

**PREFEITURA MUNICIPAL DO CABO DE SANTO AGOSTINHO  
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO PÚBLICA  
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E RECURSOS HUMANOS  
ESTADO DE PERNAMBUCO**

**REF. EDITAL Nº 01/2010 - CONCURSO PÚBLICO**

# OPERADOR DE TELEATENDIMENTO


## INSTRUÇÕES

- Você está recebendo do fiscal um Caderno de Questões com 40 (quarenta) questões numeradas sequencialmente que compõem a prova objetiva.
- Composição da Prova:

QUANTIDADE DE QUESTÕES	MATÉRIA
01 a 10	Língua Portuguesa
11 a 15	Informática
16 a 20	Conhecimentos Gerais
21 a 25	Matemática
26 a 40	Conhecimentos Específicos

- Você receberá, também, a Folha de Respostas personalizada para transcrever as respostas das questões da prova objetiva.

## ATENÇÃO

1. É proibido folhear o Caderno de Questões antes da autorização do fiscal.
2. Após autorização, verifique se o Caderno de Questões está completo, sem falhas de impressão e se a numeração está correta. Confira também se sua prova corresponde ao cargo para o qual você se inscreveu. Caso haja qualquer divergência, comunique o fato ao fiscal imediatamente.
3. Confira seu nome completo, o número de seu documento e o número de sua inscrição na Folha de Respostas. Caso encontre alguma divergência, comunique o fato ao fiscal para as devidas providências.
4. Você deverá transcrever as respostas das questões objetivas para a Folha de Respostas definitiva, que será o único documento válido para a correção das provas. O preenchimento da Folha de Respostas é de inteira responsabilidade do candidato.
5. Para realização da prova o candidato deverá utilizar caneta esferográfica transparente, com tinta de cor azul ou preta.
6. Leia atentamente cada questão da prova e assinale, na Folha de Respostas, a opção que a responda corretamente. Exemplo correto da marcação da Folha de Respostas: 
7. A Folha de Respostas não poderá ser dobrada, amassada, rasurada ou conter qualquer marcação fora dos campos destinados às respostas.
8. Na correção da Folha de Respostas, será atribuída nota 0 (zero) às questões não assinaladas, que contiverem mais de uma alternativa assinalada, emenda ou rasura, ainda que legível.
9. Você dispõe de 4h (quatro horas) para fazer a prova, incluindo

a marcação da Folha de Respostas. Faça-a com tranquilidade, mas controle seu tempo.

10. Você somente poderá deixar definitivamente a sala de prova após 60 (sessenta) minutos de seu início. Caso queira levar o caderno de questões, só poderá levá-lo após 4h (quatro horas) decorridas do início da prova, devendo, obrigatoriamente, devolver ao fiscal a Folha de Respostas assinada. As provas estarão disponibilizadas no site da AOCPC ([www.aocp.com.br](http://www.aocp.com.br)), a partir da divulgação do Gabarito Oficial. O candidato poderá anotar o gabarito no verso da capa da prova e levar consigo.

11. Os 03 (três) últimos candidatos da sala só poderão sair juntos e após a conferência de todos os documentos da sala e assinatura do termo de fechamento.

12. Durante a prova, não será permitida qualquer espécie de consulta ou comunicação entre os candidatos, nem a utilização de livros, códigos, manuais, impressos ou anotações, calculadoras, relógios, agendas eletrônicas, *paggers*, telefones celulares, BIP, *Walkman*, gravador ou qualquer outro equipamento eletrônico. A utilização desses objetos causará eliminação imediata do candidato.

13. Os objetos de uso pessoal, incluindo telefones celulares, deverão ser desligados e mantidos dessa forma até o término da prova e entrega da Folha de Respostas ao fiscal.

14. Qualquer tentativa de fraude, se descoberta, implicará em imediata denúncia à autoridade competente, que tomará as medidas cabíveis, inclusive com prisão em flagrante dos envolvidos.

**FOLHA PARA ANOTAÇÃO DAS RESPOSTAS DO CANDIDATO**

QUESTÃO	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
RESP.																					
QUESTÃO	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	
RESP.																					

# LÍNGUA PORTUGUESA

## TEXTO 1

Escovar os dentes corretamente pode prevenir doenças cardíacas.

Bactérias causadoras de gengivite podem entrar na corrente sanguínea.

Alerta é dado por estudo escocês publicado no 'British Medical Journal'.

Uma pesquisa escocesa publicada no *British Medical Journal*, revista especializada em medicina, aponta que a saúde da boca está diretamente relacionada com a saúde geral do paciente. De acordo com o estudo feito com quase 12 mil pessoas, quem não escova os dentes, ou os escova apenas uma vez por dia, tem mais chance de ter problemas cardiovasculares.

