



CONCURSO PÚBLICO

5. PROVA OBJETIVA

OPERADOR CENTRO DE CONTROLE

- ♦ VOCÊ RECEBEU SUA FOLHA DE RESPOSTAS E ESTE CADERNO CONTENDO **50** QUESTÕES OBJETIVAS.
- ♦ PREENCHA COM SEU NOME E NÚMERO DE INSCRIÇÃO OS ESPAÇOS RESERVADOS NA CAPA DESTE CADERNO.
- ♦ LEIA CUIDADOSAMENTE AS QUESTÕES E ESCOLHA A RESPOSTA QUE VOCÊ CONSIDERA CORRETA.
- ♦ RESPONDA A TODAS AS QUESTÕES.
- ♦ MARQUE, NA FOLHA INTERMEDIÁRIA DE RESPOSTAS, QUE SE ENCONTRA NO VERSO DESTA PÁGINA, A LETRA CORRESPONDENTE À ALTERNATIVA QUE VOCÊ ESCOLHEU.
- ♦ TRANSCREVA PARA A FOLHA DE RESPOSTAS, COM CANETA DE TINTA AZUL OU PRETA, TODAS AS RESPOSTAS ANOTADAS NA FOLHA INTERMEDIÁRIA DE RESPOSTAS.
- ♦ A DURAÇÃO DA PROVA É DE **3** HORAS.
- ♦ A SAÍDA DO CANDIDATO DO PRÉDIO SERÁ PERMITIDA APÓS TRANSCORRIDA A METADE DO TEMPO DE DURAÇÃO DA PROVA OBJETIVA.
- ♦ AO SAIR, VOCÊ ENTREGARÁ AO FISCAL A FOLHA DE RESPOSTAS E ESTE CADERNO DE QUESTÕES, PODENDO DESTACAR ESTA CAPA PARA FUTURA CONFERÊNCIA COM O GABARITO A SER DIVULGADO.

AGUARDE A ORDEM DO FISCAL PARA ABRIR ESTE CADERNO DE QUESTÕES.

Nome do candidato _____

Número de inscrição _____



FOLHA INTERMEDIÁRIA DE RESPOSTAS

QUESTÃO	RESPOSTA				
01	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E
02	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E
03	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E
04	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E
05	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E

06	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E
07	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E
08	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E
09	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E
10	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E

11	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E
12	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E
13	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E
14	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E
15	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E

16	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E
17	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E
18	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E
19	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E
20	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E

21	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E
22	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E
23	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E
24	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E
25	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E

QUESTÃO	RESPOSTA				
26	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E
27	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E
28	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E
29	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E
30	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E

31	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E
32	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E
33	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E
34	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E
35	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E

36	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E
37	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E
38	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E
39	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E
40	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E

41	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E
42	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E
43	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E
44	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E
45	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E

46	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E
47	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E
48	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E
49	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E
50	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	<input type="checkbox"/> E

Leia o texto para responder às questões de números 01 a 07.

O céu está ficando menos azul

Você já teve a impressão de que o céu está menos azul? Segundo um novo estudo, que analisou 3 250 medições atmosféricas feitas em diversas partes da Terra, isso realmente está acontecendo: nas regiões mais críticas, o céu está 20 % menos azul do que na década de 1970. O efeito é provocado pelo excesso de aerossóis na atmosfera – uma camada de sujeira flutuante que junta moléculas de poeira, fuligem e dióxido de enxofre produzido por carros, indústrias e queimadas. Ou seja: além de provocar efeito estufa, a poluição já está modificando a luz que chega à Terra.

A luz do Sol é branca. Mas, quando entra na atmosfera terrestre, esbarra nas partículas suspensas no ar (moléculas de oxigênio, nitrogênio e água) e se decompõe em várias cores. É por isso que, quando você olha para cima, vê um Sol amarelo e um céu azul. O amarelo e o azul são subprodutos da luz branca – eles foram separados e espalhados pelas moléculas da atmosfera. Só que os aerossóis alteram essa divisão.

