



CADERNO DE PROVA

Concurso Público nº 01/2012

Nível Médio

Cargo 230: TELEFONISTA

Área: ADMINISTRATIVA

LEIA AS INSTRUÇÕES

1. Confira se seu CADERNO DE PROVA corresponde ao cargo escolhido em sua inscrição. Este caderno contém cinquenta questões objetivas, corretamente ordenadas de 1 a 50.
2. Caso esteja incompleto ou contenha algum defeito, solicite ao fiscal de sala que tome as providências cabíveis, pois não serão aceitas reclamações posteriores nesse sentido.
3. O CARTÃO-RESPOSTA, que será entregue pelo fiscal durante a prova, é o único documento válido para a correção das questões objetivas expostas neste caderno.
4. Quando o CARTÃO-RESPOSTA estiver em suas mãos, confira-o para saber se está em ordem e se corresponde ao seu nome e cargo. Em caso de dúvidas, solicite orientação ao fiscal.
5. No CARTÃO-RESPOSTA, a marcação das letras correspondente as suas respostas deve ser feita utilizando caneta esferográfica azul ou preta. O preenchimento é de sua exclusiva responsabilidade.
6. Não danifique o CARTÃO-RESPOSTA, pois em hipótese alguma haverá substituição por erro do candidato.
7. Para cada uma das questões objetivas são apresentadas 5 alternativas classificadas com as letras: A, B, C, D e E, havendo apenas uma que responde ao quesito proposto. O candidato deve assinalar uma resposta. Marcação rasurada, emendada, com campo de marcação não preenchido ou com marcação dupla não será considerada.
8. A duração total da prova objetiva é de 4 horas, incluindo o tempo destinado à identificação – que será feita no decorrer da prova – e ao preenchimento do CARTÃO-RESPOSTA.
9. Reserve, no mínimo, os 20 minutos finais para preencher o CARTÃO-RESPOSTA. Não será concedido tempo adicional para o preenchimento.
10. Você deverá permanecer, obrigatoriamente, em sala, por no mínimo, 1 hora após o início da prova e poderá levar este caderno somente no decurso dos últimos 60 minutos anteriores ao horário determinado para o seu término.
11. É terminantemente proibido ao candidato copiar seus assinalamentos feitos no CARTÃO-RESPOSTA da prova objetiva.
12. Não se comunique com outros candidatos nem se levante sem a autorização do fiscal de sala.
13. Ao terminar a prova, chame o fiscal de sala mais próximo, devolva-lhe o CARTÃO-RESPOSTA e deixe o local de prova.

INFORMACÕES

- 18/06/2012 - A partir das 10h (horário de Brasília) – Divulgação do Gabarito Preliminar das provas objetivas - www.quadrix.org.br
- 19 e 20/06/2012 - Recursos das provas objetivas de acordo com determinações do edital.
- Não serão conhecidos os recursos em desacordo com o estabelecido em edital.
- É permitida a reprodução deste material apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.
- A desobediência a qualquer uma das determinações constantes em edital, no presente caderno ou no CARTÃO-RESPOSTA poderá implicar a anulação da sua prova.

LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto abaixo para responder às **questões** de 1 a 7.

Personalidade versus conhecimento

Durante o processo seletivo, companhias dão mais valor à avaliação pessoal dos candidatos do que a competências na área de atuação

14 de maio de 2012 – Márcia Rodrigues, de O Estado de S. Paulo

O aquecimento econômico, **que** vem gerando uma verdadeira caçada de profissionais qualificados, não **impede** as empresas de **dar prioridade à avaliação do perfil psicológico dos candidatos**, antes mesmo de pesar a experiência técnica durante os processos seletivos. É o que aponta pesquisa da Catho Online com 46.067 entrevistados entre candidatos e profissionais da área de recursos humanos.

De acordo com o levantamento, 52,1% das empresas pesquisadas aplicam algum tipo de teste no processo seletivo. Destas, 71,7% valorizam a avaliação da personalidade, aptidão e as competências dos candidatos em testes psicológicos ou de análise de comportamento durante a seleção. O conhecimento técnico também é analisado no currículo, em entrevistas ou em testes situacionais – quando a empresa simula um conflito do dia a dia da função para ver se o candidato consegue **solucioná-lo** –, mas somente depois da aprovação do perfil comportamental.

"Normalmente, as pessoas são contratadas por suas habilidades técnicas e são demitidas por problemas de comportamento. Por isso, é natural que as companhias deem prioridade a este tipo de avaliação. Afinal, é muito mais fácil oferecer um curso técnico para aprimorar os conhecimentos do profissional na área e, assim, suprir a sua deficiência, do que 'moldar' a personalidade de alguém", comenta diretor de educação da Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH), Luiz Edmundo Rosa.

A gerente de recursos humanos da rede hoteleira Grupo Salinas, Eliana Castro, concorda com Rosa. Para ela, em muitos casos é importante **avaliar se a personalidade do candidato se encaixa com a dos demais funcionários da equipe** para não prejudicar o clima amistoso no ambiente de trabalho.

"Há candidatos que nós desencorajamos o chefe do setor a contratar, porque sua personalidade destoa dos demais da equipe. Claro que não eliminamos o candidato logo de cara, mas é algo que conta ponto", diz Eliana.

Recém-contratadas pelo grupo hoteleiro de Alagoas, Natalia Pinto Rabelo, de 22 anos, e Karina Sencades, de 32 anos, passaram por vários testes antes de obterem a efetivação.

Por ser psicóloga, Karina, que assumiu o cargo de consultora de recursos humanos em março, não

passou por testes psicológicos, já que não se aplica este tipo de exame em profissionais da área. "Mas passei por entrevistas, provas situacionais e de competência, que também ressaltam características que possibilitam ao recrutador traçar meu perfil psicológico", conta Karina.