O professor de odontologia Eduardo Rollo Duarte explica qual a relação entre a boca e o coração. "Pessoas que não escovam pelo menos duas vezes por dia tem 75% mais chances de terem problemas cardiovasculares. Muito provavelmente porque quem não escova bem ou escova pouco desenvolve gengivite, que é uma inflamação dos tecidos gengivais", afirma o dentista.

Segundo os especialistas, as bactérias que causam a inflamação da gengiva entram na corrente sanguínea e podem se alojar nas artérias que irrigam o coração. Os parasitas seriam responsáveis por contribuir na obstrução da circulação do órgão, o que pode levar a um infarto. Depois de fazer o tratamento dentário contra gengivite, o aposentado Élcio Bonasorte não só recuperou os dentes como conseguiu controlar o diabetes descompensado. "O primeiro pensamento da pessoa tem que ser esse, manter a boca sempre sadia", diz o paciente.

Os especialistas dão dicas de como fazer para fazer a escovação correta dos dentes. "Uma boa escovação começa com um forte bochecho com água, na pia do banheiro. A pessoa, ao escovar, precisa ver os movimentos, de preferência sem muita força, de forma circular em volta dos dentes com a ponta da escova, colocar as cerdas próximas à gengiva", afirma Eduardo.

"As escovas não duram. Elas devem ser trocadas com certa frequência. Toda vez que a escova estiver com as cerdas esgarçadas, com as pontinhas começam a ficar alteradas, a escovação não será eficaz, porque a cerda deve ser bem macia para poder limpar os dentes em volta da gengiva", diz o dentista.

A escova de dentes deve ser trocada no máximo a cada dois ou três meses. Os dentistas dizem que não é preciso exagerar na quantidade de pasta de dente. O equivalente a um grão de ervilha é o suficiente, já que a parte importante da limpeza é o uso adequado da escova.

Adaptado de <<http://g1.globo.com>> Acesso em 10 ago 2010.

As questões de 01 a 07 referem-se ao texto 1.

### QUESTÃO 01

"O equivalente a um grão de ervilha é o suficiente, já que a parte importante da limpeza é o uso adequado da escova."

A expressão já que estabelece, entre as orações do período acima, uma relação de

- (A) consecução.
- (B) concessão.
- (C) causa.
- (D) tempo.
- (E) proporção.

### QUESTÃO 02

"Elas devem ser trocadas com certa frequência."

Todas as alternativas abaixo apresentam expressões destacadas cuja função sintática é a mesma da expressão destacada acima, EXCETO

- (A) "Escovar os dentes corretamente pode prevenir doenças cardíacas."
- (B) "Segundo os especialistas, as bactérias que causam a inflamação da gengiva..."
- (C) "...começa com um forte bochecho com água, na pia do banheiro."
- (D) "...quem não escova bem ou escova pouco desenvolve gengivite."
- (E) "...a saúde da boca está diretamente relacionada com a saúde geral do paciente."

### QUESTÃO 03

"...o aposentado Élcio Bonasorte não só recuperou os dentes como conseguiu controlar o diabetes descompensado."

O fragmento tem seu sentido estruturado com base em uma relação de

- (A) adição.
- (B) comparação.
- (C) explicação.
- (D) consecução.
- (E) finalidade.

### QUESTÃO 04

Em "Depois de fazer o tratamento dentário contra gengivite...", a expressão destacada tem função de

- (A) objeto indireto.
- (B) complemento nominal.
- (C) adjunto adverbial.
- (D) objeto direto.
- (E) agente da passiva.

### QUESTÃO 05

Assinale a alternativa INCORRETA quanto ao que se afirma das formas verbais destacadas.

- (A) "As escovas não duram." (verbo intransitivo)
- (B) "...escovação não será eficaz." (verbo de ligação)
- (C) "...quem não escova bem ou escova pouco desenvolve gengivite..." (verbo transitivo direto)
- (D) "...as bactérias [...] entram na corrente sanguínea..." (verbo transitivo indireto)
- (E) "...manter a boca sempre sadia..." (verbo transitivo direto)

### QUESTÃO 06

"Alerta é dado por estudo escocês publicado no 'British Medical Journal'."

A expressão destacada desempenha, no fragmento acima, a função de

- (A) agente da passiva
- (B) sujeito paciente.
- (C) adjunto adnominal.
- (D) objeto indireto.
- (E) complemento nominal.