“Eles são muito pequenos, e conseguem rebater os raios do Sol como nenhum outro poluente”, explica Kaicun Wang, da Universidade de Maryland. Os aerossóis “seguram” os raios de luz azul lá em cima, impedindo que eles desçam e cheguem com plena força aos seus olhos. E aí o céu adquire um aspecto leitoso, menos azul.

A região mais afetada é o sul da Ásia, seguida por África, Oceania e América do Sul. Os pesquisadores também notaram um enfraquecimento no azul do céu dos EUA. Mas alguns cientistas especulam que os aerossóis possam ter também um efeito positivo. Como eles reduzem a quantidade de luz que chega à superfície terrestre, ajudariam a diminuir a temperatura global em até 1 grau.

(Circe Bonatelli- *Superinteressante*. out. 2009. Adaptado)

01. De acordo com a leitura do texto, o céu está ficando menos azul

- (A) porque as partículas suspensas no ar rebatem os raios do sol.
- (B) devido à camada de moléculas de oxigênio que há na atmosfera.
- (C) porque os níveis de poluentes estão diminuindo.
- (D) por causa das mudanças climáticas em todo o planeta.
- (E) por causa do desequilíbrio na atmosfera que altera a luz que chega à Terra.

02. Pode-se afirmar que o excesso de aerossóis na atmosfera

- (A) ocasiona mudança no colorido do céu.
- (B) provoca a alteração da incidência dos raios solares.
- (C) provoca queimadas e aumenta o dióxido de carbono.
- (D) acarreta aumento na temperatura em vários graus.
- (E) impede que os raios solares aqueçam a Terra.

03. As cores do Sol e do céu são ocasionadas

- (A) pela camada de sujeira flutuante que há na atmosfera.
- (B) pelo spray dos aerossóis.
- (C) pelas partículas suspensas no ar.
- (D) pelo aquecimento global.
- (E) pelos poluentes que entram na atmosfera.

04. Em – Mas alguns cientistas *especulam* que os aerossóis possam ter também um efeito positivo. – a expressão destacada pode ser substituída, sem alteração de sentido, por:

- (A) rebatem.
- (B) formulam hipóteses.
- (C) afirmam.
- (D) põem em dúvida.
- (E) não aceitam.

05. Levando em consideração as informações do texto, é correto afirmar que

- (A) na 1.^a linha – **Segundo** um novo estudo, que analisou 3 250 medições atmosféricas feitas em diversas partes da Terra... – a expressão destacada denota sentido de tempo.
- (B) na 8.^a linha – Ou seja: **além de** provocar efeito estufa, a poluição já está modificando a luz que chega à Terra. – a expressão em destaque estabelece relação de adição.
- (C) na 21.^a linha – **E aí** o céu adquire um aspecto leitoso, menos azul. – a expressão em destaque refere-se à atmosfera.
- (D) na 23.^a linha – A região **mais** afetada é o sul da Ásia, seguida por África, Oceania e América do Sul. – a expressão destacada apresenta sentido de lugar.
- (E) na 27.^a linha – **Como** eles reduzem a quantidade de luz que chega à superfície terrestre, ajudariam a diminuir a temperatura global em até 1 grau. – a expressão destacada pode ser substituída, sem alteração de sentido, por *Contudo*.

06. Assinale a alternativa correta quanto ao uso ou não do acento indicativo da crase.

- (A) As partículas suspensas no ar estão prestes à modificar a cor do céu.
- (B) A alteração do azul do céu deve-se a influência dos poluentes na atmosfera.
- (C) O físico atmosférico ainda não chegou à uma conclusão acerca do excesso de aerossóis na superfície terrestre.
- (D) O aumento de aerossóis na atmosfera aumenta à poluição.
- (E) Às vezes, olhamos para cima e vemos um Sol amarelo e um céu azul.

