



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

ESTADO DE SÃO PAULO

CONCURSO PÚBLICO

009. PROVA OBJETIVA

ATENDENTE DE TELECOMUNICAÇÕES

- ◆ 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 _____

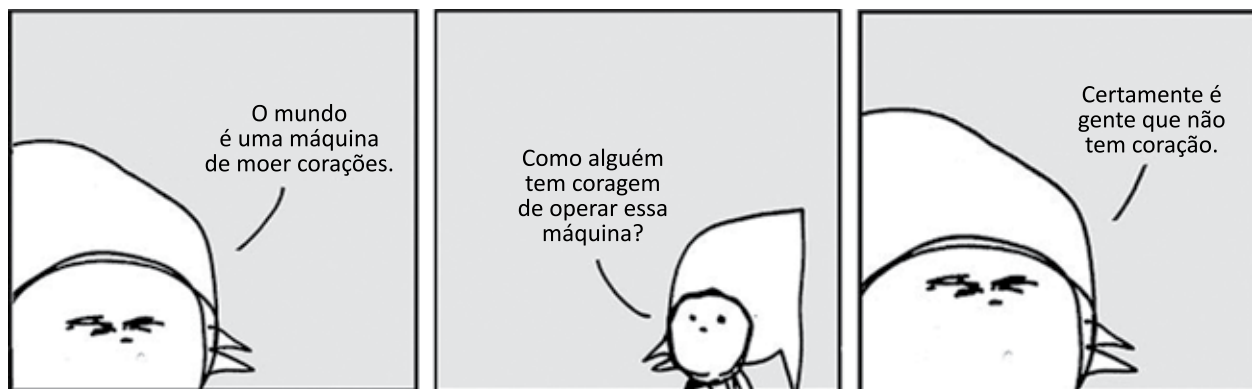
Sala _____

Carteira _____

CONHECIMENTOS GERAIS

LÍNGUA PORTUGUESA

Leia a tira para responder às questões de números **01** e **02**.



(André Dahmer, Malvados. Disponível em <https://www1.folha.uol.com.br>. 15.01.2019)

01. No contexto da tira, emprega-se a frase

- (A) “O mundo é uma máquina...”, em sentido próprio, para fazer referência ao atual estágio de evolução tecnológica em que se encontra a humanidade.
- (B) “... é uma máquina de moer corações.”, em sentido figurado, para expressar a ideia de que, nas relações sociais, predominam o respeito e o altruísmo.
- (C) “Como alguém tem coragem de operar...”, em sentido figurado, para condenar a apatia de algumas pessoas em um contexto de transformações sociais.
- (D) “Certamente é gente...”, em sentido próprio, para negar que possam existir pessoas indiferentes ao fato de o mundo ser um ambiente hostil.
- (E) “... gente que não tem coração.”, em sentido figurado, para se referir à insensibilidade de pessoas cujas ações tornam o mundo um lugar opressivo.

02. Considere as frases dos três quadrinhos:

- O mundo é uma máquina de moer **corações**.
- Como alguém tem coragem de operar **essa máquina**?
- Certamente é gente que não tem **coração**.

Assinale a alternativa em que os pronomes empregados para substituir as expressões destacadas estão em conformidade com a norma-padrão da língua portuguesa.

- (A) máquina de moê-los / coragem de operá-la / gente que não o tem.
- (B) máquina de moê-los / coragem de operar-lhe / gente que não lhe tem.
- (C) máquina de moer-lhes / coragem de operá-la / gente que não o tem.
- (D) máquina de moer-lhes / coragem de operar-lhe / gente que não lhe tem.
- (E) máquina de moer-nos / coragem de operá-la / gente que não lhe tem.

O futuro do trabalho

Foi lançado nesse mês, em meio às celebrações do centenário da Organização Internacional do Trabalho (OIT), o relatório da comissão global sobre o futuro do trabalho, que teve a honra de integrar. O que o texto revela é uma visão centrada em políticas públicas para enfrentar desafios que o século trouxe para a humanidade.

Frente à chamada revolução industrial 4.0, ao envelhecimento da população e à mudança climática, a resposta aparece na forma de programas para evitar o crescimento da desigualdade e melhorar a preparação das gerações futuras e o conceito de uma sociedade ativa ao longo da vida.

É importante lembrar que, segundo pesquisadores, haverá em poucos anos a extinção de profissões e de tarefas dentro de várias ocupações, diante da automação e da robotização aceleradas. Outras serão criadas, demandando, porém, competências distintas das que estavam em alta até pouco tempo. O cenário exige grande investimento nas pessoas. Por isso, o relatório clama por uma agenda econômica centrada em seres humanos, especialmente uma ampliação em suas capacidades.

Isso envolve trabalhar com o conceito de aprendizagem ao longo da vida, ou seja, desde a primeira infância, a fim de desenvolver competências basilares, necessárias para promover autonomia para que todos possam aprender a aprender.