**QUESTÃO 07**

De acordo com o texto 1,

- (A) as bactérias entram na corrente sanguínea, alojam-se nas artérias que irrigam o coração e causam a inflamação da gengiva.
- (B) o estudo concluiu que quem não escova os dentes ou os escova apenas uma vez por dia terá problemas cardiovasculares.
- (C) as pessoas que não escovam os dentes mais de duas vezes por dia terão, futuramente, sérios problemas cardiovasculares.
- (D) é muito provável que quem não escova bem os dentes ou os escova pouco desenvolverá inflamação dos tecidos gengivais.
- (E) o infarto é resultante da ação dos parasitas que agem no interior da boca, provocando a obstrução da circulação do coração.

**TEXTO 2**

**Saiba como escovar corretamente os dentes e evitar problemas bucais.**

**Pesquisa do Ministério da Saúde revelou que mais da metade dos brasileiros não faz direito a escovação.**

**Bastam alguns minutos por dia para manter os dentes saudáveis, e os cuidados podem começar cedo.**

As escovas podem ser coloridas, grandes, pequenas, com formatos que chamam a atenção. Tem até elétrica. Na hora de cuidar da higiene bucal, não faltam opções de escovas de dente no mercado. Mas como escolher entre tantas? “Pelo formato, pela qualidade. Isso que é fundamental”, diz uma senhora.

Mas um levantamento realizado pelo Ministério da Saúde mostra que no ano passado, entre os brasileiros, 58% não tinham acesso adequado à escova de dente. O número inclui pessoas que utilizavam o produto de forma errada ou com pouca frequência.

Uma dentista explica que o ideal é que a escova tenha cerdas macias e cabeça pequena. O cabo deve ser reto para ajudar na escovação. Essas são lições que a pequena Emily de apenas 7 anos aprendeu direitinho. O Bom Dia Rio convidou a dentista para ir à casa da menina para conferir como anda a escovação dela.

A avaliação foi boa, mas ainda pode melhorar. “Quando ela vai escovar a parte de fora dos dentes, ela pode inclinar a escova e fazer movimentos de vai-e-vem com a boca entreaberta. Não pode esquecer que a parte interna dos dentes também fica com sujeira. Então, também tem que escovar a parte interna da mesma maneira que escova a parte de fora dos dentes”, explicou a dentista.

“A gente também faz movimentos circulares para fazer a higiene da parte vestibular que tem contato com a bochecha e também na parte da frente”, afirmou a especialista.

Esses cuidados, se bem feitos, não tomam mais do que cinco minutos. O resultado são dentes branquinhos e sem cáries. [...]

Adaptado de <<http://rjtv.globo.com>> Acesso em 10 ag 2010.

As questões 08 e 09 referem-se ao texto 2.

**QUESTÃO 08**

A leitura do texto 2 nos permite afirmar que ela está centrada, principalmente, na função

- (A) fática.
- (B) metalinguística.
- (C) poética.
- (D) conativa.
- (E) referencial.

**QUESTÃO 09**

Assinale a alternativa INCORRETA quanto à justificativa para o emprego da(s) vírgula(s).

- (A) “Esses cuidados, se bem feitos, não tomam mais do que cinco minutos.” (separa oração subordinada adverbial condicional intercalada)
- (B) “Quando ela vai escovar a parte de fora dos dentes, ela pode inclinar a escova...” (separa oração subordinada adverbial temporal anteposta à principal)
- (C) “Bastam alguns minutos por dia para manter os dentes saudáveis, e os cuidados podem começar cedo.” (separa oração introduzida pela conjunção “e” com valor de adversidade)
- (D) “A avaliação foi boa, mas ainda pode melhorar.” (separa oração coordenada adversativa da oração coordenada assindética)
- (E) “As escovas podem ser coloridas, grandes, pequenas, com formatos que chamam a atenção.” (separa termos de uma mesma função sintática)

A questão 10 refere-se aos textos 1 e 2.

**QUESTÃO 10**

Leia as assertivas abaixo e, em seguida, assinale a alternativa que apresenta apenas a(s) correta(s).

- I. Os textos 1 e 2 estabelecem relação entre a escovação adequada dos dentes e a prevenção de doenças cardíacas.
- II. Os textos 1 e 2 realçam a importância do modo de escovação em detrimento do modelo e da cor da escova utilizada.
- III. Enquanto o texto 1 foca as doenças cardíacas nos idosos, o texto 2 realça a escovação adequada para as crianças.

Está(ão) correta(s)

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

**INFORMÁTICA****QUESTÃO 11**

Qual o aplicativo de chat que acompanha a instalação padrão do Microsoft Windows XP?

