



CÂMARA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE OLÍMPIA

ESTADO DE SÃO PAULO

CONCURSO PÚBLICO

002. PROVA OBJETIVA

TELEFONISTA

- ◆ Você recebeu sua folha de respostas e este caderno contendo 50 questões objetivas.
- ◆ Confira seus dados 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 preta, a letra correspondente à alternativa que você escolheu.
- ◆ A duração da prova é de 3 horas, já incluído o tempo para o preenchimento da folha de respostas.
- ◆ Só será permitida a saída definitiva da sala e do prédio após transcorridos 75% do tempo de duração da prova.
- ◆ Ao sair, você entregará ao fiscal a folha de respostas e este caderno, podendo levar apenas o rascunho de gabarito, localizado em sua carteira, para futura conferência.
- ◆ Até que você saia do prédio, todas as proibições e orientações continuam válidas.

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

Nome do candidato _____

RG _____

Inscrição _____

Prédio _____

Sala _____

Carteira _____

CONHECIMENTOS GERAIS

LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o trecho da crônica para responder às questões de números **01** a **07**.

O que nos distancia e nos faz ignorar que somos uma só espécie? Como aceitamos abismos sociais tão cruéis?

A razão desses questionamentos foi um jovem adolescente na mesa ao lado da minha na padaria onde tomei o café da manhã antes de ir ao trabalho. Ainda que bem arrumado e cabelo penteado, percebia-se que era um rapaz economicamente vulnerável, humilde.

Ele tinha na mesa uma xícara de café, como eu, e um pão provavelmente recheado de presunto e queijo. Mas o que me chamou a atenção para aquela quase criança foi que, enquanto alguns na padaria conversavam em suas mesas, todos os demais aproveitavam para mexer no celular, menos ele. O rapaz comia o pão e tomava o café, olhando para a mesa à sua frente e para o vazio da parede adiante.

Ele estava inibido, pois parecia não sentir pertencer àquele lugar. Por que afinal ele não apanhava seu celular e começava a dedilhar nele, mandando mensagens, postando fotos? Concluí que ele não tinha um celular. Sua situação de pobreza não devia permitir esse prazer. E isso o incomodava.

Diferentemente do que se pode esperar de adultos, conscientes de seu lugar no mundo e seguros o suficiente para sentarem-se sozinhos à mesa de qualquer lugar e desfrutar o momento independentemente de um aparelho tecnológico nas mãos, os adolescentes não possuem ainda segurança e autoestima consolidadas. Mais do que os outros, eles buscam aceitação, mesmo que tentando ser diferentes.

Para aquele rapaz, o fato de não ter a que se ater, além da comida, num mundo onde as redes tecnológicas estão presentes nos quatro cantos, o chateava. E acabou por também me constrear: que mundo difícil esse que cria consumidores e não cidadãos.

Guardei meu celular no bolso e, sem mais, tomei meu café, olhando para a mesa à minha frente e para o vazio da parede adiante.

(João Marcos Buch. *O café que nos une*. 12.09.2017. Adaptado)

01. Para o autor do texto,

- (A) a pobreza é problemática, porque impede que a população tenha acesso a uma alimentação que vá além do café com pão.
- (B) o fato de não ter um celular é algo louvável, pois os adolescentes hoje estão muito presos à tecnologia.
- (C) os adolescentes buscam aceitação para aumentar ainda mais uma característica que é muito própria dessa idade: a autoconfiança.
- (D) a sociedade pressiona todos a serem consumidores, o que dificulta o sentimento de aceitação por parte daqueles que não têm acesso a tudo.
- (E) o ato de postar fotos e de mandar mensagens incomoda quem não tem os mesmos hábitos.

02. Para o autor, o que constrovia o jovem sentado à mesa ao lado era

- (A) a maneira como o jovem estava vestido, inadequada ao lugar.
- (B) a falta de uma tela para olhar e se sentir como todos os outros.
- (C) o fato de todos na padaria se comportarem da mesma forma, desconectados fisicamente.
- (D) o ato do autor do texto de guardar o próprio celular por empatia pelo jovem.
- (E) a atenção que estava atraindo na padaria, por não pertencer ao local.

03. A palavra em destaque foi usada em sentido figurado em:

- (A) Como aceitamos **abismos** sociais tão cruéis? (1º parágrafo)
- (B) ... percebia-se que era um rapaz economicamente **vulnerável**... (2º parágrafo)
- (C) Sua situação de **pobreza** não devia permitir esse prazer. (4º parágrafo)
- (D) ... eles buscam **aceitação**, mesmo que tentando ser diferentes. (5º parágrafo)
- (E) ... que mundo difícil esse que cria consumidores e não **cidadãos**. (6º parágrafo)

04. No quinto parágrafo, as formas adverbiais “diferentemente” e “independentemente”, que derivam, respectivamente, dos adjetivos “diferente” e “independente” estão corretamente empregadas.