Afinal, numa vida em que tarefas vão sendo extintas e assumidas por máquinas, teremos que nos reinventar continuamente, passando a desempenhar atividades que demandam capacidade de resolução criativa e colaborativa de problemas complexos, reflexão crítica e maior profundidade de análise.

Teremos também que contar com um ecossistema educacional que inclua modalidades ágeis de cursos para capacitação, recapacitação e requalificação. A certificação de conhecimentos previamente adquiridos ganha força e sentido de urgência, além de um investimento maior em escolas técnicas e profissionais que fomentem a aquisição das competências necessárias não só para exercer uma profissão específica, mas também para obter outra rapidamente, se necessário.

(Claudia Costin. *Folha de S.Paulo*, 25.01.2019. Adaptado)

03. Segundo o texto, a reivindicação por uma agenda econômica centrada na ampliação das capacidades humanas deve-se à

- (A) recente adoção de políticas públicas educacionais direcionadas ao enfrentamento dos desafios impostos pelas transformações nos modos de produção.
- (B) necessidade de encontrar soluções que possam minimizar o impacto dos problemas sociais para a população mais idosa que têm origem no desemprego.
- (C) emergência de se adotarem medidas para conter o processo acelerado de automação e de robotização, responsável pelo avanço das mudanças climáticas.
- (D) demanda pelo desenvolvimento de novas competências, diante da previsão do fim de ocupações em decorrência da intensa automação e robotização.
- (E) necessidade de aceleração da automação da indústria nacional, indispensável para atender a demanda de um mercado consumidor em crescimento constante.

04. Segundo a autora, uma preparação eficiente para o contexto de trabalho em que antigas profissões serão extintas enquanto outras serão criadas envolve

- (A) o trabalho constante de pesquisa voltada para a identificação das profissões com potencial para serem extintas e daquelas que permanecerão em alta.
- (B) o desenvolvimento da consciência política sobre a necessidade da adoção de medidas para fazer frente aos novos desafios impostos à humanidade.
- (C) o reconhecimento do nível de capacitação pessoal, o que impõe aceitar desempenhar desde atividades mais básicas até aquelas que dependem de reflexão crítica.
- (D) a capacidade de reinventar-se continuamente, fundamental para o desempenho de atividades que requerem reflexão crítica e aptidão para resolução de problemas.
- (E) um sistema educacional que despreze os conhecimentos prévios dos estudantes e direcione o ensino à capacitação deles para desempenhar uma única profissão.

Considere a seguinte passagem do 4º parágrafo, para responder às questões de números **05** e **06**.

Isso envolve trabalhar com o conceito de aprendizagem ao longo da vida, ou seja, desde a primeira infância, a fim de desenvolver competências basilares, necessárias para promover autonomia para que todos possam aprender a aprender.

05. Conforme a passagem, no que diz respeito à autonomia para aptidão à aprendizagem,

- (A) o aprendizado desde a primeira infância pouco acrescenta.
- (B) o conceito de aprendizagem ao longo da vida não pode ser implicado.
- (C) o desenvolvimento de competências básicas é imprescindível.
- (D) a exigência de aprendizagem ao longo da vida pode ser preterida.
- (E) a imposição do desenvolvimento de competências desde cedo é controversa.

06. O termo em destaque na frase “**Isso** envolve trabalhar com o conceito de aprendizagem ao longo da vida...” refere-se à seguinte informação do parágrafo anterior:

- (A) o desenvolvimento de pesquisas sobre os efeitos da automação.
- (B) a extinção de certas profissões e de algumas tarefas específicas.
- (C) a aceleração no processo de automatização e de robotização.
- (D) a capacidade para reconhecer as competências que estão em alta.
- (E) a necessidade de ampliação das capacidades dos seres humanos.

07. Considere as passagens:

- Outras serão criadas, demandando, **porém**, competências distintas das que estavam em alta até pouco tempo. (3º parágrafo)
- ... que fomentem a aquisição das competências necessárias não só para exercer uma profissão específica, mas também para obter outra rapidamente, **se** necessário. (último parágrafo)

Os termos em destaque nas passagens expressam noções, respectivamente, de

- (A) contraste e de condição, e podem ser corretamente substituídos por “entretanto” e “caso”, nessa ordem.
- (B) ressalva e de tempo, e podem ser corretamente substituídos por “contudo” e “desde que”, nessa ordem.
- (C) conclusão e de comparação, e podem ser corretamente substituídos por “portanto” e “como”, nessa ordem.
- (D) explicação e de tempo, e podem ser corretamente substituídos por “pois” e “quando”, nessa ordem.
- (E) conclusão e de concessão, e podem ser corretamente substituídos por “assim” e “mesmo que”, nessa ordem.

08. O sentido expresso pelo termo destacado em “... a resposta aparece na forma de programas **para** evitar o crescimento da desigualdade...” também pode ser corretamente identificado na expressão destacada em:

- (A) ... **em meio** às celebrações do centenário da Organização Internacional do Trabalho.
- (B) ... a extinção de profissões e de tarefas dentro de várias ocupações, **diante da** automação e da robotização aceleradas.
- (C) ... trabalhar com o conceito de aprendizagem ao longo da vida, ou seja, desde a primeira infância, **a fim de** desenvolver competências...
- (D) Por isso, o relatório clama **por** uma agenda econômica centrada em seres humanos...
- (E) É importante lembrar que, **segundo** pesquisadores, haverá em poucos anos a extinção de profissões...

