

CONCURSO PÚBLICO

009. PROVA OBJETIVA

TELEFONISTA

- ◆ Você recebeu sua folha de respostas e este caderno contendo 50 questões objetivas.
- ◆ Confira seu nome e número de inscrição impressos na capa deste caderno e na folha de respostas.
- ◆ Quando for permitido abrir o caderno, verifique se está completo ou se apresenta imperfeições. Caso haja algum problema, informe ao fiscal da sala.
- ◆ Leia cuidadosamente todas as questões e escolha a resposta que você considera correta.
- ◆ Marque, na folha de respostas, com caneta de tinta azul ou preta, a letra correspondente à alternativa que você escolheu.
- ◆ A duração da prova é de 3 horas e 30 minutos, já incluído o tempo para o preenchimento da folha de respostas.
- ◆ Só será permitida a saída definitiva da sala e do prédio após transcorridos 75% do tempo de duração da prova.
- ◆ Deverão permanecer em cada uma das salas de prova os 3 últimos candidatos, até que o último deles entregue sua prova, assinando termo respectivo.
- ◆ Ao sair, você entregará ao fiscal a folha de respostas e este caderno, podendo levar apenas o rascunho de gabarito, localizado em sua carteira, para futura conferência.
- ◆ Até que você saia do prédio, todas as proibições e orientações continuam válidas.

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

CONHECIMENTOS GERAIS

LÍNGUA PORTUGUESA

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

Matrimônio à brasileira

No Brasil, essas tradições foram implantadas desde os primeiros tempos coloniais, seguindo as mesmas regras do modelo social português católico, que regeu os valores e costumes da colônia durante séculos. Embora os grupos familiares fossem dispersos, a instituição familiar firmou-se no país tendo como base o casamento, *a priori* realizado entre grupos de convívio ou parentelas, para não dispersarem o patrimônio adquirido.

Diante disso,urgia que viessem para a colônia mulheres brancas. Poderiam ser órfãs ou meretrizes, diziam os jesuítas. Pouco importava que essas mulheres não fossem de família. O importante é que estivessem em condições de se casar com os colonos, pertencentes a diferentes classes sociais, pois casar-se com mulheres nativas, ou negras escravas, não teria o mesmo valor social de casar-se com mulheres da corte.

Contrariando esses ideais, os homens que vieram povoar a colônia deitavam-se constantemente com as mulheres nativas e negras, comprovando que as práticas da irracionalidade do instinto se contrapunham à racionalidade das normas, gerando repúdio aos que pretendiam moralizar a sociedade em formação no Brasil. Degredo, confisco de bens, acusações de crime, entre outras, eram as punições impostas para quem fosse preso sob a alegação de ter realizado ou testemunhado um casamento fora dos moldes cristãos.

Pelo tipo de casamento imposto pelo Arcebispado da Bahia para efetivar o casamento cristão, os noivos deveriam apresentar à autoridade uma documentação provando serem solteiros e batizados, além de aguardar denúncias do pregão colocado na porta da igreja durante três domingos. (...) Mas essa documentação custava muito caro e se constituiu em grande entrave para a realização do casamento cristão, levando os homens a se envolverem com mulheres nativas ou negras, desviando-se dos interesses da Igreja.

Para burlar essas normas, homens e mulheres uniam-se em concubinato, que pouco se afastava da prática do casamento cristão. (...) O casal ia à missa, com suas testemunhas, e esperava a hora em que o padre se voltasse ao público, ou para dar a bênção ou para descer do altar, para juntos se receberem em voz alta como marido e mulher. O padre, desprevenido, não podia negar sua condição de testemunha do ato, sacramentando a união. Mas nem todos os casais buscavam a bênção e, diante da enorme clandestinidade, a Igreja insistia para que o Estado português acabasse de vez com essas uniões.

(Maria Beatriz Nader. *História Viva*. ed.119. set.2013. Adaptado)

(www2.uol.com.br/historiaviva/reportagens/matrimonio_a_brasileira.html)

01. Segundo o texto,

- (A) o concubinato era condenado tanto pela igreja como pelas mulheres solteiras e batizadas.
- (B) alguns padres recusavam-se a abençoar os casais na missa.
- (C) a Igreja aprovava o casamento de meretrizes, pois elas se tornariam cristãs modelares.
- (D) o caráter moralizador da Igreja era extremamente inconsistente e discriminador.
- (E) entre os obstáculos aos casamentos cristãos estavam o preço da documentação e as diferenças sociais.