- (A) MSN Mensseger
- (B) Windows Mensseger
- (C) Windows Live Mensseger
- (D) Windows Chat Mensseger
- (E) LiveZila

**QUESTÃO 12**

Utilizando o editor de texto BrOffice Writer 3.2, instalação padrão português Brasil, qual a função executada pelo conjunto de tecla Ctrl + B? ? (Obs.: o caractere + somente serve para melhor interpretação)

- (A) Criar um novo documento.
- (B) Abrir um documento existente.
- (C) Aplicar negrito ao texto selecionado.
- (D) Salvar o documento ativo.
- (E) Fechar o documento ativo.

**QUESTÃO 13**

Utilizando a planilha eletrônica Microsoft Office Excel 2003, instalação padrão, português Brasil, qual o resultado da função abaixo considerando os valores: A1 = 50, B1 = 20 e C1 = 30?

=SE(C1 >= A1; SOMA(B1:C1); SOMA(A1:C1))

- (A) 50.
- (B) 20.
- (C) 80.
- (D) 100.
- (E) 30.

**QUESTÃO 14**

Qual o aplicativo do windows utilizado para gerenciar arquivos e pastas exibindo a estrutura hierárquica de arquivos, pastas e unidades do computador?

- (A) Painel de controle.
- (B) Windows gerenciador.
- (C) Windows Explorer.
- (D) Ferramentas Administrativas.
- (E) Organizador do Windows.

**QUESTÃO 15**

Qual o protocolo utilizado para navegação de páginas na internet que implementa a segurança SSL?

- (A) HTTP
- (B) HTTPS
- (C) Telnet
- (D) Voip
- (E) VPN

## CONHECIMENTOS GERAIS

**QUESTÃO 16**

De acordo com seus conhecimentos de História assinale a alternativa correta em relação ao passado de sua cidade.

- (A) A história do Cabo de Santo Agostinho teve início com a chegada dos portugueses ao Brasil.
- (B) O Cabo teve sua economia centrada no desenvolvimento da monocultura da cana-de-açúcar, a partir de 1770.
- (C) Com a doação de sesmarias ao longo do Rio Pirapora, fundou-se o primeiro engenho banguê que denominou Padre Nosso.
- (D) Na época colonial o Cabo de Santo Agostinho representou o poderio econômico da Província de Pernambuco.
- (E) Assim como boa parte do território brasileiro, antes da chegada dos portugueses, o Cabo era povoado por indígenas da etnia Pataxó.

**QUESTÃO 17**

Leia o texto a seguir e responda: “O Rio São Francisco nasce no município de São Roque de Minas, na Serra da Canastra, em Minas Gerais. Com a dimensão de 640 mil km<sup>2</sup>, passa por 503 municípios. Cerca de 16,14 milhões de habitantes (9,5% da população do país) dos estados de Minas Gerais, Bahia, Pernambuco, Alagoas e Sergipe dependem dele para sobrevivência, transporte hidroviário, turismo e lazer. Com 2.700 km de extensão, escoar no sentido sul-norte pela Bahia e Pernambuco, quando altera seu curso para leste, chegando ao Oceano Atlântico através da divisa entre Alagoas e Sergipe”

Fonte:

[http://www.saofranciscovivo.com.br/riosaofrancisco\\_geografica](http://www.saofranciscovivo.com.br/riosaofrancisco_geografica)

Assinale a alternativa INCORRETA em relação ao Rio São Francisco.

- (A) Também é conhecido como o Rio da Integração Nacional porque serviu de meio para a ocupação do território e de ligação entre o norte e o sul.
- (B) A ideia da “Transposição das águas do Rio São Francisco” surgiu durante o governo do Presidente João Batista de Figueiredo.
- (C) O Rio São Francisco é dividido em quatro regiões: Alto, Médio, Sub-médio e Baixo São Francisco.
- (D) Denomina-se região do “Baixo São Francisco” a parte situada em áreas dos Estados da Bahia, Pernambuco, Sergipe e Alagoas.
- (E) Com a revitalização do “Velho Chico” todos os usuários de suas águas deverão pagar pelo seu uso.

**QUESTÃO 18**

A luta pela terra esteve presente na história da maioria das sociedades, pois a terra pode garantir a sobrevivência do ser humano. Assinale a alternativa correta.

- (A) A sigla MST significa: Movimento dos Camponeses Sem Terra.
- (B) As invasões dos integrantes do MST restringem-se às fazendas improdutivas.
- (C) A luta do MST é voltada, principalmente, para a melhoria salarial no campo.
- (D) Jaime Amorim é coordenador regional do MST no Estado de Minas Gerais.
- (E) A “Plataforma da Via Campesina para a agricultura” define a linha política do MST.