09. Assinale a alternativa em que, após a inserção das vírgulas, a frase do texto estará em conformidade com a norma-padrão da língua portuguesa.

- (A) ... uma visão centrada, em políticas públicas, para enfrentar desafios que o século trouxe para a humanidade.
- (B) ... programas para evitar, o crescimento da desigualdade, e melhorar a preparação das gerações futuras...
- (C) ... haverá, em poucos anos, a extinção de profissões e de tarefas dentro de várias ocupações...
- (D) Teremos também que contar, com um ecossistema educacional, que inclua modalidades ágeis de cursos para capacitação...
- (E) A certificação de, conhecimentos previamente adquiridos, ganha força e sentido de urgência...

10. Substituindo-se os termos destacados na frase “Por isso, o relatório **clama** por uma agenda econômica **centrada** em seres humanos...” a redação permanecerá em conformidade com a norma-padrão de regência em:

- (A) Por isso, o relatório impõe por uma agenda econômica focada com seres humanos...
- (B) Por isso, o relatório reivindica uma agenda econômica ajustada para seres humanos...
- (C) Por isso, o relatório reclama de uma agenda econômica dirigida de seres humanos...
- (D) Por isso, o relatório postula com uma agenda econômica aplicada por seres humanos...
- (E) Por isso, o relatório requer de uma agenda econômica destinada a seres humanos...

Leia o texto para responder às questões de números 11 a 15.

O Marajá

A família toda ria de dona Morgadinha e dizia que ela estava sempre esperando a visita de alguém ilustre. Dona Morgadinha não podia ver uma coisa fora do lugar, uma ponta de poeira em seus móveis ou uma mancha em seus vidros e cristais. Gemia baixinho quando alguém esquecia um sapato no corredor, uma toalha no quarto ou – ai, ai, ai – uma almofada fora do sofá da sala. Baixinha, resoluta, percorria a casa com uma flanela na mão, o olho vivo contra qualquer incursão do pó, da cinza, do inimigo nos seus domínios.

Dona Morgadinha era uma alma simples. Não lia jornal, não lia nada. Achava que jornal sujava os dedos e livro juntava mofo e bichos. O marido de dona Morgadinha, que ela amava com devoção apesar do seu hábito de limpar a orelha com uma tampa de caneta Bic, estabelecera um limite para sua compulsão por limpeza. Ela não podia entrar em sua biblioteca. Sua jurisdição acabava na porta. Ali dentro só ele podia limpar, e nunca limpava. E, nas raras vezes em que dona Morgadinha chegava à porta do escritório proibido para falar com o marido, esse fazia questão de desafiá-la. Botava os pés em cima dos móveis. Atirava os sapatos longe. Uma vez chegara a tirar uma meia e jogar em cima da lâmpada só para ver a cara da mulher. Sacudia a ponta do charuto sobre um cinzeiro cheio e errava deliberadamente o alvo. Dona Morgadinha então fechava os olhos e, incapaz de se controlar, lustrava com a sua flanela o trinco da porta.

(Luis Fernando Veríssimo. *Comédias para se ler na escola*. Rio de Janeiro: Objetiva, 2008. Adaptado)

11. A expressão presente no texto que melhor sintetiza a principal característica da personagem dona Morgadinha é:

- (A) ... sempre esperando a visita...
- (B) Gemia baixinho...
- (C) Não lia jornal, não lia nada.
- (D) ... compulsão por limpeza.
- (E) ... incapaz de se controlar...

12. Considere as frases:

- ... estava sempre esperando a visita de alguém **ilustre**.
- Baixinha, **resoluta**, percorria a casa com uma flanela na mão...
- Sacudia a ponta do charuto sobre um cinzeiro cheio e errava **deliberadamente** o alvo.

Os termos em destaque nas frases têm como sinônimos adequados ao contexto, correta e respectivamente:

- (A) notável; determinada; propositalmente.
- (B) imponente; hábil; impensadamente.
- (C) sentencioso; indolente; manifestamente.
- (D) observador; servil; insistentemente.
- (E) crítico; obstinada; indiscriminadamente.

13. A concordância das palavras está em conformidade com a norma-padrão da língua portuguesa em:

- (A) A dona de casa não suportava ver sujo ou desorganizado seus móveis, vidros e cristais.
- (B) Costumava ser constante a insatisfação da dona de casa com os maus hábitos do marido.
- (C) As almofadas do sofá da sala fora de seu lugar de origem tirava a senhora do sério.
- (D) A dona de casa não gostava de jornais por achar que suas folhas continha fungos e outras sujeiras.
- (E) Para desespero da mulher, os pés do marido estavam frequentemente colocado em cima dos móveis.

