



PROCESSO SELETIVO PÚBLICO

014. PROVA OBJETIVA

TELEFONISTA

- ◆ Você recebeu sua folha de respostas e este caderno contendo 50 questões objetivas.
- ◆ Confira seu nome e número de inscrição impressos na capa deste caderno.
- ◆ Quando for permitido abrir o caderno, verifique se ele 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 transcorrida a metade 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.

CONHECIMENTOS GERAIS

LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto para responder às questões de números **01** a **06**.

*Carona: uma medida para reduzir
o número de veículos nas ruas*

Todos os dias, milhões de pessoas se deslocam de casa para o trabalho ou para a escola, para visitas ou passeios, fazendo, inevitavelmente, o retorno ao ponto de origem. No caso da Região Metropolitana de São Paulo, essas viagens somam algumas dezenas de milhões, utilizando ônibus, trens, metrô e automóveis particulares. E também a pé.

Estudo de origem e destino, realizado em 1997 pelo Metrô de São Paulo, já revelou números assustadores: diariamente, 10,3 milhões de viagens por meio de transporte coletivo, 10 milhões com veículos particulares e 10,6 milhões a pé. Já na época, estimava-se que 20% dos trabalhadores perdiam cerca de três horas por dia no deslocamento de casa para o trabalho e vice-versa. Outros 10% chegavam a gastar mais de quatro horas por dia.

Ao lado dos investimentos no sistema viário, meios de transporte coletivo e outras medidas que envolvem políticas de médio e longo prazo, além de grandes investimentos, devemos buscar soluções mais baratas e de alcance imediato. Esta é a proposta do “MUTIRÃO DA CARONA – Seja Solidário. Carona é Legal!”, que enfatiza a conscientização e a participação para buscar a sustentabilidade do planeta.

Fique esperto! No dia 28 de maio, mostre que você é um cidadão consciente de suas responsabilidades, participando das medidas propostas para melhorar a qualidade de vida em nossa cidade. Dê carona aos seus vizinhos e colegas de trabalho, ou faça os seus deslocamentos nos carros de seus amigos, contribuindo para reduzir o número de veículos circulando nas ruas e avenidas.

Assim, o trânsito vai fluir com mais rapidez e diminuir o volume de poluentes veiculares emitidos no meio ambiente. Vamos todos ganhar com isso. E você vai receber um adesivo com os parabéns da Secretaria do Meio Ambiente do Estado.

Caso contrário, se você estiver andando sozinho em seu carro, desculpe-nos, mas vai ganhar a MULTA LEGAL, só para lembrá-lo de que a participação coletiva é fundamental para o sucesso de ações de recuperação e preservação da qualidade de vida nas grandes cidades.

(Disponível em: www.ambiente.sp.gov.br/mutiraodacarona/carona.html. Acesso em: 14.09.2012. Adaptado)

01. De acordo com as informações apresentadas no texto,

- (A) estudo realizado em 1997 pelo metrô de São Paulo revelou que o número de viagens feitas por veículos particulares já superava as feitas por meio de transporte coletivo.
- (B) estudo realizado em 1997 em São Paulo revelou que 20% dos trabalhadores gastavam mais de quatro horas por dia para irem de casa para o trabalho e vice-versa.
- (C) além das medidas que envolvam políticas de médio e longo prazo, deve-se buscar soluções de alcance imediato para diminuir o tempo que se perde no trânsito.
- (D) os investimentos no sistema viário e nos meios de transporte coletivo são medidas políticas de baixo custo cujos resultados são de alcance imediato.
- (E) deslocar-se a pé é a única maneira de a pessoa mostrar que é um cidadão consciente que contribui para diminuir o número de veículos circulando nas ruas.

02. Segundo o texto, o “mutirão da carona”

- (A) acontece anualmente, desde 1997, como resultado direto de um estudo realizado com os usuários do metrô em São Paulo.
- (B) contribui para que diminuam em mais de dez milhões as viagens realizadas por meio de veículos particulares.
- (C) assim como os investimentos no sistema viário e meios de transporte coletivo, é uma medida cujos resultados são de longo prazo.
- (D) defende que todo e qualquer veículo particular que seja flagrado transitando nas ruas no dia 28 de maio seja multado.
- (E) procura conscientizar as pessoas da importância das caronas para reduzir o número de veículos nas ruas e melhorar a qualidade de vida.