Natália, contratada este mês como assistente de vendas, fez testes de personalidade, passou por três entrevistas e ainda pela prova situacional. "De todos os testes, o mais difícil foi a simulação de um problema corriqueiro da função. **'Tirei de letra' as entrevistas e o teste psicológico.**"

(www.estadao.com.br)

QUESTÃO 1

A palavra "que", em destaque no primeiro parágrafo, no contexto em que aparece, pode ser classificada morfológicamente como:

- (A) Pronome.
- (B) Preposição.
- (C) Advérbio.
- (D) Conjunção.
- (E) Adjetivo.

QUESTÃO 2

Sobre a forma verbal "impede", também destacada no primeiro parágrafo, analise as afirmações.

- I. Está no modo Imperativo.
- II. Tem como sujeito "O aquecimento econômico", cujo núcleo é "aquecimento".
- III. Está no pretérito perfeito.
- IV. Concorda com a segunda pessoa do singular.

Está correto o que se afirma em:

- (A) nenhuma das afirmações.
- (B) apenas uma das afirmações.
- (C) apenas duas das afirmações.
- (D) apenas três das afirmações.
- (E) todas as afirmações.

QUESTÃO 3

Assinale a afirmação correta sobre o trecho "dar prioridade à avaliação do perfil psicológico dos candidatos", também destacado no primeiro parágrafo do texto.

- (A) O verbo "dar", no trecho, é intransitivo.
- (B) A forma verbal que aparece no trecho é de um verbo de ligação.
- (C) A palavra "prioridade" exerce função de predicativo do sujeito.
- (D) A palavra "avaliação" exerce função de adjunto adnominal.
- (E) A forma verbal "dar" apresenta dois complementos, sendo um direto e outro indireto.

QUESTÃO 4

Sobre a forma “solucioná-lo”, em destaque no texto (segundo parágrafo), pode-se afirmar corretamente que:

- (A) o “lo” é uma partícula expletiva ou de realce, sem classificação morfológica e sem função sintática.
- (B) o “lo” é uma preposição e retoma “dia a dia”.
- (C) o “lo” é um pronome e retoma “conflito”.
- (D) não deveria aparecer acento agudo, já que as oxítonas terminadas em “a” não devem ser acentuadas, a não ser no caso do acento circunflexo.
- (E) trata-se de uma composição de verbo com conjunção, numa única palavra.

QUESTÃO 5

Releia o parágrafo seguinte, extraído do texto:

“A gerente de recursos humanos da rede hoteleira Grupo Salinas, Eliana Castro, concorda com Rosa. Para ela, em muitos casos é importante avaliar se a personalidade do candidato se encaixa com a dos demais funcionários da equipe para não prejudicar o clima amistoso no ambiente de trabalho.”

Sobre o trecho em destaque no parágrafo, assinale a alternativa incorreta.

- (A) As duas ocorrências do “se” apresentam classificação morfológica diferente.
- (B) Pode-se compreender, pelo contexto, que, no trecho destacado, entre o artigo “a” e a palavra “dos” se pode ler a palavra “personalidade”.
- (C) Não há, no trecho em destaque, desvios em relação às normas de acentuação gráfica.
- (D) Apesar de apresentarem classificações diferentes, ambas as ocorrências do “se” indicam circunstância de condição.
- (E) O trecho em destaque não apresenta problemas de coerência e pode ser facilmente compreendido por um leitor atento.

QUESTÃO 6

O trecho “por ser psicóloga”, que abre o sétimo parágrafo, indica circunstância de:

- (A) Tempo.
- (B) Finalidade.
- (C) Concessão.
- (D) Causa.
- (E) Comparação.

QUESTÃO 7

Sobre as aspas em “tirei de letra”, em destaque no último parágrafo do texto, analise as afirmações.

- I. Estão corretamente utilizadas.
- II. Servem para marcar uma expressão cujo sentido não é o literal.
- III. Poderiam ser substituídas por vírgulas.

Está correto o que se afirma em:

- (A) somente I e II.
- (B) somente II e III.
- (C) somente I e III.
- (D) todas.
- (E) nenhuma.

As questões de 8 a 10 são baseadas na tirinha abaixo.



(<http://psicologiadospicologos.blogspot.com.br/>)

QUESTÃO 8

Sobre a tirinha, analise as afirmações.

- I. Ocorre um desvio em relação às normas de pontuação no segundo quadrinho.
- II. Ocorre um problema em relação à acentuação gráfica no terceiro quadrinho.
- III. A palavra “grávida” está corretamente acentuada.

Está correto o que se afirma em:

- (A) somente I e II.
- (B) somente II e III.
- (C) somente I e III.
- (D) todas.
- (E) nenhuma.

QUESTÃO 9

Sobre a interpretação dos quadrinhos, assinale a alternativa correta.

- (A) Os quadrinhos não causariam o riso, independentemente do perfil do leitor e da leitura realizada.
- (B) Depois de o marido afirmar ser estéril, não seria possível de maneira alguma a mulher estar grávida.
- (C) Na verdade, pode-se concluir que a mulher mentiu para o marido em relação à gravidez, querendo apenas assustá-lo.
- (D) As imagens em nada se relacionam ao texto dos quadrinhos.
- (E) No primeiro quadrinho, a maneira de falar e as imagens mostram que a mulher imaginou que daria uma boa notícia ao marido.