14. Assinale a alternativa em que há emprego de palavra ou expressão em sentido figurado.

- (A) Dona Morgadinha não podia ver uma coisa fora do lugar...
- (B) Dona Morgadinha era uma alma simples.
- (C) ... achava que jornal sujava os dedos e livro juntava mofo e bichos.
- (D) Ali dentro só ele podia limpar, e nunca limpava.
- (E) Uma vez chegara a tirar uma meia e jogar em cima da lâmpada...

15. Assinale a alternativa em que o acento indicativo da crase está empregado em conformidade com a norma-padrão da língua portuguesa.

- (A) À visita de alguém ilustre parecia ser sempre aguardada por Dona Morgadinha.
- (B) À qualquer sinal de mancha nos vidros e cristais, punha-se a reclamar baixinho.
- (C) À vista do menor sinal de poeira, a mulher percorria a casa com uma flanela na mão.
- (D) À busca constante por limpeza e organização era o objetivo diário de dona de casa.
- (E) À devoção de Dona Morgadinha pelo marido esbarrava nos maus hábitos do homem.

16. O futebol foi criado na Inglaterra, onde a jarda é unidade tradicional de comprimento. Com o passar dos anos, a FIFA, entidade internacional, precisava estabelecer as dimensões também em metros, unidade de comprimento adotada pela maioria dos outros países filiados. Ao fazer isso, a FIFA precisou converter as dimensões de jardas para metros a fim de facilitar as medições.

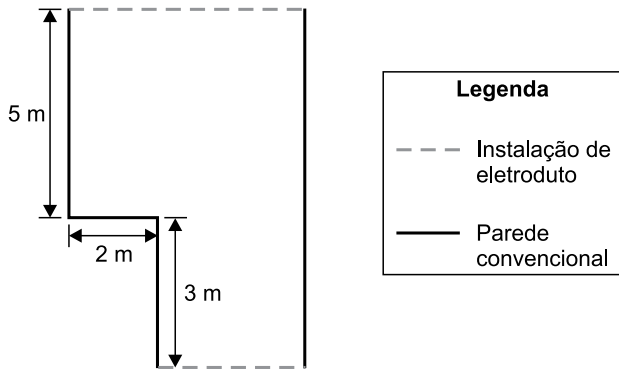
Por exemplo, a distância da barreira em relação à bola, numa cobrança de falta, que era igual a 10 jardas, foi convertida para 9,15 metros. Analogamente, é correto concluir que as dimensões mínimas de um campo de futebol para jogos internacionais foram convertidas de 110 jardas de comprimento por 70 jardas de largura para, aproximadamente,

- (A) 105 metros por 65 metros.
- (B) 100 metros por 64 metros.
- (C) 100 metros por 60 metros.
- (D) 95 metros por 65 metros.
- (E) 95 metros por 60 metros.

17. Um feirante expõe mudas de orquídeas e de rosas para venda. Os preços praticados acabam sendo um atrativo para os visitantes do seu espaço. Por exemplo, uma muda de orquídea e duas mudas de rosas totalizam R\$ 48,00, sendo que o preço da muda de orquídea é R\$ 21,00 mais caro que o preço da muda de rosa. Se, ao longo de uma manhã, esse feirante vender 10 mudas de orquídeas e 10 mudas de rosas, ele irá arrecadar um total de

- (A) R\$ 345,00.
- (B) R\$ 375,00.
- (C) R\$ 390,00.
- (D) R\$ 480,00.
- (E) R\$ 670,00.

18. Um empreendedor alugou uma sala de área igual a 58 m^2 para iniciar um novo negócio. Ele está fazendo uma pequena reforma para adequar o lugar e irá instalar eletrodutos externos ao longo de duas paredes. A ilustração a seguir mostra detalhes da planta do local alugado e as paredes onde serão instalados os eletrodutos.



A soma dos comprimentos da parede onde serão colocados os eletrodutos é igual a

- (A) 14 metros.
 (B) 16 metros.
 (C) 17 metros.
 (D) 19 metros.
 (E) 21 metros.
19. Uma empresa foi contratada para encher duas lajes no formato de prismas retos retangulares. A tabela a seguir apresenta as dimensões dessas lajes.

	Comprimento	Largura	Altura
Laje 1	10 m	6 m	15 cm
Laje 2	12 m	15 m	20 cm

Dado que o preço cobrado por essa empresa é diretamente proporcional ao volume da laje, tem-se que o preço cobrado pelo serviço realizado na laje de maior volume será