03. Analise as afirmações apresentadas a seguir.

- I. Na frase – Todos os dias, milhões de pessoas se deslocam de casa **para** o trabalho... – o termo em destaque expressa a ideia de movimento em direção a um determinado ponto.
- II. Na frase – ... diariamente, 10,3 milhões de viagens por meio de transporte coletivo, 10 milhões **com** veículos particulares... – o termo em destaque expressa ideia de companhia.
- III. Na frase – Dê carona aos seus vizinhos e colegas de trabalho, ou faça os seus deslocamentos nos carros **de** seus amigos... – o termo em destaque expressa ideia de posse.

Está correto o que se afirma em

- (A) I, apenas.
- (B) II, apenas.
- (C) I e II, apenas.
- (D) I e III, apenas.
- (E) I, II e III.

04. Em – ... diminuir o volume de poluentes veiculares **emitidos** no meio ambiente. – a palavra em destaque pode ser corretamente substituída, sem que seja alterado o sentido da frase, por
- (A) alterados.
 - (B) lançados.
 - (C) esgotados.
 - (D) incinerados.
 - (E) retirados.
05. Em – **Assim**, o trânsito vai fluir com mais rapidez e diminuir o volume de poluentes veiculares emitidos no meio ambiente. – a palavra em destaque pode ser corretamente substituída, sem que seja alterado o sentido da frase, por
- (A) Às vezes.
 - (B) A qualquer momento.
 - (C) Dessa forma.
 - (D) Tampouco.
 - (E) Porventura.
06. Na frase – ... mostre que você é um cidadão consciente de suas responsabilidades, participando das medidas propostas **para** melhorar a qualidade de vida em nossa cidade. – a palavra em destaque expressa a ideia de
- (A) finalidade.
 - (B) consequência.
 - (C) tempo.
 - (D) comparação.
 - (E) causa.
07. De acordo com a norma-padrão da língua portuguesa, o sinal indicativo de crase está corretamente empregado em:
- (A) A grande quantidade de carros no trânsito das ruas de São Paulo chegou à uma situação insuportável.
 - (B) Foi lançado à todas as pessoas que possuem veículos o convite para participarem do “mutirão da carona”.
 - (C) À partir da pesquisa que revelou o número dos usuários de veículos particulares, sentiu-se a necessidade de lançar uma campanha de conscientização.
 - (D) Os organizadores puseram-se a pensar sobre qual seria a melhor maneira de conscientizar às pessoas.
 - (E) Todos os dias, milhões de pessoas se deslocam de suas casas em direção à região central de São Paulo.
08. De acordo com a norma-padrão da língua portuguesa, a pontuação está corretamente empregada em:
- (A) Importantes estudos vêm sendo desenvolvidos nas principais, metrópoles do Brasil, em busca de soluções para os congestionamentos.
 - (B) A grande quantidade de veículos produziu, como consequência elevados índices de congestionamento nas ruas e avenidas.
 - (C) Os organizadores querem conscientizar a população, sobre problemas como, perda de tempo e produtividade, entre outros.
 - (D) Em São Paulo, diariamente, são feitas mais de dez milhões de viagens por meio de transporte de uso coletivo.
 - (E) Aqueles que participam do “mutirão da carona”, contribuem para a diminuição do número de veículos que circulam nas ruas e avenidas.
09. Assinale a alternativa correta quanto à regência verbal, de acordo com a norma-padrão da língua portuguesa.
- (A) Os responsáveis pelo estudo realizado em 1997 informaram a população de que se perdiam mais de três horas por dia no trânsito.
 - (B) Durante muitos anos, em São Paulo, optou-se sobre ignorar os transtornos causados pelo uso de veículos particulares.
 - (C) No estudo realizado pelo metrô, buscou-se em descobrir o número de viagens feitas por meio de transporte de uso coletivo.
 - (D) Os usuários de carros particulares aceitaram bem aos apelos por iniciativas que possam reduzir o número de veículos nas ruas.
 - (E) Com o “mutirão da carona”, espera-se aliviar com os transtornos gerados pela grande quantidade de veículos nas ruas.

Leia o texto a seguir para responder às questões de números 10 a 17.

**Cético do clima se ‘converte’ ao aquecimento global*

O debate sobre as mudanças climáticas, com o perdão do trocadilho, esquentou. Richard Muller, climatologista e físico da Universidade da Califórnia, em Berkeley (EUA), afirma em novo estudo que há fortes evidências de que os seres humanos estão causando o aquecimento do planeta. Embora ainda considere infundado o alarmismo climático, o cientista se diz agora um “cético convertido”.