**QUESTÃO 19**

Assinale a alternativa correta para indicar três escritores pernambucanos.

- (A) Ariano Suassuna, Manuel Bandeira, Castro Alves
- (B) Nelson Rodrigues, João Cabral de Melo Neto, Mário Quintana.
- (C) Ariano Suassuna, Manuel Bandeira, Joaquim Nabuco.
- (D) Manuel Bandeira, Nelson Rodrigues, Érico Veríssimo.
- (E) Joaquim Nabuco, João Cabral de Melo Neto, Ruben Fonseca.

**QUESTÃO 20**

Nos dias de hoje a preocupação com a sustentabilidade tem sido uma premissa dos governos. O governo brasileiro atual tem se empenhado em produzir e comercializar um combustível ecologicamente correto, biodegradável, ou seja, que não agride o meio ambiente. Além disso a produção desse combustível deve cumprir um caráter social gerando trabalho e agregando valores à produção de pequenos agricultores de determinadas matérias-primas como mamona, cana-de-açúcar, canola, soja, babaçu, cânhamo, de acordo com a região. Assinale a alternativa correta.

- (A) O combustível ecologicamente correto é o biodiesel.
- (B) A intenção do governo brasileiro atual é produzir o álcool etílico.
- (C) Trata-se da produção do álcool etanol para combustível.
- (D) Os agricultores devem cultivar a cana para produção de álcool.
- (E) Os produtos agrícolas serão utilizados para fabricação de bioenergético.

**MATEMÁTICA****QUESTÃO 21**

Uma prova com três questões foi dada a uma classe de 50 alunos. Dez alunos acertaram as três questões, 15 alunos acertaram a primeira e a segunda questão, 12 alunos acertaram a segunda e a terceira, 20 acertaram a primeira e a terceira, 30 alunos acertaram a primeira questão, 21 alunos acertaram a segunda e 25 alunos acertaram a terceira questão. Com base nesses dados quantos alunos erraram as três questões?

- (A) 39.
- (B) 29.
- (C) 19.
- (D) 11.
- (E) 21.

**QUESTÃO 22**

Um treinador dispõe de uma turma de quinze alunos, onde nove são meninos. Ele precisa formar grupos de 4 pessoas de modo que neles haja pelo menos um menino. De quantas maneiras esse treinador pode montar esses grupos?

- (A) 15.
- (B) 1365.
- (C) 1350.
- (D) 1380.
- (E) 1450.

**QUESTÃO 23**

Numa fábrica vinte operários, trabalhando oito horas por dia, gastam 18 dias para embalar 300 caixas de seu produto. Quanto tempo levará uma turma de dezesseis operários, trabalhando nove horas por dia, para embalar 225 caixas do mesmo produto?

- (A) 15.
- (B) 17.
- (C) 19.
- (D) 23.
- (E) 25.

**QUESTÃO 24**

Considere as funções  $f(x) = 2x + 6$ ,  $g(x) = 3^x$  e  $h(x) = \log_2 x$  e assinale a alternativa INCORRETA.

- (A)  $goh(4) = 9$
- (B) A raiz da função  $f(x)$  é  $x = -3$
- (C) A inversa da função  $f(x)$  é  $f^{-1}(x) = \frac{x-6}{2}$
- (D) A inversa da função  $g(x)$  é  $g^{-1}(x) = \log_3 x$
- (E)  $fog(0) = 6$

**QUESTÃO 25**

Um capital aplicado a juros simples rendeu, à taxa de 25% ao ano, juros de R\$ 200,00 depois de 48 meses. Qual foi esse capital?

- (A) R\$ 100,00.
- (B) R\$ 200,00.
- (C) R\$ 300,00.
- (D) R\$ 400,00.
- (E) R\$ 500,00.

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS****QUESTÃO 26**

Todo cliente, ao se comunicar com uma empresa, seja qual for o meio utilizado, deseja obter da pessoa que o atende

- (A) boa educação e cortesia, disposição em ouvir, que o atendimento não seja frio e solução do seu problema.
- (B) relacionamento inconsistente com o cliente e disposição em ouvir.
- (C) boa educação e cortesia, agilidade no atendimento, ausência de respeito à privacidade do cliente.
- (D) disposição em ouvir, agilidade no atendimento, que não faça falsas promessas, robotizar o atendimento.
- (E) ausência de humildade para enxergar erros, informações corretas e exatas, solução do seu problema.

**QUESTÃO 27**

Com relação à qualidade no atendimento, analise o texto a seguir e assinale a alternativa.