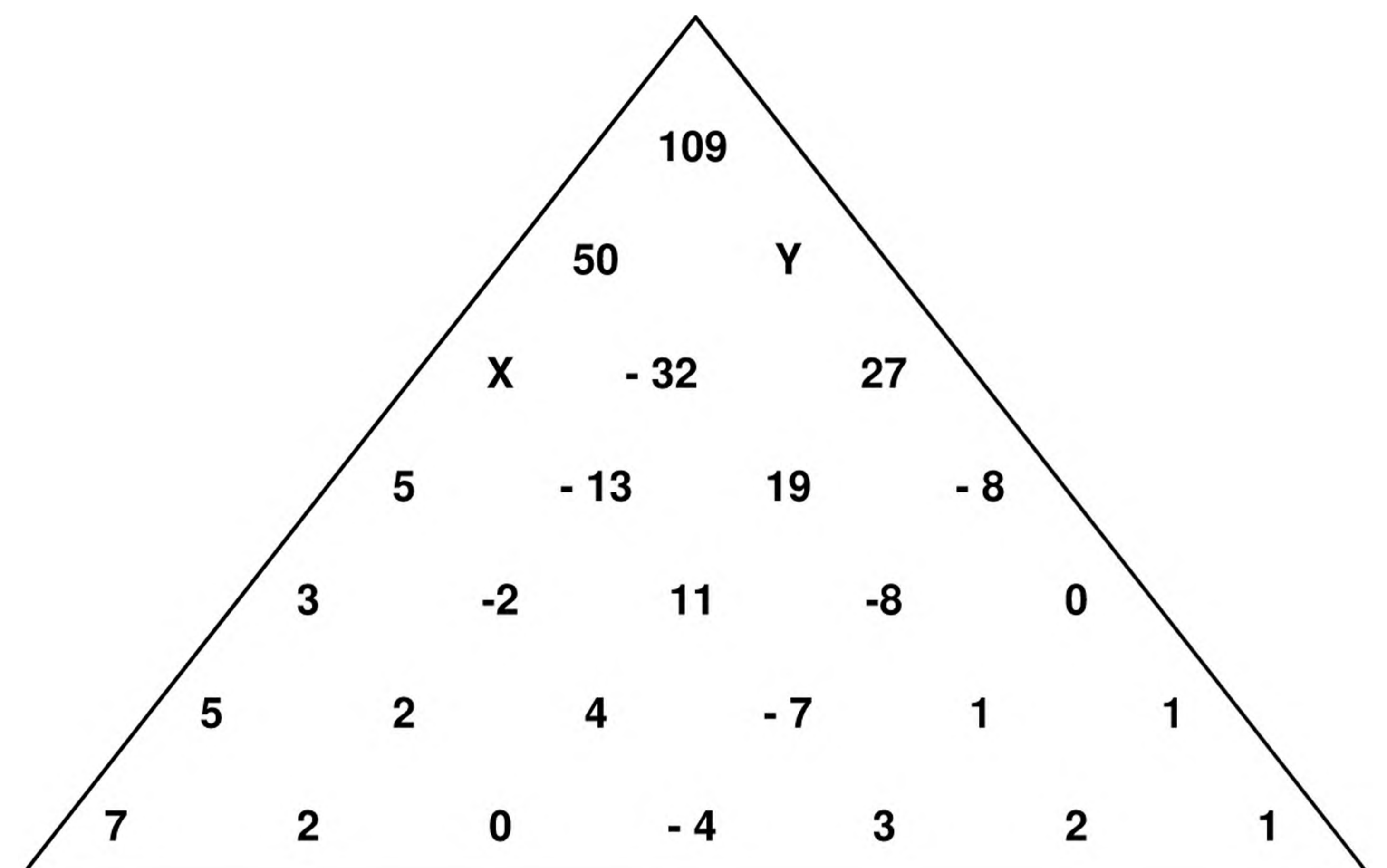
QUESTÃO 10

Assinale a opção que contém uma palavra acentuada pela mesma razão de “estéril”.

- (A) Álcool.
- (B) Túnel.
- (C) Êxito.
- (D) esférico.
- (E) Sulfide.

RACIOCÍNIO LÓGICO**QUESTÃO 11**

Considere a pirâmide de números.



Com os dados da pirâmide, qual o valor de $X + Y$?

- (A) - 52
- (B) 49
- (C) - 41
- (D) 36
- (E) 78

QUESTÃO 12

Quatro amigos, Tati, Titi, Toti e Tuti foram ao shopping fazer compras que somaram R\$ 95,00. Levaram para casa o seguinte: um livro de romance policial, um jogo de damas, um cubo mágico e uma caneta.

Eis as informações sobre as compras:

1. O gasto na papelaria foi o dobro do gasto de Tati.
2. Tuti gastou R\$5,00 no quiosque.
3. Toti gastou R\$ 15,00.
4. Titi não comprou na charutaria.
5. O jogo de damas custou R\$ 15,00 e não foi o produto mais barato comprado.
6. Titi comprou o cubo.
7. O romance não foi comprado no quiosque.
8. Tati fez a compra na banca de jornais.

Quem comprou a caneta e quanto Tati gastou?

- (A) Tuti, R\$ 25,00
- (B) Tati, R\$ 25,00
- (C) Toti, R\$ 15,00
- (D) Tati, R\$ 15,00
- (E) Toti, R\$ 25,00

QUESTÃO 13

Quantas são as permutações de cinco elementos?

- (A) 720
- (B) 120
- (C) 480
- (D) 24
- (E) 6

QUESTÃO 14

Considere a afirmação: “Se Paulo for ao cinema, então Carla não irá ao parque.”

Logo, é correto afirmar que:

- (A) Se Paulo não foi ao cinema, então Carla foi ao parque.
- (B) Se Carla não foi ao parque, então Paulo não foi ao cinema.
- (C) Se Carla foi ao parque, então Paulo não foi ao cinema.
- (D) Se Paulo não foi ao cinema, então Carla não foi ao parque.
- (E) Se Carla foi ao cinema, então Paulo foi ao parque.