02. Nos trechos a seguir, o pronome pessoal oblíquo substitui adequadamente o(s) termo(s) destacado(s) em:

- (A) Contrariando **esses ideais**...: Contrariando-nos... (3.º parágrafo)
- (B) ... nem todos os casais buscavam a **bênção**...: buscavam-lhe... (5.º parágrafo)
- (C) ... os noivos deveriam apresentar **à autoridade**...: apresentá-la... (4.º parágrafo)
- (D) ... além de aguardar **denúncias**...: além de aguardar-lhes... (4.º parágrafo)
- (E) Para burlar **essas normas**...: Para burlá-las... (5.º parágrafo)

03. Reescrevendo-se trechos do texto, a pontuação mantém-se correta em:

- (A) Como nem todos os casais buscavam a bênção, a Igreja, insistia diante da grande clandestinidade, para que o Estado português acabasse de vez com essas uniões.
- (B) Urgia, diante disso, que viessem para a colônia mulheres brancas, quer órfãs, quer, meretrizes, diziam os jesuítas.
- (C) Para quem fosse preso sob suspeita de ter realizado ou testemunhado um casamento fora dos moldes cristãos, constavam degredo, confisco de bens e acusações de crime, entre outras punições.
- (D) Seguindo as mesmas regras do modelo social português católico, que regeu os valores e costumes da colônia durante séculos essas tradições foram implantadas, no Brasil desde os primeiros tempos coloniais.
- (E) Para efetivar o casamento cristão, os noivos, deveriam tomar duas providências; comprovar à autoridade serem solteiros e batizados e, aguardar denúncias do pregão, colocado na porta da igreja durante três domingos.

04. A regência verbal está de acordo com a norma-padrão da língua portuguesa em

- (A) A população nem sempre se simpatizava com o tipo de casamento cristão.
- (B) O povo, muitas vezes, optava o concubinato do que o casamento cristão.
- (C) Muitos casais interessavam-se sobre a bênção do padre durante a missa.
- (D) As nativas e as negras eram envolvidas aos homens brancos.
- (E) Muitos casais contentavam-se com o concubinato e não se casavam.

05. Quanto ao emprego ou não da crase, a frase está correta em:

- (A) Muitos casais ficavam na igreja a espera da bênção do padre.
- (B) O casamento cristão na Colônia obedecia às normas impostas pelo Arcebispado da Bahia.
- (C) Quem realizasse um casamento fora dos moldes cristãos era condenado à uma pena severa.
- (D) Nem todos os casais se obrigavam à buscar a bênção.
- (E) Mulheres brancas chegavam as terras brasileiras para se casar com os homens brancos.

06. No trecho – Contrariando esses ideais, os homens que vieram povoar a colônia deitavam-se constantemente com as mulheres nativas e negras, comprovando que as práticas da irracionalidade do instinto se contrapunham à racionalidade das normas, gerando **repúdio** aos que pretendiam moralizar a sociedade em formação no Brasil. (3.º parágrafo) – a palavra destacada pode ser substituída, sem prejuízo do sentido do texto, por

- (A) adaptação.
- (B) aversão.
- (C) aprovação.
- (D) consenso.
- (E) empatia.

Leia o texto para responder às questões de números 07 a 13.

Conama decide sobre resíduos em adubo

O Conselho Nacional do Meio Ambiente (Conama) decidirá se aprova uma resolução que regulariza o uso de resíduos industriais como matéria-prima para a produção de adubos. Essa resolução tem causado protestos de ambientalistas e motivou a realização de um abaixo-assinado, contrário à aprovação, na página de petições on-line *Avaaz*.

A preocupação está no fato de que tais resíduos – como cinzas, lama e escória de processos de produção de ligas de metais – ao mesmo tempo que trazem micronutrientes essenciais para a produção de fertilizantes (cobre, manganês, molibdênio e zinco), carregam metais pesados com potencial cancerígeno.

O assunto está em discussão no Conama há cerca de oito anos e voltou à pauta neste ano, diante da sensação de que, como a prática acontece de qualquer jeito, seria preciso regulamentá-la. Pela proposta, se fosse feito um tratamento desses resíduos, e dentro de determinados limites de contaminantes, seria possível o uso desse material em adubos. Uma série de pareceres anexados ao processo, até mesmo do Ministério da Saúde, aponta, entretanto, que não há limite mínimo seguro para a presença de metais pesados.

O risco é que metais como chumbo, mercúrio, arsênio, cromo e cádmio se acumulem no solo e na água, contaminando as plantas, os animais e os seres humanos.

Segundo o ambientalista Carlos Bocuhy, membro do Conama que liderou o abaixo-assinado, a resolução se insere no que ele chama de “processo de conformação” sobre procedimentos que já ocorrem.

“Só porque acontecem, não significa que devam ser regulamentados. Se isso for aprovado, vai parar na Justiça, é uma questão de constitucionalidade. Passa a ser um problema de saúde pública”, afirma.

Um outro parecer, feito por pesquisadores da USP e da Federal do ABC, também traz conclusão semelhante e ainda acrescenta que o uso desses resíduos pode criar barreiras à exportação de produtos agrícolas.