"No segmento de serviços, imaginemos uma prefeitura que zela pela limpeza e higiene de seus departamentos. Tem o cuidado de refletir seu padrão de qualidade, também, nos ambientes em geral, nos corredores, nos elevadores, etc.

Um dos seus funcionários da Limpeza, mesmo destacando-se pela amabilidade, apresenta uniforme amassado, com respingos de produtos químicos e sujeira, ou faltando um botão, ou colarinhos e punhos puídos."

- (A) A objetividade quanto à limpeza e higiene dos departamentos é soberana. Para validar é muito simples, convidar o cliente para conhecer a cozinha.
- (B) Quando falamos em qualidade devemos atender o nosso cliente seguindo os padrões descritos nas especificações descritas nos manuais, sem nos preocuparmos com a complementação da relação fornecedor-cliente.
- (C) A administração da qualidade, no segmento de serviços, é algo muitas vezes simples, em razão da ausência de preocupação com detalhes.
- (D) Quando se está em conformidade com as especificações, produtos e serviços constituídos e ofertados conforme regras e normas, a subjetividade do cliente fica sem importância.
- (E) Mesmo com toda a objetividade quanto à limpeza e higiene dos departamentos, a subjetividade do cliente é mais forte, pois tem como base a impressão que o funcionário da Limpeza passou.

**QUESTÃO 28**

Com relação às técnicas de atendimento telefônico, analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta a(s) correta(s).

- I. Não demore ao atender ao telefone se possível atenda-o entre o primeiro e segundo toque.
- II. Deixar livre a boca nada de bala, chicle ou qualquer outro item que possa atrapalhar na expressão da voz.
- III. Diga alô é mais rápido e não cansará o cliente que está chamando.
- IV. Despeça-se sempre de forma cordial, agradeça o cliente, coloque-se à disposição e deseje-lhe um bom dia.

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

**QUESTÃO 29**

Com relação ao atendimento telefônico da linha 0800, analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta a(s) corretas(s).

- I. Permite ligações gratuitas de clientes para a empresa, de qualquer parte do país. Por meio de um contrato com a Companhia telefônica, a empresa arca com os custos da ligação, além de pagar a assinatura mensal pelo serviço.
- II. A empresa firma contrato com a Companhia Telefônica autorizando que se completem todas as ligações a cobrar feitas ao seu telefone, sem a necessidade de confirmação.
- III. Os valores cobrados diferem dos valores cobrados das ligações locais, interurbanas ou por telefone celular.
- IV. A empresa não é contemplada com descontos automáticos na conta telefônica, independente do volume de ligações, da hora ou do local.

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

**QUESTÃO 30**

Com relação à qualidade no atendimento ao cliente, informe se é falso (F) ou verdadeiro (V) o que se afirma abaixo e a seguir assinale a alternativa com a sequência correta.

- ( ) Em média as empresas não tomam conhecimento das insatisfações de 96% de seus clientes. Para toda queixa recebida, existem outros 24 clientes com problemas, dos quais 6 são sérios.
- ( ) Os clientes que registram queixas são clientes que não voltam a fazer negócios, mesmo que as queixas forem solucionadas.
- ( ) Apenas 6% dos clientes migram para a concorrência em razão do mau atendimento.
- ( ) Em média, os clientes que tiveram problemas com uma empresa relatam o fato a outras nove ou dez pessoas; dentre esses mesmos clientes, 13% expõem o incidente a mais de 20 pessoas.

- (A) V - V - F - F.
- (B) V - F - F - V.
- (C) F - V - V - V.
- (D) F - F - V - F.
- (E) V - V - V - V.

**QUESTÃO 31**

Com relação aos termos relevantes que o profissional telefonista deve conhecer, relacione as colunas e assinale a alternativa que apresenta a sequência correta.

1. Linha.
  2. Enlace interno.
  3. Prefixo.
  4. Computador Servidor do PABX.
- A. Meio utilizado para a comunicação entre dois ramais do PABX e também para a comunicação entre o Skype e um ramal do PABX. Esses dois tipos de chamada podem ser feitos sem utilização da rede pública de telefonia.
- B. Equipamento conectado ao PABX através da interface serial. Nesse equipamento são instalados o Skype e o software servidor do PABX.
- C. Meio utilizado para a comunicação entre a rede pública de telefonia e o PABX. Pode-se realizar e receber chamadas, pois é um canal bidirecional, e é ela que faz a conexão entre um ramal do PABX e uma linha telefônica da rede pública para realização de chamadas de saída e quando uma chamada entrante é recebida.
- D. Conjunto dos 4 primeiros números discados para realizar uma chamada de saída.