O posicionamento de Muller foi anunciado na semana passada em artigo no jornal *New York Times* e mostra que ainda há espaço para uma espécie de “troca de lados” no debate sobre as questões climáticas. Afinal, este é um campo de pesquisa relativamente jovem, que ganhou força apenas nos últimos 40 anos.

Muller era um dos mais proeminentes “céticos do clima”, como são chamados os cientistas que não se convenceram de que a atividade humana esteja provocando o aumento da temperatura do planeta.

O que levou Muller a mudar de ideia foi uma pesquisa que ele próprio decidiu empreender, auxiliado por outros especialistas, utilizando uma nova metodologia. Em 2011, o grupo publicou os resultados e concluiu que, sim, o mundo está esquentando, e a melhor explicação para esse aquecimento é a emissão de gases que aceleram o efeito estufa, consequência da atividade humana.

Muller pode ter deixado o clube dos “céticos do clima”, mas ainda guarda boa distância do ativismo messiânico.

E continua defendendo o ceticismo como postura científica: “É dever de um cientista ser cético. Ainda penso que muito, se não a maior parte, do que é atribuído à mudança climática é especulativo, exagerado ou simplesmente errado. Analisei algumas das afirmativas mais alarmistas e meu ceticismo sobre elas não mudou.”

* Cético = desconfiado, descrente; que duvida.

(Disponível em: <http://veja.abril.com.br/noticia/ciencia/ex-cetico-do-clima-afirma-que-aquecimento-global-e-causado-pelo-homem>. Acesso em: 04. 08. 2012. Adaptado)

10. De acordo com o texto, Richard Muller

- (A) afirmou em seu novo estudo que os seres humanos não podem ser considerados responsáveis pelo aquecimento do planeta.
- (B) é o jornalista do *New York Times* responsável pela publicação do artigo sobre aquecimento global.
- (C) sempre discordou dos cientistas que não acreditam que a atividade humana esteja provocando o aumento da temperatura do planeta.
- (D) embora tenha utilizado uma nova metodologia, empreendeu sozinho a pesquisa que o fez mudar de ideia.
- (E) apesar de ter deixado o clube dos “céticos do clima”, continua defendendo o ceticismo como postura científica.

11. De acordo com as informações do texto, a principal conclusão que o cientista tirou da pesquisa que empreendeu foi a de que

- (A) há evidências de que o mundo está esquentando em um ritmo preocupante, de modo que há razões de sobra para o alarmismo em torno desse debate.
- (B) não há espaço para “troca de lados” no debate sobre as questões climáticas, pois ficou claro que a atividade humana não está provocando o aumento da temperatura do planeta.
- (C) o mundo está esquentando, e que a emissão de gases que aceleram o efeito estufa, resultado da atividade humana, é a melhor explicação para esse aquecimento.
- (D) o resultado da pesquisa evidencia que o mundo não está esquentando, por isso há razões de sobra para continuar sendo um “cético do clima”.
- (E) não há evidências claras o suficiente para que se possa afirmar se o mundo está esquentando ou não, pois esse ainda é um campo de pesquisa muito jovem.

12. Em – O posicionamento de Muller foi anunciado na semana passada em artigo no jornal *New York Times*... – a expressão **na semana passada** e a palavra **em** indicam, respectivamente, ideia de

- (A) modo; tempo.
- (B) tempo; lugar.
- (C) afirmação; meio.
- (D) modo; finalidade.
- (E) tempo; causa.

13. Em – Muller pode ter deixado o clube dos “céticos do clima”, **mas** ainda guarda boa distância do ativismo messiânico. – a expressão em destaque pode ser corretamente substituída, sem que seja alterado o sentido da frase, por

- (A) pois.
- (B) logo.
- (C) porém.
- (D) portanto.
- (E) porque.

14. Em – O debate sobre as mudanças climáticas, com o perdão do trocadilho, **esquentou**. –, alterando-se o tempo do verbo em destaque para o futuro, tem-se:

- (A) esquentasse.
- (B) esquentará.
- (C) esquentava.
- (D) esquentava.
- (E) esquentar.

15. Na frase – **Embora** ainda considere infundado o alarmismo climático, o cientista se diz agora um “cético convertido”. – o termo em destaque expressa a ideia de

- (A) concessão.
- (B) causa.
- (C) finalidade.
- (D) tempo.
- (E) comparação.

16. Na frase – ... a melhor explicação para esse aquecimento é a emissão de gases **que** aceleram o efeito estufa... – o termo em destaque refere-se à palavra

- (A) melhor.
- (B) explicação.
- (C) aquecimento.
- (D) gases.
- (E) emissão.