O Instituto Brasileiro de Proteção Ambiental (Proam) defende uma proposta alternativa de resolução em que o uso desses resíduos industriais só seja admitido em duas possibilidades. Ou se extraem deles os elementos de interesse para os fertilizantes, ou se eliminam totalmente os metais pesados.

O promotor ambiental de São Paulo, Adriano A. de Souza, lembra que a fragilidade da proposta se deve à inexistência de controle eficiente em torno de contaminações do solo.

(O Estado de S.Paulo, 4 set.2013. Adaptado)

07. De acordo com o texto, ambientalistas manifestam-se contrariamente à

- (A) definição do limite mínimo de resíduos industriais na produção de adubos, estabelecido por resolução Conama.
- (B) criação de barreiras à exportação de produtos agrícolas.
- (C) produção, pelo Conama, de adubos e fertilizantes, a partir de resíduos industriais.
- (D) normatização do uso de resíduos industriais (matéria-prima) para a produção de adubos.
- (E) regulamentação da presença de micronutrientes essenciais para a produção de fertilizantes.

08. Assinale a alternativa em que a palavra **se** tem o mesmo sentido da destacada em:

Pela proposta, **se** fosse feito um tratamento desses resíduos, (...), seria possível o uso desse material em adubos. (3.º parágrafo)

- (A) ... a resolução **se** insere no que ele chama de “processo de conformação” ... (5.º parágrafo)
- (B) **Se** isso for aprovado, vai parar na Justiça, ... (6.º parágrafo)
- (C) O Conselho Nacional do Meio Ambiente decidirá **se** aprova uma resolução ... (1.º parágrafo)
- (D) ... lembra que a fragilidade da proposta **se** deve à inexistência de controle eficiente ... (9.º parágrafo)
- (E) Ou **se** extraem deles os elementos para os fertilizantes, ... (8.º parágrafo)

09. Pode-se concluir, pelo texto, que

- (A) os fertilizantes tornam-se ineficientes quando se retiram deles os metais pesados.
- (B) a fiscalização relativa à contaminação do solo é exemplar.
- (C) é impossível retirar os metais pesados dos resíduos industriais para a produção de adubo.
- (D) há países que rejeitam a produção de adubo a partir de resíduos industriais.
- (E) a contaminação do solo e da água por metais pesados nem sempre é inconstitucional.

10. No trecho – O assunto está em discussão no Conama há cerca de oito anos e voltou à pauta neste ano, diante da sensação de que, como a prática acontece de qualquer jeito, seria preciso regulamentá-la. (3.º parágrafo) –, a forma **la** (1+ pronome pessoal oblíquo **a** = la) refere-se a

- (A) prática.
- (B) proposta.
- (C) discussão.
- (D) pauta.
- (E) sensação.

11. O sentido do trecho – A preocupação está no fato de que os resíduos industriais, ao mesmo tempo em que trazem micronutrientes para a produção de fertilizantes, carregam metais com potencial cancerígeno. (2.º parágrafo) – está mantido em:

- (A) A preocupação está no fato de que os resíduos industriais **tanto** trazem micronutrientes para a produção de fertilizantes, **mas também** carregam metais com potencial cancerígeno.
- (B) A preocupação está **tanto** no fato de que os resíduos industriais, ao mesmo tempo que trazem micronutrientes para a produção de fertilizantes, **quanto** carregam metais com potencial cancerígeno.
- (C) A preocupação está no fato de que os resíduos industriais **não só** trazem micronutrientes para a produção de fertilizantes **como também** carregam metais com potencial cancerígeno.
- (D) A preocupação está no fato de que os resíduos industriais trazem **tanto** micronutrientes para a produção de fertilizantes, **que** carregam metais com potencial cancerígeno.
- (E) A preocupação está no fato de que os resíduos industriais, **ao mesmo tempo** trazem micronutrientes para a produção de fertilizantes, **embora** carreguem metais com potencial cancerígeno.

12. As concordâncias verbal e nominal estão de acordo com a norma-padrão da língua portuguesa em:

- (A) Haviam informações falsificadas inclusa no processo.
- (B) O enfermeiro de plantão está quites com as obrigações da semana.
- (C) Ou se lutam pelas leis ambientais ou se instauram o caos no planeta.
- (D) Os dados que comprovam minhas hipóteses seguem anexas ao processo.
- (E) Vai fazer dois meses que enviei o comprovante das inscrições anexo ao processo.