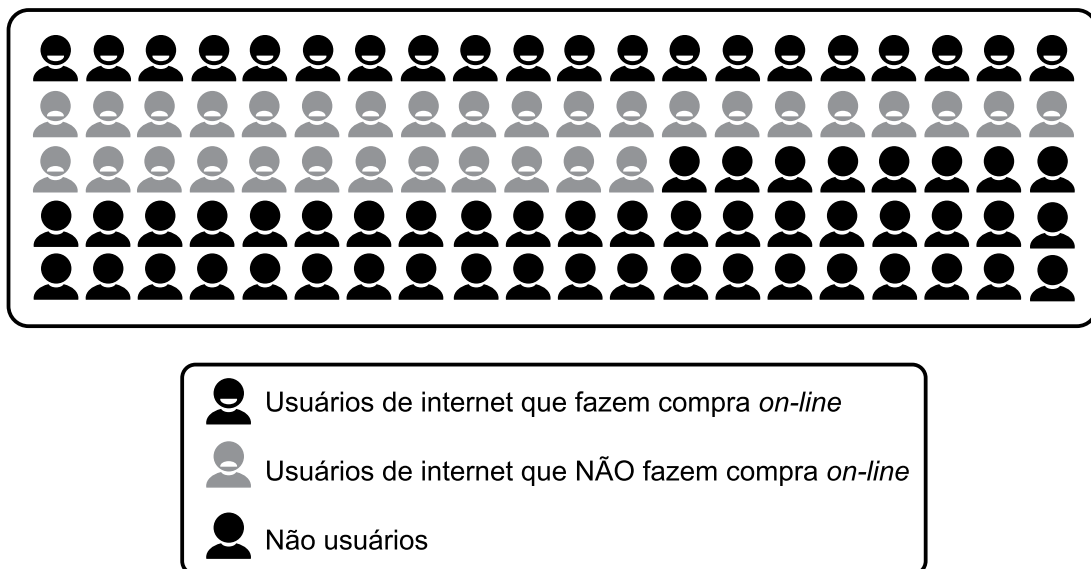
- (A) 2 vezes o valor cobrado na laje de menor volume.
 (B) 3 vezes o valor cobrado na laje de menor volume.
 (C) 4 vezes o valor cobrado na laje de menor volume.
 (D) 6 vezes o valor cobrado na laje de menor volume.
 (E) 8 vezes o valor cobrado na laje de menor volume.

20. Quando está planejando uma viagem, Augusto sempre consulta um aplicativo que determina o custo aproximado da viagem, com base no custo por quilômetro rodado, obtido a partir das características do veículo, somado ao valor do pedágio para o percurso definido. Em sua consulta mais recente, verificou que, para uma viagem que irá fazer, o custo total será de R\$ 511,80, sendo R\$ 25,80 o valor gasto com pedágio. Dado que a viagem terá 900 km, o custo por quilômetro que o aplicativo estipulou para o veículo de Augusto é um valor entre

- (A) R\$ 0,40 e R\$ 0,45.
- (B) R\$ 0,45 e R\$ 0,50.
- (C) R\$ 0,50 e R\$ 0,55.
- (D) R\$ 0,55 e R\$ 0,60.
- (E) R\$ 0,60 e R\$ 0,65.

Considere as informações a seguir para responder às questões de números 21 e 22.

Segundo uma agência de análises financeiras, no ano de 2015 foram gastos 41,3 bilhões de reais em compras pela internet (compras *on-line*), o que representou um crescimento de 15% em relação ao ano de 2014. O quadro a seguir mostra a distribuição da população mundial, dividida em três grupos.



21. Considerando somente aqueles que não fazem compras, sendo usuários de internet ou não, tem-se que os não usuários correspondem a

- (A) $\frac{2}{3}$
- (B) $\frac{2}{5}$
- (C) $\frac{3}{5}$
- (D) $\frac{8}{25}$
- (E) $\frac{12}{25}$

R A S C U N H O

22. De acordo com o texto, as compras pela internet no ano de 2014 movimentaram, aproximadamente,

- (A) R\$ 35.100.000,00.
- (B) R\$ 35.900.000,00.
- (C) R\$ 26.300.000.000,00.
- (D) R\$ 35.100.000.000,00.
- (E) R\$ 35.900.000.000,00.

23. Uma empresa passará a utilizar um novo sistema interno e precisará atualizar o cadastro de seus clientes nesse novo sistema. Na primeira semana, foram designados 3 funcionários para realização desse procedimento, sendo que, em média, cada um desses funcionários leva 7 minutos e 30 segundos para atualizar o cadastro de um cliente. Na semana seguinte, o gerente dessa empresa solicitou alocar mais 2 funcionários no setor de atualização de cadastro, além da realização de um treinamento com todos os funcionários desse setor, de modo a acelerar o procedimento de cadastro, objetivando reduzir o tempo médio de atualização de cadastro para 5 minutos.

Se o objetivo for cumprido, o número de cadastros atualizados por hora por esse setor será, em relação aos números da primeira semana,

- (A) 4 vezes maior.
- (B) 3,5 vezes maior.
- (C) 3 vezes maior.
- (D) 2,5 vezes maior.
- (E) 2 vezes maior.