QUESTÃO 15

Uma urna contém três bolas numeradas de 1 a 3, enquanto que uma segunda urna contém cinco bolas numeradas de 1 a 5. Se retirarmos ao acaso uma bola de cada urna, qual a probabilidade de que a soma dos números das bolas seja maior que 4?

- (A) 3/5
- (B) 2/5
- (C) 1/2
- (D) 1/3
- (E) 2/3

QUESTÃO 16

Se escolhermos aleatoriamente um número natural de 1 a 100, qual a probabilidade de que ele seja uma potência de base 2?

- (A) 9%
- (B) 8%
- (C) 10%
- (D) 6%
- (E) 7%

QUESTÃO 17

A probabilidade uma pessoa contrair o vírus H1N1 durante os três primeiros meses do inverno é igual a 30%. Qual a probabilidade de essa pessoa contrair o vírus no terceiro mês?

- (A) 12,4%
- (B) 14,7%
- (C) 16,8%
- (D) 19,8%
- (E) 21,5%

QUESTÃO 18

Considere a afirmação: “x é par se e somente se y é um quadrado perfeito.”

Se $y = 15$, então é verdade que:

- (A) y e x são quadrados perfeitos.
- (B) x não é um quadrado perfeito.
- (C) y é um quadrado perfeito.
- (D) x não é par.
- (E) x é par.

QUESTÃO 19

Considere os conjuntos:

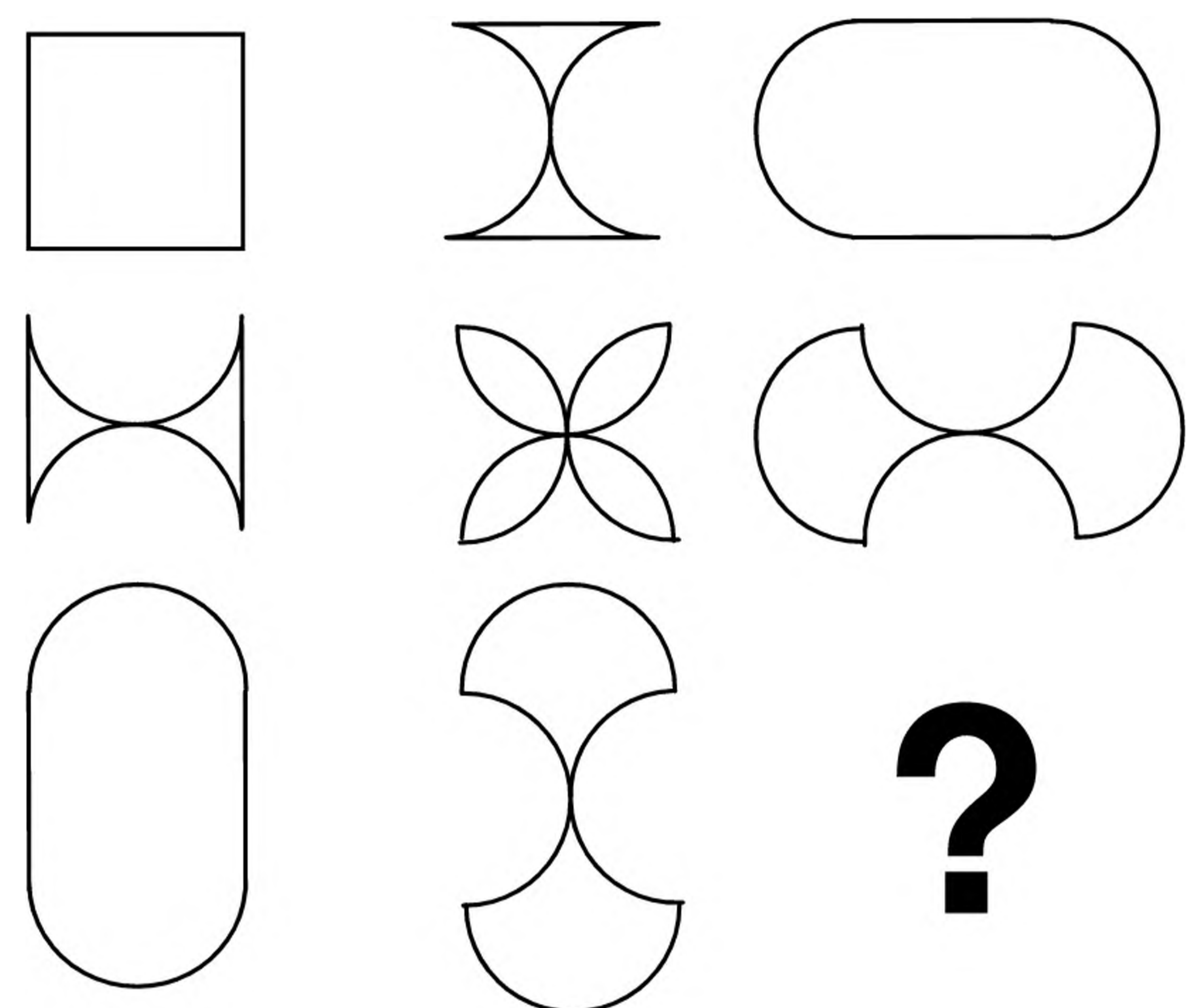
$$A = \{x \in \mathbb{R} \mid -3 < x < 4\} \text{ e } B = \{x \in \mathbb{R} \mid -2 < x < 5\}.$$

O conjunto $B - A$ possui quantos números inteiros?