13. A forma verbal está de acordo com a norma-padrão da língua portuguesa em:

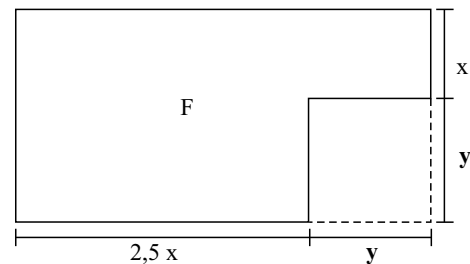
- (A) Ambientalistas interviram para defender seu ponto de vista perante o Conama.
- (B) Se os órgãos ambientais detessem os projetos poluentes, a qualidade de vida da população melhoraria.
- (C) Se o abaixo-assinado *online* obtiver o alcance desejado, os ambientalistas ficarão satisfeitos.
- (D) Quando o governo propor multas pesadas aos poluidores, diminuirão as infrações.
- (E) Se o Conama ver a proposta do Proam, talvez a aceite.



14. É possível afirmar que a mãe do garoto é
- (A) impositiva.
 (B) ponderada.
 (C) preocupada.
 (D) indulgente.
 (E) imprevidente.
15. Assinale a alternativa em que a afirmação relativa à frase está correta.
- (A) O assoalho está limpo. Não **o** risquem. – a colocação do pronome destacado está correta.
 (B) ... eu trouxe a Mafalda **para** brincar aqui. – a preposição **para** expressa relação de lugar.
 (C) Não brinquem no living **nem** na sala de jantar. – a conjunção destacada expressa relação de oposição.
 (D) ... é que no **serviço militar** eles considerem tudo isso ... – a expressão destacada está empregada no sentido figurado.
 (E) Minha **única** esperança é ... – a alteração da ordem dos termos (Minha esperança **única** é) altera o sentido da frase.

16. Antes do início da última rodada de certo jogo, a diferença entre o número de fichas de Mônica e o de Lívia era igual a 20. Na última rodada, ambas perderam 6 fichas cada, e assim, Mônica ficou com o triplo do número de fichas de Lívia. Desse modo, é correto afirmar que o número de fichas de Mônica, no final desse jogo, era igual a
- (A) 15.
 (B) 18.
 (C) 24.
 (D) 30.
 (E) 33.
17. Um caminhão de entregas estava carregado com 240 caixas de diferentes produtos, sendo a média aritmética das massas das caixas igual a 10,5 kg. Após descarregar n caixas, cuja massa total era 560 kg, a média aritmética das massas das caixas restantes no caminhão passou a ser igual a 9,8 kg. Desse modo, é correto afirmar que
- (A) $n = 44$.
 (B) $n = 40$.
 (C) $n = 35$.
 (D) $n = 30$.
 (E) $n = 26$.

18. De uma folha retangular F foi recortada uma região quadrada de lado y , conforme mostra a figura.

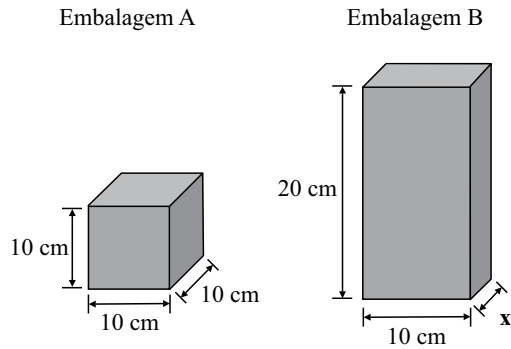


O perímetro da folha, após o recorte, pode ser corretamente expresso por

- (A) $5x - 2y$.
 (B) $5x + 2y$.
 (C) $7x - 4y$.
 (D) $7x - 2y$.
 (E) $7x + 4y$.

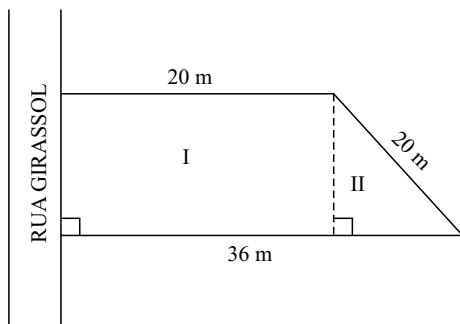
19. Sabe-se que, em um triângulo, o ângulo \hat{A} mede 40° , e que, subtraindo-se a medida do ângulo \hat{B} da medida do ângulo \hat{C} , obtém-se 60° . Nesse caso, é correto afirmar que a medida, em graus, do maior ângulo desse triângulo é
- (A) 120° .
 - (B) 110° .
 - (C) 100° .
 - (D) 90° .
 - (E) 80° .
20. Dr. Lucas quer trocar o piso da sala de exames de seu consultório. Sabe-se que a sala tem formato retangular, que a medida da largura tem dois metros a menos que a medida do comprimento, e que a terça parte da medida do comprimento é igual à metade da medida da largura. Nessas condições, a quantidade mínima de piso que ele deverá comprar é, em metros quadrados, igual a
- (A) 36.
 - (B) 32.
 - (C) 24.
 - (D) 20.
 - (E) 16.
21. O valor mensal do plano de saúde de Cícero sofreu dois aumentos sucessivos de 10%, sendo o primeiro decorrente da mudança de faixa etária, e o segundo, correspondente ao aumento anual previsto em contrato, e ele passou a pagar R\$ 84,00 a mais do que pagava anteriormente. Pode-se concluir, então, que o valor mensal que Cícero pagava, antes dos aumentos, era
- (A) R\$ 425,00.
 - (B) R\$ 420,00.
 - (C) R\$ 410,00.
 - (D) R\$ 400,00.
 - (E) R\$ 380,00.
22. Uma clínica recebeu 840 seringas de 5 mL, 1 440 seringas de 10 mL e 600 seringas de 20 mL, e quer distribuí-las em pacotes, sem misturar tamanhos, de modo que não haja sobras. Todos os pacotes devem ter a mesma quantidade de seringas, e essa quantidade deve ser a maior possível. Nessas condições, o número de pacotes formados será igual a
- (A) 12.
 - (B) 16.
 - (C) 18.
 - (D) 24.
 - (E) 28.