17. Assinale a alternativa que apresenta palavra ou expressão empregada no sentido figurado.

- (A) Em 2011, o grupo publicou os resultados e concluiu que, sim, o mundo está esquentando,...
- (B) Muller afirma que há evidências de que os seres humanos estão causando o aquecimento do planeta.
- (C) ... os cientistas que não se convenceram de que a atividade humana esteja provocando o aumento da temperatura do planeta.
- (D) O debate sobre as mudanças climáticas, com o perdão do trocadilho, esquentou.
- (E) E continua defendendo o ceticismo como postura científica: “É dever de um cientista ser cético”.

18. Considere o texto a seguir.

Até muito recentemente, ainda _____ muitos pontos de vista sobre o tema do aquecimento global. Mesmo nos dias atuais, ainda _____ pesquisadores que não chegaram à conclusão _____ a emissão de gases é a principal responsável pela elevação das temperaturas e nem têm certeza de que o homem seja o maior responsável por essa emissão.

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

- (A) havia ... existe ... que
- (B) havia ... existem ... de que
- (C) haviam ... existem ... que
- (D) haviam ... existe ... de que
- (E) havia ... existe ... de que

19. Considere o trecho.

O editor do jornal solicitou **aos pesquisadores** que trouxessem **para ele** os resultados da pesquisa sobre efeito estufa.

Assinale a alternativa em que os termos em destaque estão corretamente substituídos pelos pronomes, de acordo com a norma-padrão da língua portuguesa.

- (A) solicitou-os ... lhe trouxessem
- (B) solicitou-os ... o trouxessem
- (C) solicitou-nos ... lhe trouxessem
- (D) solicitou-lhes ... o trouxessem
- (E) solicitou-lhes ... lhe trouxessem

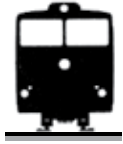
20. Assinale a alternativa correta quanto à concordância nominal e verbal, de acordo com a norma-padrão da língua portuguesa.

- (A) O grupo de cientistas levou um longo tempo para concluir o estudo cujo resultado foi anunciado na semana passada.
- (B) Muitos outros cientistas ainda não se convenceu de que há relação entre as ações do homem e o aumento da temperatura do planeta.
- (C) O resultado completo da pesquisa só será divulgada depois que os pesquisadores encontrarem resposta para mais algumas perguntas.
- (D) Com o resultado do estudo, Muller e os demais responsáveis pela pesquisa mudou de opinião sobre as causas do aquecimento do planeta.
- (E) Concluído a pesquisa, o seu resultado foi publicado no jornal *New York Times*, juntamente com uma entrevista de Muller.

21. O jornal *Folha de S. Paulo* publicou, em 15 de agosto de 2012, o seguinte artigo:

INFRAESTRUTURA

Governo anuncia hoje pacote de concessões para melhoria do transporte no país



FERROVIAS
8.000 km
deverão ser
construídos ou
modernizados
R\$ 50
bilhões



RODOVIAS
5.700 km
terão que ser
duplicados
R\$ 40
bilhões

De acordo com essas informações, a diferença entre o valor estimado por km, em uma rodovia e em uma ferrovia, é, aproximadamente, de

- (A) 7 bilhões.
(B) 7 milhões.
(C) 750 mil.
(D) 75 mil.
(E) 7,5 mil.
22. Em uma concessionária de veículos, a razão entre o número de carros vermelhos e o número de carros prateados vendidos durante uma semana foi de $\frac{3}{11}$. Sabendo-se que nessa

semana o número de carros vendidos (somente vermelhos e prateados) foi 168, pode-se concluir que, nessa venda, o número de carros prateados superaram o número de carros vermelhos em

- (A) 96.
(B) 112.
(C) 123.
(D) 132.
(E) 138.
23. Uma pessoa comprou um pacote de bombons, e come todo dia 5 deles. Se essa pessoa comesse 2 bombons a menos por dia, com esse mesmo pacote, teria bombons para comer por mais 8 dias.

O número de bombons desse pacote é

- (A) 70.
(B) 65.
(C) 60.
(D) 55.
(E) 50.

