.
 - (E) reconhecimento.
- 42.** Além das “barreiras”, outros impeditivos de uma boa comunicação telefônica são os bloqueios e as distorções que podem ocorrer quando a telefonista
- (A) tem baixa autoestima.
 - (B) não tem curso superior.
 - (C) desconhece outro idioma.
 - (D) tem postura ergonômica inadequada.
 - (E) possui má dicção.
- 43.** A utilização de fraseologia adequada é fundamental para a realização de um bom atendimento telefônico. Assinale a alternativa correta.
- (A) “Um minutinho, por gentileza?”.
 - (B) “Com quem quer falar?”
 - (C) “Ele não se encontra.”
 - (D) “Fazem dois minutos que ele saiu.”
 - (E) “Estarei retornando a ligação rapidinho.”

44. Quanto ao recebimento de chamadas, ao atender uma ligação externa, a telefonista deve dizer, imediata e respectivamente,
- (A) um cumprimento, seu nome e o nome da instituição.
 - (B) seu nome, o nome da instituição e um cumprimento.
 - (C) o nome da instituição, seu nome e um cumprimento.
 - (D) um cumprimento, o nome da instituição e seu nome.
 - (E) seu nome, um cumprimento e o nome da instituição.
45. Os sistemas de transmissão utilizam meios para o envio das informações. Esses meios podem ser de dois tipos:
- (A) físicos e não físicos.
 - (B) condutores e não condutores.
 - (C) digitais e não digitais.
 - (D) visíveis e não visíveis.
 - (E) analógicos e não analógicos.
46. Para a obtenção de um excelente desenvolvimento profissional, é de fundamental importância a prática de um bom relacionamento com colegas e superiores. Tendo em vista tal desenvolvimento, a telefonista deve empenhar-se em
- (A) participar ativamente da vida pessoal e profissional dos seus colegas e superiores.
 - (B) fazer eventuais visitas em outras áreas visando manter contato pessoal com todos.
 - (C) ser simpática, comunicativa, divertida e próxima de todos os colegas e superiores.
 - (D) ser pontual e discreta, além de prestar colaboração aos colegas e superiores.
 - (E) agradecer, lisongear e concordar com tudo e com todos os colegas e superiores.
47. Uma das características mais marcantes do perfil do profissional que trabalha com atendimento ao público é a manutenção de uma postura
- (A) observadora e crítica.
 - (B) sensata e equilibrada.
 - (C) curiosa e falante.
 - (D) séria e introspectiva.
 - (E) divertida e alegre.
48. Para efetuar o controle de atendimentos e compromissos, a Telefonista sabe que essa organização deve ser feita por intermédio de
- (A) caderno numerado para anotações.
 - (B) fichas coloridas e datadas.
 - (C) um caderno universitário.
 - (D) um celular institucional.
 - (E) agenda física ou eletrônica.
49. Tratando-se de organização de documentos, o arquivamento por ordem cronológica requer que os documentos sejam arquivados por ordem de
- (A) data.
 - (B) realização.
 - (C) preferência.
 - (D) importância.
 - (E) região.
50. No método de arquivamento alfabético, as pastas devem ser
- (A) arquivadas e separadas por divisórias plastificadas.
 - (B) marcadas e nomeadas com caneta de ponta grossa.
 - (C) ordenadas e separadas por guias divisórias simples.
 - (D) organizadas por intermédio de papeletas autocolantes.
 - (E) codificadas, utilizando-se projeções coloridas.