07. Em – *Os aerossóis “seguram” os raios de luz azul lá em cima, impedindo que eles desçam e cheguem com plena força aos seus olhos.* – a expressão *impedindo* pode ser transformada, sem alteração de sentido, para:

- (A) embora impeçam.
- (B) porém impedem.
- (C) logo impediriam.
- (D) e impedem.
- (E) se impedirem.

08. Quanto ao uso e colocação dos pronomes, está correta apenas a alternativa:

- (A) O diretor não pediu para eu preencher o relatório.
- (B) Se verificou que o aumento da poluição é maior durante o verão.
- (C) Não aceitou-se a proposta dos sindicalistas para o aumento dos salários.
- (D) Este é um problema para mim resolver.
- (E) Em tratando-se de poluição, a Cetesb tem contribuído para diminuir os índices alarmantes.

09. Leia a tirinha.



(Calvin – Bill Watterson)

Quanto à regência verbal e nominal, a frase da tirinha, reescrita corretamente, é:

- (A) O Papai Noel prefere os bons garotos do que os maus garotos.
- (B) Não que eu tenha algo para que me preocupar.
- (C) ... e negligenciar dos maus garotos...
- (D) O Papai Noel prefere os bons garotos aos maus garotos.
- (E) ... e negligenciar para os maus garotos...

10. Assinale a alternativa em que a expressão entre parênteses completa corretamente a lacuna das frases.

- (A) O deputado pediu a verificação do _____ de busca. (mandato)
- (B) O juiz não quis _____ o requerimento. (diferir)
- (C) Se tivesse bom _____, não teria sido despedido. (censo)
- (D) Os funcionários devem se dirigir à _____ de recursos humanos. (sessão)
- (E) Contava com a _____ de todos para evitar o escândalo. (discrição)

11. Leia as frases.

- I. Se nós mantivermos a união, poderemos ganhar a causa trabalhista.
- II. Se o gerente não quiser, não haverá reunião.
- III. Quando fizer a medição da poluição, avise-me.
- IV. Ontem, os índices de poluição estavam alarmantes.
- V. Se a secretária não por logo os resultados da classificação no painel, haverá uma paralisação do serviço.

Quanto à flexão verbal, estão corretas apenas as frases contidas em

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

12. Assinale a frase em que a expressão *de* estabelece relação de causa.

- (A) Não saia *de* seu lugar.
- (B) O material reciclável é *de* Carlos.
- (C) Todas as pessoas morreram *de* preocupação com o acidente.
- (D) Fale *de* todos os problemas com o gerente.
- (E) Há muitas formas *de* resolver esta questão.

Leia o texto para responder às questões de números 13 e 14.

Coçar e comer é só começar.
Conversar e escrever também.

(M.O.Marques)

13. Considerando-se a relação entre os dois enunciados, assinale a alternativa que apresenta o valor expresso pela palavra *também*, no contexto.

- (A) Oposição em relação à ideia anterior.
- (B) Causa da ideia posterior.
- (C) Consequência da ideia anterior.
- (D) Retomada da ideia já anteriormente expressa.
- (E) Condição para a ideia posterior.

14. A expressão *só*, no texto, pode ser substituída, sem alteração de sentido, por

- (A) ainda.
- (B) apenas.
- (C) entretanto.
- (D) então.
- (E) assim.

15. Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas das frases.

- I. Não é este o relatório _____ o diretor se refere?
- II. É bom que você conheça antes as pessoas _____ vai trabalhar.
- III. Ainda não foi localizado o documento _____ os empregados solicitam aumento de salário.

- (A) que ... com quem ... onde
- (B) o que ... que ... de que
- (C) a que ... com as quais ... em que
- (D) a que ... com que ... que
- (E) em que ... para as quais ... onde

MATEMÁTICA

16. Do total de funcionários de uma empresa, 65% são homens. Sabe-se que 40% dos homens e 20% das mulheres usam óculos. Considerando-se o total de funcionários dessa empresa, a porcentagem dos que usam óculos é

- (A) 72.
- (B) 60.
- (C) 53.
- (D) 48.
- (E) 33.