24. A tabela mostra o número de acidentes com motos, em determinada cidade, no decorrer de 5 dias.

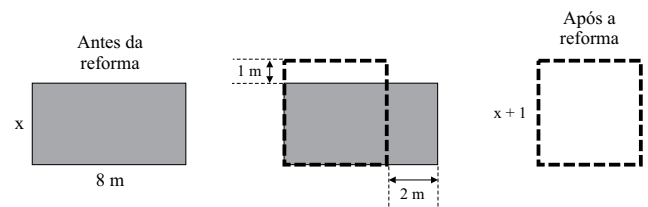
	N.º DE ACIDENTES COM MOTOS
2.ª feira	6
3.ª feira	3
4.ª feira	4
5.ª feira	2
6.ª feira	?

Na média, o número de acidentes por dia foi 4,4. Se tivesse ocorrido mais um acidente na 6.ª feira, a média diária desses 5 dias teria sido de

- (A) 4,5.
(B) 4,6.
(C) 4,7.
(D) 4,8.
(E) 4,9.
25. Júlia comprou vários litros de leite para dividir igualmente entre as crianças de uma creche. Se ela colocar 400 mL em cada copo, ficarão faltando 200 mL no último copo, e se ela colocar 380 mL em cada copo restarão 260 mL de leite.

O número de litros de leite comprados por Júlia foi

- (A) 6.
(B) 7.
(C) 8.
(D) 9.
(E) 10.
26. Uma sala retangular, com 8 m de comprimento, será reformada e passará a ter 2 m a menos no comprimento e 1 m a mais na largura, mantendo-se, porém, a mesma área, conforme mostram as figuras.



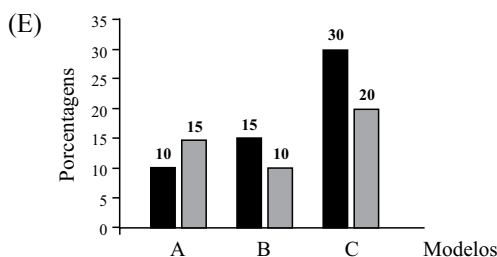
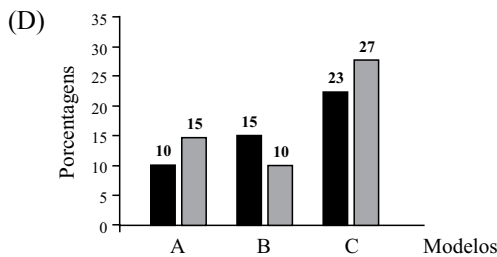
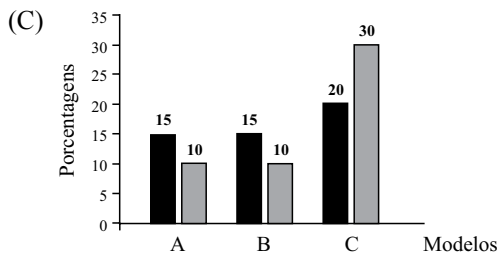
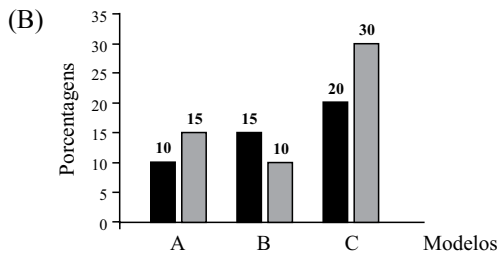
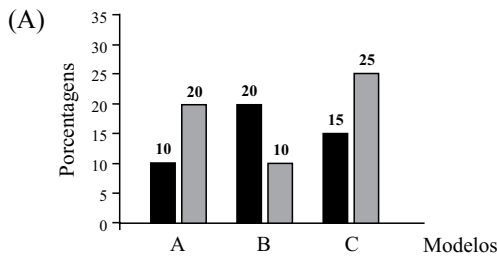
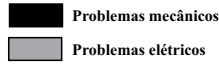
O perímetro da sala após a reforma, em relação ao perímetro antes da reforma, ficou

- (A) o mesmo.
(B) 3 m menor.
(C) 3 m maior.
(D) 2 m maior.
(E) 2 m menor.

27. Uma oficina especializada em carros de uma determinada marca registrou, durante uma semana, os problemas apresentados por três modelos, A, B e C, conforme mostra a tabela.