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

QUESTÃO 20

Observe as figuras abaixo.



A figura que falta e que está indicada por ? é:

- (A)
- (B)
- (C)
- (D)
- (E)

RASCUNHO

LEGISLAÇÃO**QUESTÃO 21**

Assinale a descrição incorreta da competência ou da constituição do órgão.

- (A) O Plenário, constituído pelo conjunto dos Conselheiros, é órgão deliberativo do Conselho Federal de Psicologia.
- (B) A Diretoria, órgão responsável pela operacionalização de diretrizes e decisões do Plenário, é constituída de Presidente, Vice-Presidente, Secretário-Geral e Tesoureiro, eleitos pelo Plenário, na primeira reunião ordinária de cada ano.
- (C) A Assembleia das Políticas Administrativas e Financeiras (APAF) é a instância deliberativa abaixo do Congresso Nacional da Psicologia.
- (D) O Congresso Nacional da Psicologia (CNP) é a instância máxima de deliberação, responsável por estabelecer as diretrizes para a atuação do Conselho Federal e dos Conselhos Regionais de Psicologia no triênio subsequente à sua realização.
- (E) As Gerências são os órgãos deliberativos subordinados e imediatamente abaixo das Diretorias, auxiliando-as nas decisões de maior grau de importância aos Conselhos.

QUESTÃO 22

O Conselho Federal e os Conselhos Regionais de Psicologia são:

- (A) dotados de personalidade jurídica de direito privado, autonomia administrativa, constituindo, em seu conjunto, uma sociedade sem fins lucrativos, destinados a orientar, disciplinar e fiscalizar o exercício da profissão de Psicólogo e zelar pela fiel observância dos princípios de ética e disciplina da classe.
- (B) dotados de personalidade jurídica de direito público, autonomia administrativa, e dependentes financeiramente dos Ministérios federais, constituindo, em seu conjunto, autarquias, destinados a orientar, disciplinar e fiscalizar o exercício da profissão de Psicólogo e profissões correlatas.
- (C) dotados de personalidade jurídica de direito privado, dependente dos Ministérios Federais administrativa e financeiramente, constituindo, em seu conjunto, uma autarquia, destinados a orientar, disciplinar e fiscalizar o exercício da profissão de Psicólogo.

- (D) dotados de personalidade jurídica de direito público, autonomia administrativa e financeira, constituindo, em seu conjunto, uma sociedade sem fins lucrativos.
- (E) dotados de personalidade jurídica de direito público, autonomia administrativa e financeira, constituindo, em seu conjunto, uma autarquia, destinados a orientar, disciplinar e fiscalizar o exercício da profissão de Psicólogo e zelar pela fiel observância dos princípios de ética e disciplina da classe.

QUESTÃO 23

Leia os enunciados abaixo.

- I. Aos não inscritos nos Conselhos que, mediante qualquer forma de publicidade, se propuserem ao exercício da profissão de psicólogo, serão aplicadas as penalidades cabíveis pelo exercício ilegal da profissão.
- II. O regime jurídico do pessoal dos Conselhos será o da legislação trabalhista.
- III. O Conselho Federal será constituído de 15 (quinze) membros efetivos e 15 (quinze) suplentes, brasileiros, eleitos por maioria de votos, em escrutínio secreto, na Assembleia dos Delegados Regionais.
- IV. Os presidentes do Conselho Federal e dos Conselhos Regionais têm qualidade para agir, mesmo criminalmente, contra qualquer pessoa que infringir as disposições da Lei Federal nº 5.766/71, que criou o Conselho Federal e os Conselhos Regionais de Psicologia e deu outras providências e, em geral, em todos os casos que digam respeito às prerrogativas, à dignidade e ao prestígio da profissão de psicólogo.

Agora, aponte a alternativa correta.

- (A) Existem dois enunciados corretos.
- (B) Existe apenas um enunciado correto.
- (C) Todos os enunciados estão corretos.
- (D) Apenas um enunciado está incorreto.
- (E) Nenhum enunciado está totalmente correto.

QUESTÃO 24

À Assembleia Geral não compete:

- (A) Por deliberação de, pelo menos 2/3 (dois terços) dos membros presentes, em reunião previamente convocada para esse fim, destituir o Conselho Regional ou qualquer de seus membros, por motivo de alta gravidade, que atinja o prestígio, o decoro ou o bom nome da classe.
- (B) Eleger os membros do Conselho Regional e respectivos suplentes.
- (C) Elaborar a proposta orçamentária anual, submetendo-a à aprovação do Conselho Federal.
- (D) Deliberar sobre questões e consultas submetidas à sua apreciação.
- (E) Propor ao Conselho Federal anualmente a tabela de taxas, anuidades e multas, bem como de quaisquer outras contribuições.

QUESTÃO 25

O Conselho Federal de Psicologia é composto pelos seguintes órgãos abaixo, com exceção de um. Assinale-o.

- (A) Gerências.
- (B) Plenário.
- (C) Diretoria.
- (D) Assembleia das Políticas Administrativas e Financeiras.
- (E) Congresso Nacional da Psicologia.

QUESTÃO 26

É condição de elegibilidade para o Conselho Federal de Psicologia:

- (A) Não ter sido condenado criminalmente a pena superior a 4 (quatro) anos, em virtude de sentença judicial transitada em julgado, salvo reabilitação legal.
- (B) O pleno gozo dos direitos profissionais e civis, salvo direitos políticos.
- (C) A cidadania brasileira ou estrangeira de língua portuguesa.
- (D) Não ser candidato a cargo de Conselheiro em Conselho Regional, ou ocupar cargo na Diretoria do Conselho Federal de Psicologia ou do Conselho Regional, no período de 3 (três) meses que anteceder à realização do pleito.
- (E) Não ter sofrido penalidade por infração ao Código de Ética Profissional nos últimos 2 (dois) anos.