24. Um funcionário do almoxarifado recebeu pedidos de materiais de consumo conforme a tabela a seguir:

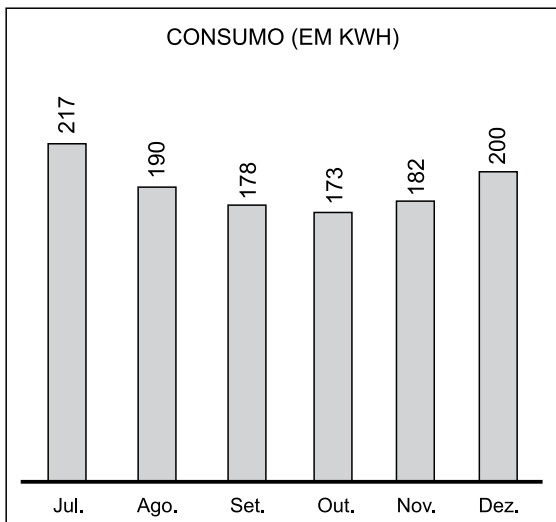
Secretaria	Itens
Educação	210
Fazenda e Patrimônio	168
Saúde	294

Esse funcionário irá remeter os pedidos, para cada secretaria, no menor número possível de pacotes, todos contendo a mesma quantidade de itens, independentemente do destino.

O número total de pacotes necessários será igual a

- (A) 4.
- (B) 5.
- (C) 7.
- (D) 12.
- (E) 16.

25. O consumo de energia elétrica em uma residência (em kWh), de julho a dezembro de 2018, está representado pelo gráfico a seguir:



Em janeiro de 2019, uma nova pessoa passou a habitar nessa residência. Como o consumo de energia aumentou muito mais que o esperado, os antigos moradores resolveram cobrar do novo habitante o valor referente ao consumo de energia que excedeu a média mensal de consumo da residência no segundo semestre de 2018. Sabendo que em janeiro de 2019 o consumo foi de 480 kWh, será cobrado do novo morador um valor referente à quantidade de

- (A) 240 kWh.
- (B) 263 kWh.
- (C) 280 kWh.
- (D) 290 kWh.
- (E) 307 kWh.

R A S C U N H O

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Considere os softwares em sua configuração padrão para responder às questões de número 26 a 30.

26. Observe a figura a seguir, que exibe parte de uma planilha extraída do MS-Excel 2010.

	A	B	C	D	
1	Prefeitura Municipal de Itapevi				
2					
3					

As células A1, B1, C1 e D1 foram unificadas em uma célula maior e o conteúdo desta nova célula foi centralizado utilizando o recurso “Mesclar e Centralizar”, do grupo “Alinhamento”, da guia “Página Inicial”.

Ao selecionar a célula unificada exibida na figura, clicar na seta para baixo do recurso “Mesclar e Centralizar” e selecionar o item “Desfazer Mesclagem de Células”, o texto “Prefeitura Municipal de Itapevi” será colocado na célula:

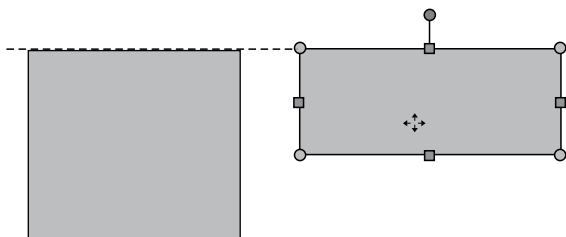
- (A) E1
- (B) D1
- (C) C1
- (D) B1
- (E) A1

27. No MS-Word 2010, para atualizar manualmente todas as legendas de um documento, o usuário pode: clicar em qualquer lugar do documento e selecionar todo o documento utilizando o atalho de teclado _____, em seguida, acionar o menu de contexto clicando com o botão secundário do mouse sobre a seleção e, então, clicar na opção _____.

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

- (A) Ctrl+A ... Atualizar Campo
- (B) Ctrl+A ... Definir Novo Marcador
- (C) Ctrl+L ... Atualizar Campo
- (D) Ctrl+L ... Definir Novo Marcador
- (E) Ctrl+C ... Definir Novo Marcador

28. No MS-PowerPoint 2010, a opção para exibir guias inteligentes está ativa e a opção para exibir as guias de desenho está inativa. Nesse contexto, o usuário está editando um slide que contém apenas duas formas (dois retângulos). Em um determinado momento, quando uma das formas está sendo movimentada, uma guia inteligente aparece, tal como na figura a seguir:



De acordo com a sinalização da guia inteligente, as duas formas apresentadas na figura estão