MODELOS	PROBLEMAS MECÂNICOS	PROBLEMAS ELÉTRICOS
A	4	6
B	6	4
C	8	12

Considerando-se o total de carros apresentados na tabela e, sabendo que nenhum carro apresentou os dois tipos de defeitos, o gráfico que representa corretamente os dados dessa tabela, em porcentagem, é:

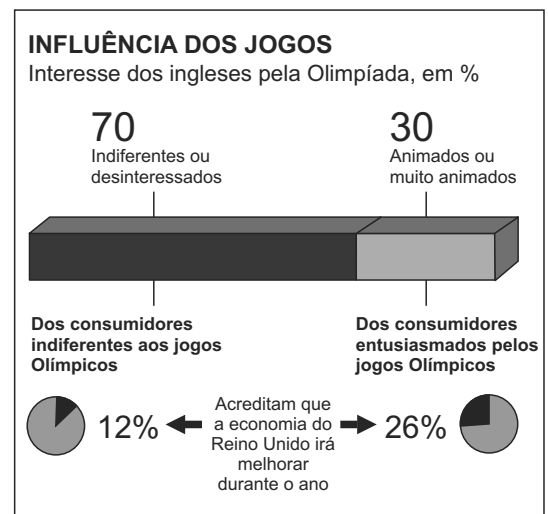


28. Uma pessoa está fazendo uma pilha com papéis coloridos, nas cores: rosa (R), verde (V), branca (B), azul (AZ) e amarela (AM) e, para isso, ela separa 50 folhas de cada cor e as intercala, colocando-as na seguinte ordem: R, B, AM, AZ, V, ..., isto é, 50 folhas rosa, seguidas de 50 folhas brancas e assim, sucessivamente.

Se for mantida sempre essa mesma sequência de cores, a 725.^a folha será da cor

- (A) verde.
 (B) azul.
 (C) amarela.
 (D) branca.
 (E) rosa.

29. O jornal *Folha de S. Paulo*, de 5 de julho de 2012 (Adaptado), publicou o seguinte artigo sobre o interesse dos ingleses pela Olimpíada:



De acordo com essas informações, em 500 pessoas pesquisadas, o número de pessoas que acreditam que a economia do Reino Unido irá melhorar durante o ano corresponde a uma porcentagem de, aproximadamente,

- (A) 38%.
 (B) 35%.
 (C) 28%.
 (D) 23%.
 (E) 16%.

30. Uma pessoa está empacotando livros destinados a doações e percebeu que poderia fazer pacotes com 4, 5 ou 6 livros cada um e que sempre sobriam 2 livros. Sabendo que todos os pacotes deverão conter o mesmo número de livros, pode-se concluir que o menor número de livros que essa pessoa irá doar será

- (A) 74.
 (B) 70.
 (C) 68.
 (D) 62.
 (E) 58.

ATUALIDADES

31. A Conferência Rio+20, realizada na cidade do Rio de Janeiro, de 13 a 22 de junho de 2012, mobilizou a atenção de segmentos da sociedade nacional e internacional.

O seu foco principal foi a discussão sobre

- (A) a paz mundial.
- (B) a violência urbana.
- (C) o desenvolvimento sustentável.
- (D) a crise do capitalismo Ocidental.
- (E) o comércio entre as nações.

32. Em maio de 2012, foi instalada a Comissão da Verdade. A cerimônia foi presidida por Dilma Rousseff e contou com a presença de ex-presidentes e autoridades dos três poderes da República.

Assinale a alternativa que contém a afirmação correta sobre essa Comissão.

- (A) Foi constituída para investigar os crimes de corrupção, ocorridos no Governo Federal, após o período da redemocratização.
- (B) Investigou os crimes eleitorais, ocorridos nas últimas eleições estaduais e municipais, que têm abalado a democracia brasileira.
- (C) Foi implantada para resgatar a credibilidade do poder judiciário, após escândalos, como o de desvio de verbas na construção do prédio do TRT, em São Paulo.
- (D) Recebeu críticas que apontam, entre outros aspectos, para a sua visão parcial ao apurar apenas os crimes contra os direitos humanos cometidos por militares e policiais.
- (E) Foi constituída com o objetivo principal de elaborar um projeto de reforma constitucional, a partir das demandas e complexidades da sociedade brasileira contemporânea.

33. Desde o primeiro trimestre de 2012, o governo brasileiro vem adotando medidas econômicas e financeiras com o objetivo de aumentar o consumo e, dessa forma, evitar a desaceleração da economia e a queda do produto interno bruto (PIB).

Assinale a alternativa que indica corretamente uma dessas medidas.

- (A) Congelamento de preços dos produtos que compõem a cesta básica, consumidos pelos trabalhadores.
- (B) Paridade entre o Real e o Dólar, com o objetivo de aumentar as exportações de produtos agrícolas para os Estados Unidos.
- (C) Congelamento do salário dos funcionários públicos que estão na ativa, especialmente os do setor judiciário.
- (D) Criação de um novo imposto sobre o lucro líquido dos bancos privados internacionais com agências em território nacional.
- (E) Redução do Imposto sobre Produtos Industrializados (IPI) que incide sobre automóveis e utilitários.