QUESTÃO 27

Assinale a alternativa que preenche corretamente as lacunas a seguir.

“Os bens imóveis do Conselho Federal de Psicologia serão adquiridos em qualquer parte do território nacional, por deliberação de _____ e com a aprovação _____ e a Assembleia dos Delegados Regionais, e poderão ser cedidos sob empréstimo e exclusivamente para uso _____”.

- (A) 1/2 (metade) do Plenário; da Diretoria; de Conselho Regional de Psicologia
- (B) 2/3 (dois terços) do Plenário; da Assembleia das Políticas Administrativas e Financeiras; de Conselho Regional de Psicologia
- (C) 2/3 (dois terços) do Plenário; da Diretoria; de conselheiro federal
- (D) 1/3 (um terço) do Plenário; da Assembleia das Políticas Administrativas e Financeiras; de conselheiro federal
- (E) 1/2 (metade) da Assembleia Geral; da Assembleia das Políticas Administrativas e Financeiras; de Conselho Federal de Psicologia

QUESTÃO 28

O patrimônio dos Conselhos Regionais não tem como parte de sua constituição:

- (A) Legados.
- (B) Dotações orçamentárias do Poder Público Federal, Estadual ou Municipal.
- (C) Quaisquer doações.
- (D) 1/2 (metade) das anuidades, taxas, emolumentos e multas por ele arrecadadas.
- (E) Bens e valores adquiridos.

QUESTÃO 29

O Plenário, constituído pelo conjunto dos Conselheiros, é órgão deliberativo do Conselho Federal de Psicologia. Compete, dentre outras competências, privativamente ao Plenário:

- (A) acompanhar e supervisionar as atividades da Coordenadoria Técnica.
- (B) aprovar a realização de diligências, inquéritos ou verificações sobre o funcionamento dos Conselhos Regionais de Psicologia, bem como a adoção das medidas necessárias para a sua regularidade e eficiência.
- (C) receber regularmente e avaliar os relatórios, bem como orientar as atividades desenvolvidas pelos diretores, secretários e demais conselheiros em suas respectivas áreas de atuação.
- (D) instituir as instruções necessárias ao funcionamento do Conselho Federal de Psicologia e dos Conselhos Regionais de Psicologia.
- (E) decidir sobre a aquisição de materiais, bens e serviços, bem como os respectivos fornecedores, dentro dos limites legais e orçamentários.

QUESTÃO 30

Aponte a alternativa incorreta.

- (A) Para o bom desempenho de suas atribuições, o Conselho Federal de Psicologia contará com assessorias de caráter permanente ou transitório, exercidas por profissionais legalmente habilitados, escolhidos em função de sua competência e idoneidade, sendo a Assessoria Jurídica exemplo de caráter transitório.
- (B) Toda matéria encaminhada à apreciação do Conselho Federal de Psicologia é passível de transformação em processo, o que ocorrerá em decorrência de deliberação de qualquer dos seus órgãos.
- (C) De qualquer decisão dos Conselhos Regionais de Psicologia caberá recurso para o Plenário do Conselho Federal de Psicologia, no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da notificação dos interessados, salvo os recursos em processos eleitorais e éticos que são regidos por disposições próprias.
- (D) O Conselho Federal de Psicologia manterá órgãos de divulgação com o objetivo de divulgar os seus atos e a Psicologia, como ciência e profissão, bem como os fatos que afetam a saúde mental da população.
- (E) É vedado ao Conselho Federal de Psicologia realizar manifestações e pronunciamentos de caráter religioso.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**QUESTÃO 31**

Considerando a importância da conquista ao cliente, a empresa precisa ter consciência do papel do funcionário nesse processo, propiciando a ele um ambiente adequado ao exercício do seu trabalho. No caso dos operadores de telefonia, um dos cuidados que se deve ter é com fatores ergonômicos. Isso quer dizer que:

- (A) a remuneração deve ser condizente com o cargo.
- (B) o ambiente deve estar livre de ruídos que perturbem sua audição.
- (C) as condições de trabalho devem propiciar conforto durante o período de trabalho, principalmente com relação à sua postura física.
- (D) as empresas devem oferecer transporte condizente para melhor acesso do funcionário à empresa.
- (E) o funcionário precisa de descanso a cada 4 horas de trabalho.

QUESTÃO 32

Comunicação é o ato ou efeito de emitir, transmitir e receber mensagens por meio de métodos e/ou processos convencionados. Considerando esses métodos ou processos, a comunicação pode ser:

- (A) oral, visual, auditiva.
- (B) oral, verbal, auditiva.
- (C) verbal, falada, auditiva.
- (D) verbal, escrita, oral.
- (E) visual, oral, falada.

QUESTÃO 33

Leia, com atenção, as afirmativas.

- I. Atualmente a comunicação não representa um elemento de grande importância dentro de uma empresa; isso porque qualquer ação começa com comunicação.
- II. A falha em um processo de comunicação pode causar perdas financeiras, além de mal-estar entre os funcionários de uma organização.
- III. A eficiência no processo de comunicação não é tão eficiente para contribuir com melhorias que permitam o alcance dos ideais da empresa.

Está correto o que se afirma em:

- (A) todas.
- (B) somente I e II.
- (C) somente I.
- (D) somente I e III.
- (E) somente II.

QUESTÃO 34

Saber ouvir é o fator mais importante para o sucesso na comunicação e, ao mesmo tempo, um dos aspectos mais negligenciados no seu processo. Com base nessa afirmação, julgue as afirmativas.