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

**QUESTÃO 32**

Em relação à acessibilidade na telefonia, analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta a(s) correta(s)

- I. Em espaços externos, pelo menos 5% dos telefones, com no mínimo um do total de telefones, devem ser acessíveis para P.C.R. (pessoas em cadeira de rodas).
- II. O comprimento do fio do fone do telefone acessível para P.C.R. (pessoas em cadeira de rodas) deve ser de no mínimo 0,73 m.
- III. Para utilização por P.C.R. (pessoas em cadeira de rodas), o telefone deve ser instalado suspenso, com altura livre inferior de no mínimo 0,75 m do piso acabado.
- IV. Nos telefones acessíveis para P.C.R. (pessoas em cadeira de rodas), quando houver anteparos inferiores de proteção, estes devem possuir altura livre de no mínimo 2,10 m do piso, para que também ofereça conforto de utilização por pessoas em pé.

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

**QUESTÃO 33**

Atualizar o cadastro telefônico representa tornar atual e moderno os registros que as organizações, por exemplo, mantêm de seus clientes e prováveis clientes da praça onde atuam.

Qual das seguintes afirmações justifica plena e adequadamente a atualização de cadastro telefônico?

- (A) Para a validação de informações coletadas ou atualização em função de erros.
- (B) Para utilização das informações de forma estratégica sobre os planos de negócios da empresa.
- (C) Diretriz para uma boa decisão comercial, que depende da qualidade das informações obtidas e da competência no tratamento dessas informações. É uma escolha entre as alternativas.
- (D) Como canal de comunicação, entendido que este banco de dados integra-se a outros instrumentos e torna o processo mais ágil, apoiando-se no interesse das partes em garantir o fluxo bilateral de informações.
- (E) É uma forma de continuar mantendo contato com o cliente para prestar informações, esclarecimentos e convites, além de se obter informações relevantes para uma tomada de decisão creditícia.

**QUESTÃO 34**

Preencha a lacuna abaixo e, em seguida, assinale a alternativa correta.

Estamos cercados de meios de comunicação digital. Dispositivos portáteis nos seguem em todos os lugares. Os meios de comunicação trazem o mundo até nós, mas de uma forma sobre a qual não temos controle. Os emails e todas as outras formas de comunicação digital, que nos permite conectar a tudo e a todos, são tanto uma benção como uma maldição. Eles trazem o mundo até você, mas este mundo é barulhento, não filtrado, sem foco e às vezes indesejado, A essa situação denominamos de \_\_\_\_\_. É preciso ter disciplina para fechar as portas virtuais.

- (A) desconectividade degeneralizada  
(B) conectividade degeneralizada  
(C) fragmentação situacional  
(D) conectividade generalizada  
(E) desconectividade generalizada

**QUESTÃO 35**

A comunicação desempenha um papel de grande importância na vida em sociedade. As Relações Públicas, por intermédio da comunicação, têm o propósito de estabelecer com os públicos da empresa uma comunhão de idéias e opiniões, que resultem em uma verdadeira interação entre organização e clientes. Como podem ser classificados os meios disponíveis que são os veículos de comunicação, em função de critérios como a natureza do veículo e a amplitude do seu alcance?

- (A) Em veículos de comunicação de massa; veículos de comunicação interpessoal e a comunicação humana.
- (B) Em mídia eletrônica, mídia impressa e mídia interativa.
- (C) Por agrupamento (binning), assíncrono (latência) e privado (público alvo).
- (D) Em efêmero (durabilidade), sistemas cuartenários (meios digitais) e comunicação pessoal.
- (E) Em meios primários (meios próprios), meios secundários (máquinas) e meios normativos.



**QUESTÃO 36**

**Da contratação de pessoa com deficiência – Assinale a alternativa INCORRETA.**

- (A) O modelo atual de organização do trabalho impôs um perfil de trabalhador polivalente que desempenha inúmeras funções. Dependendo das limitações impostas pela deficiência, muitas vezes a pessoa não consegue desenvolver o conjunto das funções inseridas num mesmo cargo. Entretanto, pode realizar grande parte delas. A empresa, sempre que possível, deve verificar a possibilidade de desmembrar as funções de forma a adequar o cargo às peculiaridades dos candidatos.
- (B) A pessoa com deficiência pode ter um horário flexível e reduzido, com proporcionalidade de salário, quando tais procedimentos forem necessários em razão do seu grau de deficiência. Para atender, por exemplo, a necessidades especiais, como locomoção, tratamento médico, etc.
- (C) Para os efeitos de Lei, considera-se deficiência aquela condição que ocorreu ou se estabilizou durante um período de tempo suficiente para não permitir recuperação ou ter probabilidade de que se altere, apesar de novos tratamentos.
- (D) Os órgãos e as entidades da Administração Pública Federal prestarão direta ou indiretamente à pessoa portadora de deficiência alguns serviços, como, por exemplo, a reabilitação integral, entendida como o desenvolvimento das potencialidades da pessoa portadora de deficiência, destinada a facilitar sua atividade laboral, educativa e social e a formação profissional e qualificação para o trabalho.
- (E) O aluno portador de deficiência matriculado ou egresso do ensino fundamental ou médio, de instituições públicas ou privadas, terá acesso à educação profissional, a fim de obter habilitação profissional que lhe proporcione oportunidades de acesso ao mercado de trabalho.