23. Um mesmo produto é vendido na embalagem A, de formato cúbico, e na embalagem B, com a forma de um paralelepípedo reto retângulo, cujo volume é 30% maior que o volume da embalagem A.



Desse modo, pode-se concluir que a medida, em centímetros, da largura da embalagem B, indicada por x , na figura, é

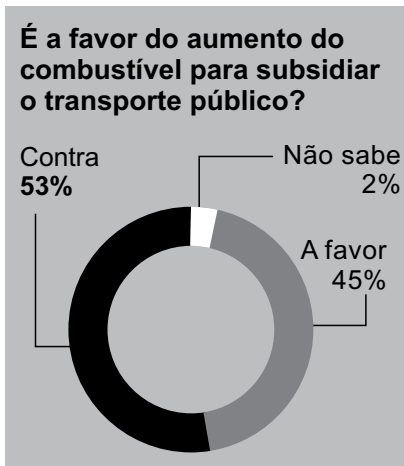
- (A) 6.
 (B) 6,5.
 (C) 7.
 (D) 7,5.
 (E) 8.
24. Para a elaboração de um projeto arquitetônico, um terreno com a forma de um trapézio retângulo foi dividido em duas regiões, I e II, conforme mostra a figura.



A medida da frente desse terreno, voltada para a Rua Girassol, é igual, em metros, a

- (A) 12.
 (B) 14.
 (C) 15.
 (D) 16.
 (E) 18.

25. O gráfico mostra o resultado de uma das questões de uma pesquisa sobre a mobilidade no trânsito paulistano:



Considere x o número de pessoas que se manifestaram de forma contrária e y o número de pessoas que se manifestaram de forma favorável ao aumento de combustível para subsidiar o transporte público. Se $x - y = 64$, então o número total de pessoas entrevistadas nessa pesquisa foi

- (A) 450.
- (B) 500.
- (C) 540.
- (D) 600.
- (E) 800.

R A S C U N H O

ATUALIDADES

26. O Papa Bento XVI, em sua primeira aparição pública desde que anunciou sua renúncia, disse, nesta quarta-feira (13), que tomou a decisão de abandonar o pontificado “em plena liberdade, pelo bem da Igreja”.

(<http://revistaepoca.globo.com/Mundo/noticia/2013/02/papa-bento-xvi-diz-que-renunciou-pelo-bem-da-igreja.html>, 13.02.2013)

Segundo alguns analistas, além de problemas de saúde, essa renúncia estaria ligada

- (A) às guerras religiosas, apesar dos esforços do Vaticano pela paz no mundo.
- (B) ao materialismo, que coloca a ciência acima dos princípios religiosos.
- (C) às desigualdades sociais, revelando o fracasso da ação humanitária da Igreja.
- (D) à participação de mulheres no clero, proposta por setores progressistas.
- (E) às divisões dentro da Igreja, mostrando conflitos pelo poder no Vaticano.

27. O presidente dos EUA, Barack Obama, visitou neste domingo a notória prisão de Robben Island, onde o líder da luta contra o *apartheid* na África do Sul, (...), ficou 18 dos 27 anos em que permaneceu preso.

O líder antiapartheid e ex-presidente sul-africano (...) continua hospitalizado em um centro médico de Pretória. Segundo as últimas informações, ele permanece estável, mas em condições críticas.

(<http://oglobo.globo.com/mundo/obama-visita-prisao-...-8862517>, 30.06.2013)

Esse líder e ex-presidente sul-africano é

- (A) Agostinho Neto.
- (B) Meles Zenawi.
- (C) Nelson Mandela.
- (D) Robert Mugabe.
- (E) Samora Machel.

28. No início do ano, uma pesquisa do Ipea (...) indicou que o principal problema de 58% dos brasileiros que procuram atendimento na rede pública é a falta de médicos. (...)