34. O Mercosul, como é conhecido o Mercado Comum do Sul, passa por importantes mudanças em 2012, entre as quais, pode-se destacar, corretamente,

- (A) a admissão da Venezuela como membro permanente.
- (B) assinatura de tratado de isenção de impostos sobre importação com os Estados Unidos.
- (C) a suspensão da cláusula, segundo a qual seus Estados membros devem ser democráticos.
- (D) a adoção de uma moeda única.
- (E) a incorporação de grandes empresários da região nos processos decisórios.

35. Leia a notícia.

O norte-americano Neil Armstrong morreu aos 82 anos neste sábado, 25, por complicações após uma cirurgia cardíaca. O ex-astronauta foi submetido ao procedimento médico para desbloquear a artéria coronária no começo deste mês – apenas dois dias antes do seu aniversário, no dia 5.

(O Estado de SP, 25 de agosto de 2012)

O astronauta norte-americano se notabilizou, pois foi

- (A) acusado de espionagem durante a Guerra Fria.
- (B) o primeiro homem a pisar na Lua.
- (C) eleito presidente dos Estados Unidos.
- (D) ator de *Hollywood* premiado com *Oscar*.
- (E) empresário vitorioso do setor de tecnologia.

36. Leia a informação.

Anunciada a pena de 21 anos de prisão para o norueguês Anders Behring Breivik.

(Veja, 29 de agosto de 2012)

O norueguês foi declarado mentalmente são e juridicamente responsável por seus atos em julho de 2011, isto é um atentado a bomba, seguido de um massacre de 69 jovens em uma ilha.

Assinale a alternativa que indica corretamente as motivações ideológicas do terrorista norueguês.

- (A) A destruição de Israel e a formação do Estado da Palestina.
- (B) O combate ao capitalismo e à desigualdade social.
- (C) O ultranacionalismo e a xenofobia.
- (D) A liberdade religiosa e a independência política dos curdos.
- (E) O apoio ao radicalismo islâmico e a destruição dos Estados Unidos.

37. Leia a informação.

Assange entre 4 paredes: Confinado na Embaixada do Equador em Londres, fundador do *Wikileaks* sua na esteira e faz sessão de dança com amigos para superar o *stress*.

(Folha de S.Paulo, 18.08.2012)

As polêmicas marcam a trajetória de Julian Assenge, o fundador do *Wikileaks*, organização transnacional sem fins lucrativos, sediada na Suécia, que publica em seu site, postagens (*posts*) de fontes anônimas, documentos, fotos e informações confidenciais, vazadas de governos ou empresas. Ameaçado de extradição para o seu país, Julian Assenge solicitou asilo político para o governo

- (A) brasileiro.
- (B) chileno.
- (C) norte-americano.
- (D) equatoriano.
- (E) venezuelano.

38. A Lei n.º 12.485/2011 destrava a concorrência no setor de TV por assinatura, ao permitir que as concessionárias de telefonia utilizem suas redes para fornecer serviços de TV paga. Permite, assim, que mais brasileiros tenham acesso aos serviços de televisão por assinatura e a outros serviços, tais como banda larga e telefonia.

A nova Lei traz expectativas positivas para o setor audiovisual brasileiro, pois

- (A) estabelece quotas para exibição de produções nacionais.
- (B) proíbe a exibição de séries norte-americanas no horário nobre.
- (C) cria novos canais com a grade de programação exclusivamente nacional.
- (D) restringe a exibição de filmes estrangeiros a 20% da programação.
- (E) fixa o percentual de 60% de conteúdo nacional ao vivo na programação diária.

39. Em 22 de junho de 2012, o Congresso do Paraguai decidiu pelo *impeachment* do presidente Fernando Lugo.

Assinale a alternativa que indica corretamente uma das causas apontadas pelo Congresso para o *impeachment*.

- (A) Desvio de verbas públicas para fins e interesses privados.
- (B) Compra de votos de congressistas para a aprovação de projetos do governo.
- (C) A violência e o incentivo a invasões de fazendas.
- (D) O acordo sobre a exploração de energia pela Petrobrás com o Brasil.
- (E) Os escândalos na vida pessoal do presidente.

40. Leia a informação sobre as eleições no Egito.

Mursi vence eleições no Egito.