**QUESTÃO 37**

**Em relação à software de controle de ligações, analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta a(s) correta(s).**

- I. Um software de controle de ligações telefônicas feitas e recebidas oferece condições de designar quanto cada usuário poderá gastar com ligações telefônicas, quanto tempo terá para disponibilizar nas ligações mensais que fizer, tanto as feitas como as recebidas.
- II. Poderá designar o valor a ser pago mensalmente por funcionário, via levantamento da conta telefônica; funcionando como uma franquia mensal dada a cada funcionário para utilizar o telefone e ele não poderá ultrapassar aquele valor.
- III. Poderá estabelecer que tipo de ligação cada funcionário poderá fazer (locais ou interurbanas) ou se o funcionário só receberá ligações.
- IV. Emite relatórios diversos, coibindo e alertando aos subordinados quanto à utilização do telefone, se encontrado abusos.

- (A) I, II, III e IV.  
 (B) Apenas I, III e IV.  
 (C) Apenas II.

- (D) Apenas III.  
 (E) Apenas I e IV.




**QUESTÃO 38**

**Qual a linguagem que algumas impressoras utilizam para descrever o conteúdo e a formatação da página a ser impressa e que é usada na comunicação entre o computador e a impressora?**

- (A) SPL (Linguagem de Impressão Sistemática).  
 (B) LCE (Linguagem Compilada Executável).  
 (C) PDLs (*Page Description Language*).  
 (D) LISP (Linguagem Intermédia de Inteligência, Sistema e Programação).  
 (E) LOL (*Laughing Out Loud*).

**QUESTÃO 39**

**Dentro do enfoque da acessibilidade, informe se é verdadeiro (V) ou falso (F) o que se afirma abaixo e depois assinale a alternativa que apresenta a sequência correta.**

- ( ) Em edificações de grande porte e equipamentos urbanos, tais como centros comerciais, aeroportos, rodoviárias, estádios, centros de convenções, entre outros, deve ser instalado pelo menos um telefone por pavimento que transmita mensagens de texto (TDD). Recomenda-se, além disso, que pelo menos outros 10% sejam adaptáveis para acessibilidade.
- ( ) São símbolos nacionais de informação:  Telefone;  Telefone com teclado e  Telefone com amplificador sonoro.
- ( ) Em edificações, deve haver pelo menos um telefone com amplificador de sinal por pavimento. Quando houver instalação de conjuntos de telefones, o telefone com amplificador de sinais deve estar localizado junto a eles.
- ( ) A cabina telefônica acessível para P.C.R. (pessoas em cadeira de rodas) deve ser garantido um Módulo de Referência, posicionado para a aproximação frontal ao telefone, sendo que o telefone pode estar contido nesta área. O telefone deve ser instalado suspenso, na parede oposta à entrada.

- (A) F – V – V – V.  
 (B) F – F – V – F.  
 (C) V – F – V – F.  
 (D) V – V – F – F.  
 (E) V – F – V – V.

**QUESTÃO 40**

Considere as oito atitudes elencadas abaixo com relação ao atendimento ao cliente.

1. Receber bem o cliente.
2. Boa Educação e cortesia.
3. Tratar o cliente com desdém.
4. A prática da paciência.
5. Demonstrar ausência de conhecimento ao cliente.
6. Velocidade da fala.
7. Não deixar o cliente esperar.
8. Prática da paciência.

**Baseando-se nelas assinale a alternativa correta.**

- (A) 1, 2, e 5 são as atitudes a serem praticadas no atendimento ao cliente.
- (B) 3 e 5, são classificados entre os “sete pecados capitais” no relacionamento com o cliente.
- (C) 6 e 7 são as técnicas com a voz necessárias no atendimento ao cliente.
- (D) 1, 2, 3 e 8 caracterizam como se comunicar no atendimento ao cliente.
- (E) 2, 4, 5 e 6 são técnicas de recebimento do cliente.