17. Com uma lata de chocolate em pó é possível preparar 30 copos de achocolatado (leite com chocolate), utilizando 3 colheres de chocolate em cada um. Se para cada copo de achocolatado forem utilizadas apenas 2 colheres de chocolate, o total de copos de achocolatado que poderiam ser preparados com essa mesma lata de chocolate em pó seria

- (A) 45.
- (B) 40.
- (C) 37.
- (D) 33.
- (E) 20.

18. Em uma loja, uma pessoa escolhe 3 tipos diferentes de toalhas de banho para comprar. Como cada toalha tinha um preço diferente, ele percebeu que, na média, uma toalha custaria R\$ 20,00. Porém, na hora de efetuar a compra, ela resolve tirar a toalha de R\$ 25,00 e trocar por outra de R\$ 19,00, fazendo agora com que o preço médio de uma toalha seja

- (A) R\$ 20,00.
- (B) R\$ 19,00.
- (C) R\$ 18,00.
- (D) R\$ 17,00.
- (E) R\$ 16,00.

19. Para a festa de aniversário de sua neta, D. Márcia fez um bolo de chocolate em uma assadeira retangular de 35 cm de largura por 45 cm de comprimento e irá cortá-lo em pedaços quadrados, de maior tamanho possível, de modo que não ocorra nenhuma sobra. Sabendo que todas as pessoas presentes na festa comeram exatamente 3 pedaços de bolo e que sobraram 9 pedaços, então o número de pessoas presentes nessa festa era

- (A) 12.
- (B) 14.
- (C) 16.
- (D) 18.
- (E) 20.

20. Um capital colocado em uma aplicação A, a juro simples, com taxa de 1% ao mês, rende R\$ 60,00 de juro em 4 meses. Esse mesmo juro poderia ser obtido se metade desse capital fosse colocado em uma aplicação B, também a juro simples, por 5 meses. A taxa mensal da aplicação B seria de

- (A) 1,2%.
- (B) 1,4%.
- (C) 1,6%.
- (D) 1,8%.
- (E) 2,0%.

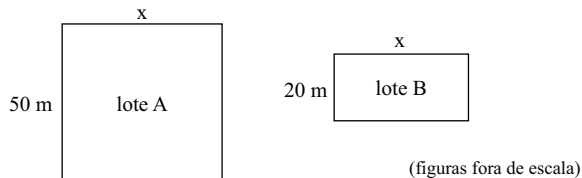
21. Uma empresa oferece 3 cursos de aperfeiçoamento para seus funcionários, que só poderão se inscrever em um deles. No curso A, há 34 inscritos a mais do que no curso C, e no curso B, há 7 inscritos a menos do que no curso A. Sabendo que o total de funcionários dessa empresa é 250 e que 9 deles não puderam participar de nenhum dos cursos, então o número de inscritos no curso B é

- (A) 94.
- (B) 87.
- (C) 73.
- (D) 60.
- (E) 57.

22. Dois amigos foram juntos ao supermercado para comprar vinhos. Um deles comprou 3 garrafas do vinho A e 2 do vinho B, pagando o total de R\$ 79,00. O outro comprou 5 garrafas do vinho A e 1 do vinho B, pagando o total de R\$ 92,00. Pode-se concluir que 1 garrafa do vinho A custa, em relação a 1 garrafa do vinho B,

- (A) a metade.
- (B) o dobro.
- (C) o mesmo valor.
- (D) R\$ 2,00 a mais.
- (E) R\$ 2,00 a menos.

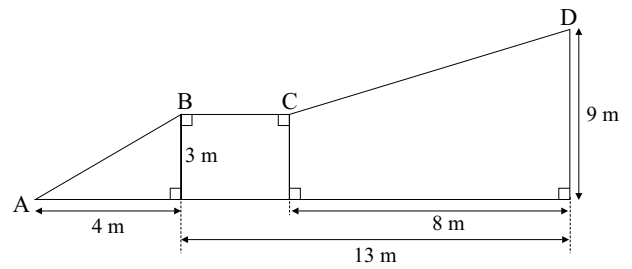
23. Um fazendeiro possui dois lotes retangulares de terras, conforme mostram as figuras.