(<http://noticias.terra.com.br/mundo/noticias>, 24 de junho de 2012)

Seu rival foi o ex-militar da Aeronáutica Ahmed Shafiq, que chegou a ser primeiro-ministro de Hosni Mubarak.

Assinale a alternativa que indica corretamente uma das principais bases de apoio do presidente eleito.

- (A) O empresariado do setor financeiro.
- (B) O poder judiciário.
- (C) A Igreja Católica.
- (D) A Irmandade Muçulmana.
- (E) O governo de Israel.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

41. O profissional responsável pelo atendimento telefônico deve estar ciente de que, ao exercer sua função, ele está

- (A) representando a organização para a qual trabalha.
- (B) solucionando os problemas dos outros.
- (C) sendo avaliado por seus colegas.
- (D) tentando mostrar que é útil e competente.
- (E) cumprindo uma obrigação.

42. Lourdinha, telefonista há 8 anos, é sempre parabenizada por sua excelente atuação. Como profissional atenta, ela não deixa de utilizar os princípios básicos do atendimento telefônico, a saber:

- (A) seriedade, dissimulação e alteração da voz.
- (B) simplicidade, informalidade e impostação da voz.
- (C) amizade, cumplicidade e adequação da voz.
- (D) cortesia, atenção e modulação da voz.
- (E) suavidade, introspecção e contenção da voz.

43. Atualmente, um dos itens mais exigidos nas empresas e nas organizações é a qualidade no atendimento. Assim sendo, o profissional responsável pelo atendimento telefônico deve

- (A) atender a todos, demonstrando muita lisura, intimidade e amizade.
- (B) apresentar excelente postura, tanto no atendimento quanto na apresentação pessoal.
- (C) demonstrar ser muito inteligente, interessado e investigador.
- (D) agir com esperteza, questionando o interlocutor sobre o assunto de sua ligação.
- (E) ser educado, porém, exigir que o interlocutor também o trate com educação.

44. O atendimento telefônico ideal requer que, ao atender, a (o) telefonista diga
- (A) “Em que posso lhe ajudar?”
 - (B) “seu nome e SPTrans.”
 - (C) “SPTrans e um cumprimento!”
 - (D) “Às suas ordens!”
 - (E) “Pois não”, com quem quer falar?”
45. O profissional dedicado ao atendimento telefônico sabe que
- (A) deve ter paciência e deixar o telefone tocar mais de cinco vezes antes de atender.
 - (B) pode deixar o telefone tocando enquanto se desincumbe da outra linha.
 - (C) precisa permanecer despreocupado quando há muitas linhas para atender.
 - (D) pode repassar as ligações para o primeiro ramal que estiver desocupado.
 - (E) as ligações devem ser atendidas prontamente ou, no máximo, até o terceiro toque.
46. O elemento sonoro da comunicação é a voz, portanto, importante ferramenta de trabalho da(o) telefonista. Em atendimento telefônico, a voz deve ser
- (A) pausada, baixa e contida.
 - (B) clara, segura e bem articulada.
 - (C) mansa, sussurrada e descendente.
 - (D) grave, ascendente e rítmica.
 - (E) forte, vibrante e cantada.
47. A postura correta de atendimento requer que a (o) telefonista trate a todos por
- (A) “Tu ou Você.”
 - (B) “Doutor ou Doutora.”
 - (C) “Querido ou querida.”
 - (D) “Senhor ou Senhora.”
 - (E) “Prezado ou Prezada.”
48. É esperado que a (o) telefonista esteja sempre atento(a) em
- (A) anotar os mais variados recados em “post-its”.
 - (B) privilegiar os mais altos escalões da empresa ou instituição.
 - (C) decorar os números dos telefones de todos os clientes.
 - (D) travar grande intimidade com seus interlocutores.
 - (E) manter seu posto de trabalho limpo e organizado.
49. Ao soletrar uma palavra ou um nome, é ideal que a (o) telefonista faça uso
- (A) de uma relação com nomes de objetos comuns do dia-a-dia.
 - (B) dos mais variados nomes de flores.
 - (C) do código telefônico para soletrar.
 - (D) de uma lista com nomes de animais.
 - (E) de nomes próprios comumente usados.
50. O atendimento deve ser exemplar, tanto em relação aos clientes internos quanto aos externos. Assim sendo, a (o) telefonista deve sempre transmitir
- (A) simpatia, segurança e agilidade.
 - (B) alegria, ansiedade e informalidade.
 - (C) calma, serenidade e amizade.
 - (D) formalidade, introspecção e sobriedade.
 - (E) entusiasmo, informalidade e diversão.