A presidente Dilma Rousseff assinou uma medida provisória e três editais para tentar dar um basta a essa situação dramática em que está envolta a saúde pública do país. Trata-se da criação do programa Mais Hospitais, Mais Médicos.

(Istoé, 10.07.2013. Adaptado)

São medidas desse programa

- (A) a concessão de bolsas de estudo para cursos de especialização no exterior e a extinção do registro profissional.
- (B) o credenciamento de profissionais de terapias alternativas no rol do SUS e a construção de novas unidades básicas de saúde.
- (C) o aumento dos investimentos em infraestrutura e a diminuição da duração dos cursos de medicina nas faculdades brasileiras.
- (D) o fim da prova no Conselho Federal de Medicina para o exercício da profissão e a liberação na criação de novos cursos.
- (E) a vinda de médicos estrangeiros para atuarem em regiões carentes do país e o acréscimo de dois anos na formação dos médicos.

29. A Câmara dos Deputados aprovou ontem o polêmico projeto do governo do presidente José Mujica que legaliza a maconha no país. Após mais de 13 horas de acalorados debates, a proposta passou por 50 votos a 46.

O texto da lei agora segue para votação no Senado, onde a Frente Ampla de Mujica também é maioria. Caso seja aprovado, (...) se tornará o primeiro país do mundo em que a produção, a distribuição e a venda de maconha a consumidores adultos serão reguladas pelo Estado.

(<http://www1.folha.uol.com.br/fsp/mundo/121703-camara...-aprova-a-legalizacao-da-maconha.shtml>, 01.08.2013. Adaptado)

O país ao qual se refere a notícia é

- (A) o Chile.
- (B) a Bolívia.
- (C) o Uruguai.
- (D) o Paraguai.
- (E) a Colômbia.

30. Na semana passada, os *black blocs* estiveram por trás de todas as manifestações violentas que explodiram no Rio de Janeiro e em São Paulo, com exceção da tentativa de invasão do Hospital Sírio-Libanês (...).

(Veja, 21.08.2013)

Esses grupos são formados por

- (A) pessoas de várias classes sociais, que se autoproclamam anarquistas e contrários ao capitalismo.
- (B) jovens universitários, que seguem os princípios do movimento estudantil chileno.
- (C) membros do Movimento dos Trabalhadores Sem Terra, que criaram o grupo dos sem teto.
- (D) operários e líderes comunitários, que se inspiram no movimento sindical francês.
- (E) indivíduos de diferentes graus de escolaridade, que apoiam o fim do sistema de cotas no vestibular.

31. Durante nove horas, o estudante de marketing David Miranda, de 28 anos, ficou preso numa sala do aeroporto Heathrow, em Londres, interrogado por sete policiais britânicos. Sob o constante aviso de que seria preso com base na lei antiterror, caso não “cooperasse”, só teve acesso a um advogado na última hora. (...) Namorado de Glenn Greenwald, colunista do jornal inglês *The Guardian* e autor de reportagens sobre (...), David Miranda vê a detenção como um recado a jornalistas que fazem reportagens com base em documentos do ex-analista da NSA Edward Snowden.

(Época, 26.08.2013)

Essas reportagens de Greenwald referem-se

- (A) à violação dos direitos humanos nos países latino-americanos.
- (B) a denúncias de corrupção envolvendo altos dirigentes europeus.
- (C) ao superfaturamento das obras para a Copa do Mundo de 2014.
- (D) a programas de espionagem eletrônica do governo norte-americano.
- (E) ao desvio de medicamentos e víveres enviados pela ONU à África.

32. Em comunicado, o presidente dos Estados Unidos, Barack Obama, elogiou o acordo feito com a Rússia (...). Mas ressaltou que caso o regime de Bashar al-Assad não cumpra o acordado, os Estados Unidos permanecem prontos para uma ação militar. (...)

Segundo o presidente dos Estados Unidos, o país continuará o trabalho com a Rússia, Reino Unido, França e Nações Unidas para que o processo continue e seja cumprido. “Se a diplomacia falhar, os Estados Unidos permanecem preparados para atacar”, informou Obama.

(<http://www.estadao.com.br/noticias/internacional,eua-seguem-preparados-para-ataque-na-siria,1074740,0.htm>, 14.09.2013)

O motivo alegado para essa ação militar na Síria foi

- (A) a execução dos opositores políticos sem julgamento.
- (B) o uso de armas químicas em ataque a civis.
- (C) a prisão de observadores da ONU em ação no país.
- (D) o bombardeio a um campo de refugiados.
- (E) a ameaça de lançamento de um foguete contra Israel.

33. O presidente nacional do (...), governador Eduardo Campos (PE), afirmou nesta quarta-feira que o partido deixará seus cargos no governo federal para “ficar à vontade” para “debatê-lo” o Brasil em vista das eleições presidenciais de 2014. (...) A entrega dos cargos foi oficializada mais cedo, após reunião da Executiva do partido, em Brasília. Atualmente, o (...) ocupa dois postos de primeiro escalão na Esplanada: o Ministério da Integração Nacional e a Secretaria de Portos.