Em cada um dos lotes foi feita uma cerca. No lote A, a cerca tinha dois fios de arame, e no lote B, 3 fios de arame. Sabendo que em ambos os lotes foi utilizada a mesma quantidade de arame para fazer as cercas, então o perímetro do lote B, em metros, é

- (A) 100.
- (B) 120.
- (C) 140.
- (D) 160.
- (E) 200.

24. A figura mostra duas rampas, AB e CD, de acesso a uma garagem.



A distância entre os pontos A e D, passando por B e C é, em metros:

- (A) 16.
- (B) 18.
- (C) 20.
- (D) 22.
- (E) 24.

25. Observe a sequência de símbolos

$\nabla, \bullet, \square, \clubsuit, \oplus, \clubsuit, \square, \bullet, \nabla, \bullet, \square, \clubsuit, \oplus, \dots$

O símbolo que ocupa a 44.^a posição é

- (A) ∇ .
- (B) \bullet .
- (C) \square .
- (D) \clubsuit .
- (E) \oplus .

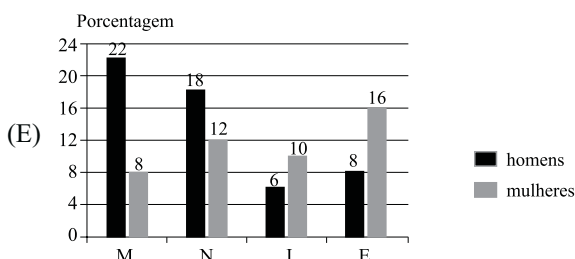
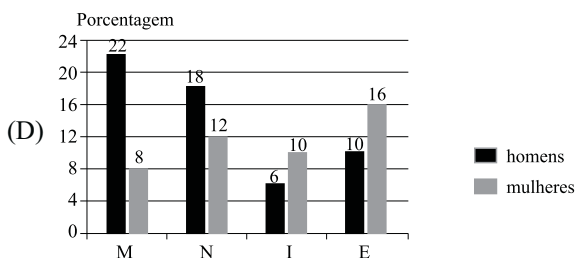
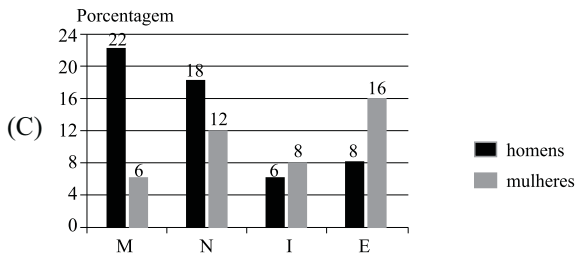
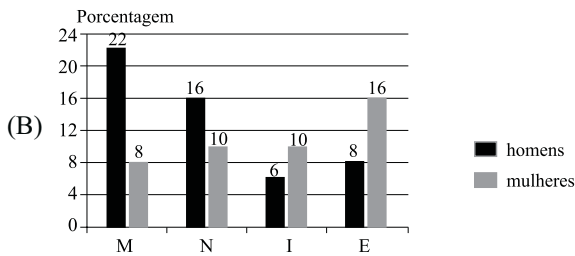
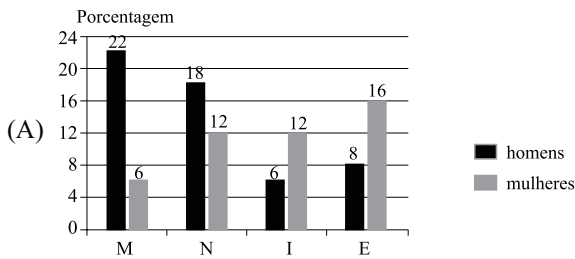
26. Uma pessoa comprou 3 caixinhas de leite normal e 2 caixinhas de leite com chocolate. Na média, o preço de uma caixinha de leite dessa compra foi de R\$ 1,70. Se essa pessoa acrescentar mais uma caixinha de leite com chocolate a essa compra, o preço médio de uma caixinha passará a ser de R\$ 1,75. Então, o preço de uma caixinha de leite normal é

- (A) R\$ 1,50.
- (B) R\$ 1,60.
- (C) R\$ 1,75.
- (D) R\$ 1,85.
- (E) R\$ 2,00.