- I. Saber ouvir transcende o ato de escutar quem fala.
- II. Saber ouvir é compreender a pessoa que se expressa.
- III. Saber ouvir é entender a mensagem transmitida; assimilar o que é dito por palavras, atitudes, gestos ou silêncio.

Está correto o que se afirma em:

- (A) todas.
- (B) somente I e III.
- (C) somente II e III.
- (D) somente I e II.
- (E) somente I.

QUESTÃO 35

Considerando o grande número de linhas telefônicas e a grande quantidade de usuários, foram criadas as centrais telefônicas com o objetivo de:

- (A) manter controle rígido sobre as ligações diárias dos assinantes.
- (B) evitar o uso indiscriminado das linhas telefônicas.
- (C) reduzir o custo das ligações por meio do controle do tempo de cada usuário.
- (D) tornar viável o sistema de telefonia.
- (E) permitir ao governo manter controle sobre o conteúdo das ligações.

QUESTÃO 36

Central Telefônica Interurbana é aquela que interliga linhas de assinantes aos circuitos interurbanos. Considerando tal afirmativa, pode-se dizer que:

- (A) a Central telefônica interurbana permite a comunicação entre assinantes de uma mesma cidade.
- (B) a Central telefônica interurbana permite a comunicação entre assinantes de uma mesma rua.
- (C) a Central telefônica interurbana permite a comunicação entre assinantes de um mesmo bairro.
- (D) a Central telefônica interurbana permite a comunicação entre assinantes que tenham o mesmo prefixo.
- (E) a Central telefônica interurbana permite a comunicação entre assinantes de cidades ou países diferentes de onde se origina a ligação.

QUESTÃO 37

BINA ou ANI é um aparelho que funciona em conjunto com o aparelho telefone e serve para:

- (A) realizar chamadas interurbanas.
- (B) exibir o número do terminal de telefone ao receber uma chamada.
- (C) exibir o nome do assinante que está efetuando a ligação.
- (D) bloquear chamadas feitas por celular.
- (E) identificar a cidade de origem da ligação.

QUESTÃO 38

Com a evolução da tecnologia da informação, as ligações de longa distância permitem o encurtamento das distâncias tanto para pessoa física quanto para as empresas. Julgue as afirmativas a seguir.

- I. As ligações para outros países são feitas pelo sistema DDD (Discagem Direta a Distância).
- II. As ligações para outros países são feitas pelo sistema DDA (Discagem Direta Automática).
- III. As ligações para outros países são feitas pelo sistema DDI (Discagem Direta Internacional).

Está correto o que se afirma em:

- (A) todas.
- (B) somente I.
- (C) somente I e III.
- (D) somente II e III.
- (E) somente III.

QUESTÃO 39

Leia, com atenção, parte de notícia publicada na Folha.com.

“Após uma década da privatização do setor de telefonia no Brasil, o acesso do consumidor aos telefones fixo e celular indiscutivelmente aumentou. Este é o grande mérito da privatização do sistema Telebrás. Se na telefonia móvel o número de aparelhos cresceu 18 vezes, na telefonia fixa, o número de linhas em funcionamento quase dobrou em dez anos, saltando de 20 milhões, em 1998, para 39,8 milhões.”

Assinale a alternativa correta.

- (A) Existem hoje, no Brasil, 8 operadoras de telefonia fixa.
- (B) A operadora TIM assumiu o controle da operadora Telefônica.
- (C) São 6 as operadoras de telefonia fixa no Brasil.
- (D) A Brasil Telecom opera apenas a telefonia celular.
- (E) A EMBRATEL não está incluída na lista das operadoras de telefonia fixa.

QUESTÃO 40

As zonas horárias ou fusos horários são cada uma das vinte e quatro áreas em que se divide a Terra e que seguem a mesma definição de tempo. A compreensão dos fusos horários é de extrema importância, principalmente para as pessoas que realizam viagens e têm contato com pessoas e relações comerciais com locais de fusos distintos dos seus, proporcionado, portanto, o conhecimento de horários em diferentes partes do globo. Leia as afirmativas a seguir.

- I. O fuso referencial para a determinação das horas é o Greenwich, cujo centro é 0°. Esse meridiano, também denominado inicial, atravessa a Grã-Bretanha, além de cortar o extremo oeste da Europa e da África. A hora determinada pelo fuso de Greenwich recebe o nome de GMT. A partir disso, são estabelecidos os outros limites de fusos horários.
- II. A Terra realiza seu movimento de rotação girando de oeste para leste em torno do seu próprio eixo, por esse motivo os fusos a leste de Greenwich (marco inicial) têm as horas adiantadas (+); já os fusos situados a oeste do meridiano inicial têm as horas atrasadas (-).
- III. Alguns países de grande extensão territorial no sentido leste-oeste apresentam mais de um fuso horário. A Rússia, por exemplo, possui 11 fusos horários distintos, consequência de sua grande área. No caso do Brasil, que é um país de grande extensão territorial leste-oeste, existem três fusos horários, todos eles atrasados em relação a Greenwich.

Está correto o que se afirma em:

- (A) somente I e II.
- (B) somente II.
- (C) somente I e III.
- (D) todas.
- (E) somente II e III.

QUESTÃO 41

A tecnologia é fundamental para a satisfação dos clientes das empresas, pois permite maior eficiência e redução de tempo no atendimento às necessidades dos mesmos. Para o perfeito funcionamento dos equipamentos faz-se necessário:

- (A) operá-los exatamente da forma orientada pelo manual de instruções.
- (B) permitir que todos os funcionários das empresas os utilizem, mesmo que não tenham muita experiência.
- (C) mantê-los expostos ao sol para que fiquem sempre secos.
- (D) mantê-los em locais úmidos e ao abrigo da luz.
- (E) não efetuar manutenções preventivas, a não ser que apresentem algum problema.