(<http://g1.globo.com/politica/noticia/2013/09/campos-diz-que-...-deixa-governo-para-ficar-vontade-para-2014.html>, 18.09.2013)

O partido que fez esse anúncio foi o

- (A) PDT.
- (B) PSB.
- (C) PTB.
- (D) PMDB.
- (E) PSDB.

34. O crack é usado por 35% dos consumidores de drogas ilícitas nas capitais do Brasil, revela pesquisa inédita feita pela Fundação Oswaldo Cruz. O trabalho, encomendado pela Secretaria Nacional de Políticas sobre Drogas e divulgado nesta quinta-feira, 19, indica que a maior parte dos usuários está concentrada na Região (...).

Dos 370 mil consumidores regulares de crack ou similares (merla, pasta-base e oxi) estimados nas capitais do País, 148 mil encontram-se na região. Isso significa que 43% da população que usa regularmente drogas ilícitas nas capitais do (...) consome crack.

(<http://www.estadao.com.br/noticias/cidades,35-dos-usuarios-de-drogas-nas-capitais-consomem-crack-diz-pesquisa,1076524,0.htm>, 19.09.2013)

De acordo com a pesquisa, a maior parte dos usuários está na região

- (A) Sul.
- (B) Norte.
- (C) Sudeste.
- (D) Nordeste.
- (E) Centro-Oeste.

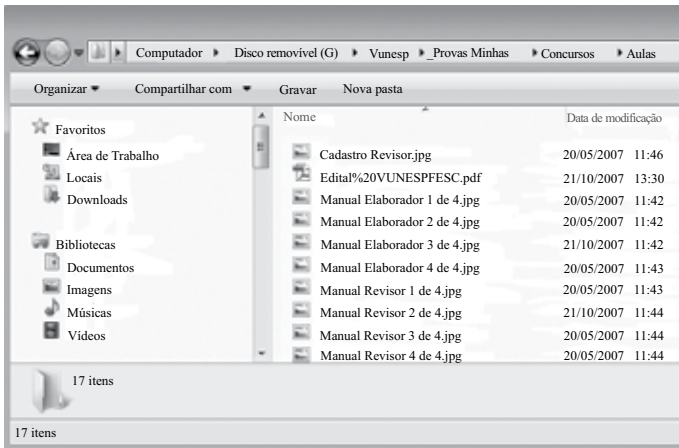
35. Empresas como Exxon Mobil, BP, BG, Chevron e Statoil ficarão fora do primeiro leilão do pré-sal. A Agência Nacional do Petróleo (ANP) recebeu um quarto das inscrições esperadas para a disputa por Libra, atualmente a maior reserva de petróleo em oferta no mundo, com estimativa entre 8 bilhões e 12 bilhões de barris.

(*O Estado de S.Paulo*, 20.09.2013)

Um dos motivos para esse desinteresse pelo campo de Libra está

- (A) nas regras definidas no regime de partilha.
- (B) na rigidez da legislação trabalhista no Brasil.
- (C) na desvalorização das ações da Petrobrás.
- (D) na previsão de aumento do preço do petróleo.
- (E) nos riscos da concorrência chinesa no setor.

36. Observe os objetos presentes no Windows Explorer do MS-Windows 7, na sua instalação padrão, apresentados na figura:



Os arquivos do painel à direita encontram-se

- (A) na Área de Trabalho.
 - (B) em Downloads.
 - (C) em Bibliotecas.
 - (D) em Documentos.
 - (E) no Disco removível.
37. No MS-Word 2010, em sua configuração original, o estilo Normal utiliza a fonte padrão
- (A) Arial Black.
 - (B) Calibri.
 - (C) Verdana.
 - (D) Times New Roman.
 - (E) Courier New.

38. Considere o conteúdo das células da planilha do MS-Excel 2010, em sua configuração original:

	A	B	C	D	E
1	50	100			
2	70	130	200		
3					

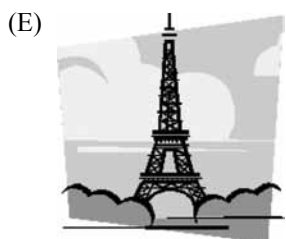
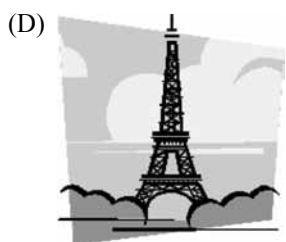
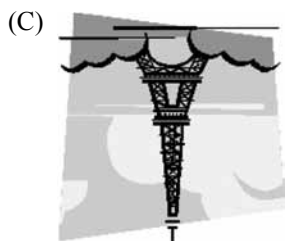
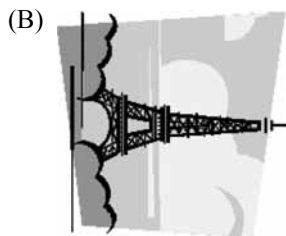
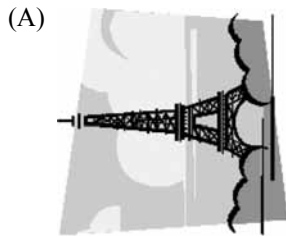
Ao copiar a fórmula da célula C2 para a célula C1, teremos o seguinte resultado nessa célula:

- (A) 150.
 - (B) 170.
 - (C) 200.
 - (D) 260.
 - (E) 350.
39. No Internet Explorer 10, na sua instalação padrão, é possível adicionar um site ao menu Iniciar do MS-Windows 7.
- Assinale a alternativa que apresenta o nome do item da barra de menus que permite realizar essa ação.
- (A) Arquivo.
 - (B) Segurança.
 - (C) Página.
 - (D) Favoritos.
 - (E) Exibir.

40. Observe a figura inserida em um slide do MS-PowerPoint 2010, em sua configuração original:



Assinale a alternativa que mostra a nova disposição da figura logo após o usuário clicar em Inverter horizontalmente no grupo Organizar da guia de opções Formatar.



CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

41. Os princípios fundamentais que regem um atendimento telefônico ideal são pautados na
- (A) simplicidade, desinibição e alteração da voz.
 - (B) liberalidade, curiosidade e impostação da voz.
 - (C) atenção, cordialidade e modulação da voz.
 - (D) brevidade, formalidade e contenção da voz.
 - (E) introspecção, emoção e entonação da voz.
42. Em telefonia, o equipamento eletrônico que realiza a ligação entre dois usuários (ramais) de um sistema telefônico recebe o nome de Central
- (A) Telemonitorada.
 - (B) Digital.
 - (C) Telecomunicadora.
 - (D) Telefônica.
 - (E) Audiovisual.
43. Diferentemente do PBX, o sistema PABX é mais moderno e permite efetuar ligações entre telefones internos de forma
- (A) programada.
 - (B) manual.
 - (C) sistemática.
 - (D) compassada.
 - (E) automática.
44. A modalidade que permite a discagem direta para outros países é reconhecida pela sigla
- (A) DDI.
 - (B) DWI.
 - (C) DCI.
 - (D) DBI.
 - (E) DPI.
45. O sistema que consiste na discagem direta a um ramal de um PABX, sem intervenção do(a) telefonista, é conhecido pela sigla
- (A) DDC.
 - (B) DDR.
 - (C) CTR.
 - (D) DDD.
 - (E) DRD.

46. O conjunto formado por fone de ouvido com controle de volume e microfone acoplado, que fica preso à cabeça do(a) telefonista permitindo que ele(a) tenha as mãos livres para outras tarefas, é chamado de
- (A) *headfirst*.
 - (B) *headset*.
 - (C) *headway*.
 - (D) *headline*.
 - (E) *headcall*.
47. O atendimento telefônico ideal requer que o(a) telefonista, ao atender ligações externas, diga, de forma clara e pausada, na ordem a seguir:
- (A) seu próprio nome e o cumprimento adequado.
 - (B) o cumprimento e seu nome.
 - (C) o cumprimento e o nome da instituição.
 - (D) o nome da instituição e o cumprimento.
 - (E) o nome da instituição e o seu nome.
48. Pode-se dizer que o(a) telefonista é a “voz” da empresa ou da instituição onde trabalha. Assim sendo, deve esforçar-se para portar uma voz
- (A) baixa, doce e suave.
 - (B) aguda, fina e cantada.
 - (C) vibrante, grave e alta.
 - (D) pausada, seca e direta.
 - (E) bem articulada, firme e clara.
49. Uma das regras fundamentais em telefonia é que toda e qualquer ligação deve ser atendida
- (A) imediatamente ou, no máximo, até o terceiro toque.
 - (B) somente depois de cinco toques.
 - (C) sem pressa, mesmo que toque incessantemente.
 - (D) quando puder, mesmo que toque muito.
 - (E) calmamente, se já estiver disponível para um novo atendimento.
50. A qualidade no atendimento faz toda a diferença, portanto, o(a) telefonista deve ter uma postura de atendimento ideal, ou seja, é esperado que ele(a)
- (A) trave conversas longas e animadas com os interlocutores.
 - (B) demonstre ser o(a) melhor de todos.
 - (C) ouça com atenção o que o interlocutor tem a dizer.
 - (D) atenda rapidamente, não se atendo a demandas e questionamentos.
 - (E) responda à altura, depois de ouvir queixumes e reclamações.