27. Uma pesquisa feita com os 200 alunos de uma academia de ginástica sobre a atividade física preferida teve os resultados colocados na seguinte tabela

	H	M
Musculação (M)	44	16
Natação (N)	36	24
Ioga (I)	12	20
Esteira (E)	16	32

Essas informações poderiam ser colocadas no gráfico:



28. Um aluno tinha como tarefa para casa a resolução de alguns problemas de matemática. Após o almoço, ele resolveu 40% deles e após o jantar resolveu 50% do que havia sobrado, restando, ainda, 9 problemas a serem resolvidos. O total de problemas da tarefa de casa era

- (A) 35.
- (B) 30.
- (C) 25.
- (D) 20.
- (E) 15.

29. Durante uma reunião que durou exatamente 2 horas, os 15 primeiros minutos foram utilizados para avisos gerais. Do tempo restante, 20% foi utilizado com a fala do diretor, e no tempo que sobrou, foram feitas apresentações de propostas. Em relação ao tempo total da reunião, o tempo utilizado na apresentação das propostas representa

- (A) 60%.
- (B) 65%.
- (C) 70%.
- (D) 75%.
- (E) 80%.

30. Um tubo de pasta de dente contém 90 g de pasta. Uma pessoa usa 1,5 g cada vez que escova os dentes. Se essa pessoa escovar os dentes 3 vezes por dia, ao final de 30 dias ela terá utilizado

- (A) um tubo mais 50 g.
- (B) um tubo mais 45 g.
- (C) um tubo mais 30 g.
- (D) exatamente 1 tubo .
- (E) 3/4 de um tubo.

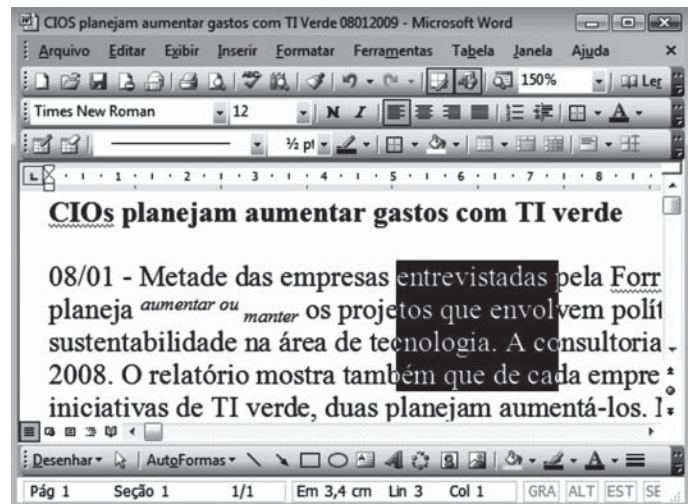
CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