- (A) agrupadas.
 - (B) sobrepostas.
 - (C) alinhadas pela parte superior.
 - (D) alinhadas pela parte inferior.
 - (E) selecionadas.
29. Um usuário está editando um slide no MS-PowerPoint 2010 que contém as regras de segurança para a utilização de um equipamento. O texto com tais regras foi inserido em uma única Caixa de Texto e cada regra ocupa um parágrafo. Agora, ele precisa que as regras apareçam uma por vez ao iniciar a exibição do slide. Para tal, ele pode selecionar a Caixa de Texto onde estão as regras, clicar na opção “Aparecer”, do grupo “Animação”, que pertence à guia “Animações” e, em seguida, clicar na opção
- (A) Com o anterior, do item Iniciar.
 - (B) que define um intervalo de Duração.
 - (C) que define um intervalo de Atraso.
 - (D) Por Parágrafo, do item Opções de Efeito.
 - (E) Mover Antes, do item Reordenar Animação.
30. Considere que um usuário configurou o MS-Outlook 2010 para exibir as mensagens da Caixa de Entrada como Conversas, ordenadas por Data, com a mais recente na parte superior. Nessa configuração, serão agrupadas em Conversas as mensagens que contêm:
- (A) sempre os mesmos remetentes.
 - (B) sempre os mesmos destinatários.
 - (C) sempre os mesmos remetentes e destinatários.
 - (D) a mesma data de envio.
 - (E) a mesma linha de assunto.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

31. Educação, cordialidade e gentileza são fatores fundamentais no atendimento telefônico. A esse respeito, assinale a alternativa com a orientação que atende adequadamente a esses quesitos.
- (A) Atenda rapidamente e informe que “não tem ninguém no setor”.
 - (B) Caso necessário, não aborreça o cliente solicitando que ele repita ou fale um pouco mais alto.
 - (C) Se o cliente fizer críticas à instituição, tenha uma atitude de defesa prévia, entrecortando a sua fala.
 - (D) Manifeste comportamento ético na conversação e evite promessas que não poderão ser cumpridas.
 - (E) Para uma maior proximidade com o cliente, utilize o tratamento “você”.
32. Diversas atitudes podem potencializar a eficácia do atendimento telefônico, levando-o à excelência. Para alcançar tal objetivo, algumas técnicas de conversação ao telefone devem ser observadas. Considerando o exposto, dentre as alternativas apresentadas a seguir, assinale a que se contrapõe a essas técnicas.
- (A) Quando estiver com o cliente ao telefone, não deixe que a ansiedade ou o nervosismo atrapalhem a conversa.
 - (B) Se tiver que desviar a atenção do telefone durante alguns segundos, peça licença para interromper o diálogo e, após, desculpe-se pela demora.
 - (C) Caso se depare com um cliente insatisfeito, procure ouvi-lo com atenção, buscando entender a sua reclamação.
 - (D) Pronuncie corretamente as palavras, evitando gerar erros de interpretação por parte do cliente.
 - (E) O ideal é atender o telefone no máximo até o quinto toque, pois este ato demonstrará eficiência por parte do atendente.
33. Sabe-se da importância do tom de voz quando do atendimento de uma ligação telefônica. Ciente deste fato, o tom de voz do atendente de telecomunicações deve ser:
- (A) estridente e entusiástico.
 - (B) agradável e claro.
 - (C) vibrante e instável.
 - (D) melodioso e efusivo.
 - (E) calmo e abafado.

- 34.** Com relação ao atendimento ao público, é de fundamental importância que algumas regras sejam observadas. Assinale a alternativa que aponta a regra correta para esse atendimento.
- (A) Ser discreto, mantendo a privacidade da instituição e do cliente.
 - (B) No caso de clientes difíceis, atender estabelecendo juízo de valor, considerando a hierarquia.
 - (C) Elaborar respostas rápidas mesmo não entendendo o que o cliente quer dizer.
 - (D) Ao fornecer uma informação equivocada, evitar assumir a falha junto ao cliente.
 - (E) Em caso de reclamações improcedentes, agir com rigidez.
- 35.** O ruído na comunicação interfere no processo da transmissão de uma mensagem e pode ter várias origens, dentre elas:
- (A) pronúncia incorreta, falta de concentração, excesso de detalhes.
 - (B) repetição de palavras, paciência, ouvir com atenção.
 - (C) clareza da mensagem, voz modulada, vocabulário adequado.
 - (D) organização, atenção, emissão fluente.
 - (E) cortesia, objetividade, verborragia.
- 36.** Rubens está iniciando suas atividades como atendente de telecomunicações e tem conhecimento da importância do atendimento com qualidade. Assinale a alternativa que apresenta corretamente a frase que ele deve utilizar em um atendimento telefônico.
- (A) Quem está falando?
 - (B) Quem gostaria de falar?
 - (C) Com quem falo?
 - (D) Quem é você?
 - (E) Quem quer falar, por gentileza?
- 37.** Muitas vezes, a ligação telefônica é o primeiro contato do público com a instituição. Assim, o atendente deve saber que, ao receber uma ligação telefônica externa, deve dizer, nessa ordem:
- (A) um cumprimento, o nome da instituição e o seu nome.
 - (B) o seu nome, o nome da instituição e uma saudação.
 - (C) o nome da instituição, o seu nome e um cumprimento.
 - (D) uma saudação, o seu nome e o nome da instituição.
 - (E) o seu nome, um cumprimento e o nome da instituição.
- 38.** O serviço telefônico que permite aos chamadores entrarem em contato direto com determinado ramal de um sistema telefônico, sem ter de falar com o atendente geral, é denominado
- (A) DRR – Discagem Remota a Ramal.
 - (B) DDR – Discagem Direta a Ramal.
 - (C) DLR – Discagem Local de Ramal.
 - (D) DDR – Discagem Direcionada de Ramal.
 - (E) DAR – Discagem Automática a Ramal.
- 39.** Ao conferir o relatório de controle das ligações telefônicas feitas em determinado mês, Ramiro observou que duas ligações utilizaram o prefixo de acesso telefônico referente a outro país. Este código, denominado DDI, significa:
- (A) Discagem Direcionada Internacional.
 - (B) Direcionamento de Discagem Internacional.
 - (C) Distância Direta Internacional.
 - (D) Discagem Direta Internacional.
 - (E) Direção de Discagem Internacional.
- 40.** Com relação ao PBX e ao PABX, é correto afirmar que
- (A) PBX é usado para atender ligações externas e PABX, ligações internas.
 - (B) PBX é um sistema manual e PABX é automatizado.
 - (C) PBX é utilizado para receber ligações e PABX, para fazer ligações.
 - (D) PBX utiliza sistema digital e PABX, sistema analógico.
 - (E) PBX utiliza uma conexão de linha discada e PABX, uma conexão a cabo.
- 41.** O equipamento utilizado na área de telefonia, tecnicamente conhecido como CPCT, refere-se à
- (A) Central Principal de Comutação Telefônica.
 - (B) Central Privada de Controle Telefônico.
 - (C) Central Particular de Comutação Telefônica.
 - (D) Central Privada de Comutação Telefônica.
 - (E) Central Particular de Configuração Telefônica.
- 42.** Assinale a alternativa que indica a fraseologia adequada a ser utilizada pelo atendente quando, ao transferir uma ligação telefônica, o ramal estiver ocupado.
- (A) Retorne a ligação em outro horário, pois este ramal está sempre ocupado.
 - (B) O ramal está ocupado e não sei quando estará disponível. Volte a ligar.
 - (C) Como o ramal está ocupado, vou deixá-lo na linha de espera.
 - (D) O ramal está ocupado há algum tempo, é melhor desligar.
 - (E) Deseja aguardar ou prefere ligar mais tarde?