QUESTÃO 42

A eficiência no atendimento aos clientes demonstra o valor que eles têm para a empresa e faz com que sua fidelidade aumente. Cabe ao responsável pelo atendimento telefônico criar essa expectativa. Sobre o assunto, analise as afirmativas a seguir.

- I. Ao atender o telefone, fale em voz audível e procure pronunciar bem as palavras.
- II. Seja informal, tratando o cliente pelo primeiro nome para demonstrar intimidade.
- III. Tenha à mão caneta e lápis para anotar as informações transmitidas pelo cliente.

Está correto o que se afirma em:

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

QUESTÃO 43

O SKYPE é um software que, instalado no computador, permite a comunicação de voz e vídeo entre seus usuários. Sobre o software, assinale a alternativa correta.

- (A) O SKYPE tem seu uso limitado, não permitindo conversas internacionais.
- (B) Seu uso só é possível mediante assinatura paga mensalmente.
- (C) A identificação dos usuários apresenta muitos problemas.
- (D) O SKYPE é gratuito, bastando que o usuário faça seu cadastro.
- (E) Sua desvantagem é a péssima qualidade do som, que prejudica o entendimento da fala do interlocutor.

QUESTÃO 44

A identificação das operadoras de telefonia é feita por meio de códigos numéricos colocados antes do número do telefone ao se efetuar chamadas interurbanas. Relacionando o código numérico com a operadora, assinale a alternativa correta.

- (A) Embratel = 21, Vivo = 15, Tim = 41.
- (B) Embratel = 15, Tim = 41, Vivo = 21.
- (C) Brasil Telecom = 21, Vivo = 14, Tim = 41.
- (D) Brasil Telecom = 14, Vivo = 21, Embratel = 15.
- (E) Oi = 15, Vivo = 21, Embratel = 14.

QUESTÃO 45

A ética profissional a ser seguida por profissionais de qualquer área diz respeito à conduta honesta do profissional no exercício da sua profissão. Sobre o tema, marque a alternativa correta.

- (A) Guardar sigilo das informações obtidas no exercício da profissão apenas durante o tempo em que trabalhar na empresa.
- (B) Prejudicar apenas os colegas que agirem de forma incorreta no relacionamento diário.
- (C) Relatar ao seu supervisor toda e qualquer atitude dos colegas de trabalho, mesmo que não sejam prejudiciais à empresa.
- (D) Respeitar todos os funcionários da empresa, independente da função que exerçam.
- (E) Tratar com indiferença os clientes que apresentem reclamações contra a empresa.

QUESTÃO 46

O sistema KS (Key Systems) corresponde a um conjunto de aparelhos com teclas em que a ocupação dos troncos é visualizada em todos os aparelhos por meio de leds ou lâmpadas. Leia as afirmações sobre suas características.

- I. O KS é aplicável em pequenas empresas e escritórios, onde a quantidade de ramais é reduzida.
- II. Os sistemas KS são interligados com uma cabeção contendo a totalidade dos troncos paralelados, o que torna o custo da cabeção alto.
- III. O KS só é viável em ambientes onde as distâncias envolvendo os pontos (ramais) não sejam elevadas.

Está correto o que se afirma em:

- (A) somente I e II.
- (B) somente I.
- (C) todas.
- (D) somente II e III.
- (E) somente III.

QUESTÃO 47

Basicamente pode-se afirmar que PABX é uma central telefônica na qual chegam as linhas telefônicas tanto analógicas como digitais e dali saem os rama para os usuários. Com base nessa afirmação, assinale a alternativa correta.

- (A) Nessas centrais não pode ser conectado o interfone.
- (B) Nessas centrais só pode ser conectado o porteiro eletrônico para tocar direto no telefone, entre outras funções.
- (C) Nessas centrais não podem ser conectados o interfone e o porteiro eletrônico para tocar direto no telefone.
- (D) Nessas centrais podem ser conectados o interfone e o porteiro eletrônico para tocar direto no telefone, entre outras funções.
- (E) Essas centrais só podem ser utilizadas em empresas conectadas ao interfone e ao porteiro eletrônico para tocar direto no telefone.

QUESTÃO 48

A Lista Telefônica é o guia em que podem ser localizados os assinantes de operadoras de telefonia fixa. Nas listas telefônicas impressas:

- (A) a disposição dos assinantes é feita em ordem alfabética.
- (B) a disposição dos assinantes é feita em ordem numérica.
- (C) a disposição dos assinantes é feita de forma alfa numérica.
- (D) a disposição dos assinantes é feita pelo sobrenome.
- (E) a disposição dos assinantes é feita pelo endereço.

QUESTÃO 49

O PABX e o PBX têm características similares. Sua diferença consiste no fato de que:

- (A) o PABX necessita do uso de telefonista para receber e repassar as ligações.
- (B) através do PBX as ligações podem ser feitas de ramal para ramal.
- (C) o PBX disponibiliza a linha sem necessidade de contato com a telefonista.
- (D) o PABX não necessita da presença da telefonista para seu funcionamento.
- (E) o PBX não é considerado uma central telefônica.

QUESTÃO 50

Considerando a qualidade no atendimento ao cliente, as empresas devem estar preocupadas com a satisfação dos seus funcionários, que são seus clientes internos, para que eles possam refletir no seu atendimento aquilo que a empresa espera deles. A essa política dá-se o nome de:

- (A) Targetmarketing.
- (B) Overmarketing.
- (C) Endomarketing.
- (D) Extramarketing.
- (E) Supermarketing.

RASCUNHO

RASCUNHO