31. Faz parte da rotina de trabalho do Operador do Centro de Controle:
- (A) preparar uma relação de quem já chegou na organização.
 - (B) fazer seus trabalhos particulares no computador.
 - (C) verificar se o pessoal administrativo cumpriu seus horários.
 - (D) tomar o seu café com calma antes que o movimento comece.
 - (E) atender ao público e elaborar relatórios e registros.
32. O atendimento ao público tem de ser primoroso, por isso, ao recepcionar alguém, deve-se perguntar, em primeiro lugar,
- (A) se já esteve na instituição anteriormente.
 - (B) o seu nome, o da organização que representa e com quem irá falar.
 - (C) o seu nome e idade e pedir que aguarde.
 - (D) de onde veio, por que veio e para que veio.
 - (E) se está com todos os documentos atualizados.
33. O Operador de Centro de Controle deve realizar atendimento ao público demonstrando
- (A) alegria e informalidade.
 - (B) cautela e desconfiança.
 - (C) seriedade e sobriedade.
 - (D) simpatia e segurança.
 - (E) amizade e intimidade.
34. Todo aquele que trabalha com atendimento ao público tem responsabilidade redobrada, uma vez que
- (A) conversa somente com pessoas.
 - (B) não pode se dar ao luxo de errar nunca.
 - (C) representa a instituição na qual trabalha.
 - (D) recebe visitantes de todos os estados.
 - (E) tem de memorizar os nomes dos visitantes.
35. Recebe a denominação de *cliente interno* aquele que
- (A) pertence ao quadro de funcionários da instituição.
 - (B) fica dentro da instituição e não faz serviços externos.
 - (C) presta serviço nas filiais do interior.
 - (D) não é contratado pela empresa.
 - (E) fornece materiais de uso interno e administrativo.
36. Recebe a denominação de *cliente externo* aquele que
- (A) compra, recebe ou utiliza os produtos ou serviços da instituição.
 - (B) pertence ao quadro de funcionários da instituição.
 - (C) é registrado pela instituição, mas trabalha em local externo.
 - (D) é funcionário da instituição, mas não é brasileiro, veio do exterior.
 - (E) faz parte do quadro organizacional, mas presta serviços externamente.
37. O atendimento deve primar pela excelência quando for prestado
- (A) única e exclusivamente ao cliente externo.
 - (B) ao cliente externo, fornecedores e visitantes.
 - (C) ao cliente interno quando se tratar de cargos elevados.
 - (D) tanto ao cliente externo quanto ao cliente interno.
 - (E) exclusivamente ao cliente interno e respectivos familiares.
38. Com relação aos atendimentos telefônicos, o Operador do Centro de Controle deverá
- (A) contatar imediatamente o seu superior para resolver os problemas emergenciais.
 - (B) triar as informações recebidas e acionar a equipe de plantão para atender as emergências.
 - (C) deixar de lado os pedidos insistentes de emergência, pois pode tratar-se de trote.
 - (D) pedir cortesmente aos interlocutores que tenham muita paciência, pois há outros na frente.
 - (E) transferir as situações de emergência diretamente ao atendimento do Pronto-Socorro.
39. O Operador do Centro de Controle deverá encaminhar as reclamações e as ocorrências de acidentes registrados para
- (A) o departamento de atendimento ao público.
 - (B) os seus superiores.
 - (C) as agências ambientais.
 - (D) o departamento jurídico.
 - (E) os conselheiros de plantão.


40. Uma das funções principais do Operador do Centro de Controle é a de
- (A) fazer a triagem e a distribuição de documentos, folhetos e correspondências.
 - (B) organizar e manter atualizados todos os arquivos da instituição.
 - (C) supervisionar e vigiar todas as entradas e saídas da instituição.
 - (D) coordenar os trabalhos das equipes terceirizadas.
 - (E) dar suporte operacional às equipes de atendimento à emergência.
41. É obrigação do Operador do Centro de Controle atender ao telefone
- (A) imediatamente ou, no máximo, ao terceiro toque.
 - (B) após o quinto toque, para certificar-se de que a ligação está caindo na área certa.
 - (C) se já estiver livre de outro atendimento.
 - (D) somente depois que terminar um atendimento pessoal.
 - (E) se não tiver mais ninguém disponível para fazê-lo.
42. O atendimento telefônico em uma empresa ou instituição deve seguir as regras de atendimento essenciais, assim sendo, ao atender ao telefone, o atendente deve dizer
- (A) a saudação, o nome do departamento e o seu nome.
 - (B) o seu nome, a saudação e o nome do departamento.
 - (C) o nome da instituição, o seu nome e a saudação.
 - (D) somente o nome do departamento e a saudação.
 - (E) o número do telefone e a saudação.
43. O Operador do Centro de Controle deve demonstrar interesse e empatia com relação
- (A) aos trabalhos de seus colegas.
 - (B) à promoção de seus superiores.
 - (C) ao pessoal terceirizado.
 - (D) às reclamações da população.
 - (E) aos fornecedores de materiais.
44. O essencial para todo aquele que trabalha com atendimento ao público é
- (A) ser alegre e divertido.
 - (B) ter paciência e controle emocional.
 - (C) apresentar uma excelente aparência física.
 - (D) distribuir balinhas aos visitantes.
 - (E) saber distrair os mais nervosos.