43. Nas conversas telefônicas, é importante demonstrar uma atitude positiva e profissional. A esse respeito, assinale a alternativa que indica a ação para esse tipo de atitude.
- (A) Transmitir segurança.
 - (B) Prometer solucionar o problema.
 - (C) Manter um diálogo informal.
 - (D) Demonstrar impaciência.
 - (E) Expressar-se de forma prolixa.
44. Os sistemas de transmissão utilizam meios para o envio das informações, e esses meios podem ser de dois tipos:
- (A) restritos e múltiplos.
 - (B) complexos e abstratos.
 - (C) físicos e não físicos.
 - (D) principais e secundários.
 - (E) tarifados e não tarifados.
45. Para alcançar os objetivos e metas a que nos propomos, precisamos entender como utilizar nosso tempo, o que contribuirá para o planejamento e organização das atividades diárias. Assim sendo, constitui um fator importante de gerenciamento do tempo:
- (A) desconsiderar o controle das atividades.
 - (B) fugir da procrastinação.
 - (C) ser multitarefas.
 - (D) relativizar os processos.
 - (E) ignorar prioridades.
46. Um fator importante no atendimento é a habilidade de se colocar no lugar do outro, a fim de compreender seus anseios e necessidades. Tal habilidade é conhecida como
- (A) empatia.
 - (B) simpatia.
 - (C) parceria.
 - (D) sinergia.
 - (E) apatia.
47. O atendente de telecomunicações deve saber da importância de estabelecer uma atmosfera positiva no relacionamento com o público. Interfere na manutenção de tal atmosfera:
- (A) empenhar-se em esclarecer as dúvidas do cliente.
 - (B) manter a postura receptiva e não a defensiva.
 - (C) atender mecanicamente, desconsiderando o ponto de vista do cliente.
 - (D) demonstrar empenho na resolução do caso.
 - (E) cumprir com o que se comprometeu a fazer.
48. Regina, atendente de telecomunicações, sabe o quanto é importante agir com atitudes positivas diante de crises, demonstrando um comportamento maduro e não conflituoso. Esta habilidade refere-se ao relacionamento
- (A) intrapessoal.
 - (B) hiperpessoal.
 - (C) transpessoal.
 - (D) interpessoal.
 - (E) impessoal.
49. No cotidiano de suas atividades, pode ocorrer de o atendente ouvir alguma informação confidencial. Assim, é fundamental que o atendente tenha atitudes
- (A) intencionais.
 - (B) intempestivas.
 - (C) cordiais.
 - (D) estratégicas.
 - (E) éticas.
50. Uma postura ética por parte de um profissional se caracteriza por:
- (A) demonstrar favoritismo por alguns colegas.
 - (B) fornecer informações dúbias.
 - (C) atuar em consonância com os valores da organização.
 - (D) transferir a outrem sua responsabilidade.
 - (E) agir conscientemente e com parcialidade.