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

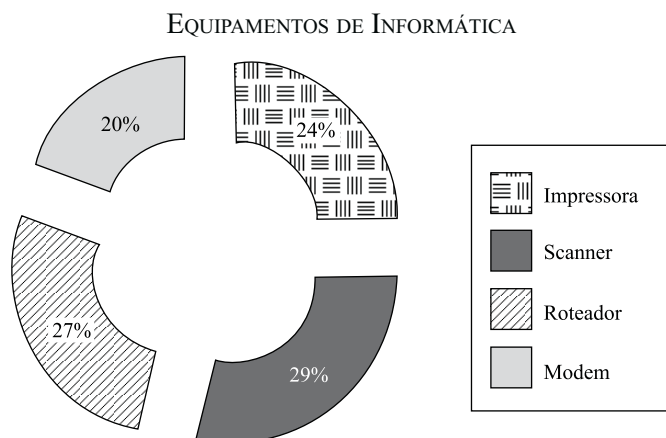
45. No MS-Word 2003, em sua configuração original, para manter os parágrafos juntos em uma página, deve-se selecionar os parágrafos desejados e, no menu Formatar, clicar em Parágrafo, guia Quebras de linha e de página e marcar a caixa de seleção
- (A) Manter linhas juntas.
 - (B) Quebrar página antes.
 - (C) Controle de linhas órfãs/viúvas.
 - (D) Permitir quebra de linha entre páginas.
 - (E) Manter com o próximo.
46. Observe a figura, que apresenta parte de um texto digitado no MS-Word 2003, em sua configuração original.



Sabendo-se que o cursor está posicionado antes da palavra CIOs, assinale a alternativa correta.

- (A) A barra de ferramentas Desenho foi ativada pelo botão .
 - (B) A fonte utilizada no título é a Times New Roman com tamanho de 150%.
 - (C) O bloco em preto com fonte branca foi selecionado com o auxílio da tecla Ctrl.
 - (D) As palavras “aumentar ou” estão formatadas com itálico e sobrescrito.
 - (E) O modo de exibição utilizado é o layout de impressão.
47. Para ocultar a planilha que está em uso no MS-Excel 2003, na sua configuração original, deve-se acessar o menu
- (A) Planilha.
 - (B) Janela.
 - (C) Formatar.
 - (D) Exibir.
 - (E) Arquivo.

48. Assinale a alternativa que nomeia corretamente o gráfico do MS-Excel 2003 apresentado na figura.



- (A) Área.
(B) Pizza.
(C) Pizza destacada.
(D) Rosca destacada.
(E) Superfície destacada.
49. Observe a figura que mostra um trecho da planilha MS-Excel 2003:

	A	B	C
1			
2	3	4	5
3			

Assinale a alternativa com o resultado correto da fórmula a ser inserida na célula B3:

$=\text{SOMA}(A2;C2)/\text{MÉDIA}(A2:C2)*A2^2$.

- (A) 0,2222.
(B) 18.
(C) 12.
(D) 8.
(E) 9.
50. Assinale a alternativa que preenche, corretamente, a lacuna da afirmação a seguir.

Para imprimir o título da janela Web, no rodapé, basta inserir os caracteres ____ na respectiva opção da janela Configurar página do Internet Explorer 7.

- (A) &w
(B) &u
(C) &d
(D) &t
(E) &p