Assinale a alternativa em que, em vez das formas adverbiais, deve-se empregar o adjetivo “diferente” ou “independente”.

- (A) Os adolescentes usam diferente o celular em relação a uma pessoa de mais idade.
- (B) Mesmo sendo menor de idade, o indivíduo é independente para tomar um café da manhã desacompanhado.
- (C) Muitos ao redor do mundo, diferente dos judeus, comem presunto e outros tipos de carne de porco.
- (D) Que ótimo seria se todos pudessem conversar com estranhos, independente se isso parece estranho ou não.
- (E) Independente de haver um quadro na parede ou não, olhamos para ela, como se pudessemos ver através dela.

05. Assinale a alternativa em que se reescreve trecho do texto, respeitando-se as ideias originais e em conformidade com a norma-padrão da língua portuguesa:

- (A) Porque bem arrumado e cabelo penteado, percebia-se que era um rapaz economicamente vulnerável. (2º parágrafo)
- (B) Embora o que me chamou a atenção tenha sido o fato que alguns na padaria conversavam em suas mesas, todos os demais aproveitavam para mexer no celular, menos ele. (3º parágrafo)
- (C) O adolescente estava inibido, no entanto parecia não sentir pertencer àquele lugar. (4º parágrafo)
- (D) Mais do que os adultos, os adolescentes buscam aceitação, ainda que tentando ser diferentes. (5º parágrafo)
- (E) Que mundo difícil esse que cria cidadãos, mas também cria consumidores. (6º parágrafo)

06. No trecho "... o fato de não ter **a que se ater**, além da comida [...] **o chateava**" (6º parágrafo), as expressões destacadas podem ser, correta e respectivamente, substituídas por:

- (A) de que se distrair / lhe perturbava
- (B) a que se dedicar / lhe incomodava
- (C) a que se ocupar / o aborrecia
- (D) com o que se entreter / o consumia
- (E) contra o que se debruçar / o molestava

07. A forma verbal destacada está corretamente empregada na frase da alternativa:

- (A) As pessoas não **requiseram** outra coisa senão tomadas para carregar o celular.
- (B) Assim que **souberem** da solidão de muitos jovens, profissionais deverão agir.
- (C) É imperativo **propôr** à sociedade uma forma de estarem menos nas redes sociais.
- (D) Quando a sociedade **dar** o primeiro passo, talvez algo mude.
- (E) Se o responsável não **mantesse** a casa, os menores de idade teriam que trabalhar.

Leia as notícias 1 e 2 para responder às questões de números 08 a 12.

Notícia 1

A peste suína africana foi erradicada no Brasil em 1984, deixando o país livre da doença. A enfermidade é uma doença viral que não oferece risco à saúde humana, não sendo transmitida ao homem, mas é altamente infecciosa para o rebanho suíno – exigindo o sacrifício dos animais por determinação da Organização Mundial de Saúde Animal (OIE), sendo mais perigosa e fatal do que a peste suína clássica.

Na China, maior produtor e consumidor mundial de carne suína, pelo menos 40 mil animais foram mortos desde agosto em razão da doença. Quarto maior exportador mundial, o Brasil quer garantir a sanidade do próprio rebanho para continuar sendo um mercado-chave para importadores. Hoje, cerca de 20% dos embarques brasileiros de carne suína têm como destino a China, seguido de Hong Kong, que responde por percentual semelhante.

(Joana Colussi. "Brasil reforça vigilância para manter peste suína africana longe do país". <https://gauchazh.clicrbs.com.br>, 21.09.2018. Adaptado)

Notícia 2

O Aeroporto Internacional de São Paulo, localizado na cidade de Guarulhos, receberá a ajuda de um cão treinado para evitar a entrada de produtos contaminados que possam espalhar a peste suína e a febre aftosa pelo país. Thor, um labrador, ajudará os auditores-fiscais federais agropecuários que atuam no posto de Vigilância Internacional Agropecuária (Vigiagro) do aeroporto na fiscalização de cargas e bagagens que chegam ao terminal.

No processo de fiscalização, os auditores avaliam a procedência do voo, o ponto de origem onde se inicia a viagem, o perfil dos passageiros, as características das cargas e bagagens e a possibilidade de conterem produtos que ofereçam riscos relativos à introdução destas doenças no país.

"A esses parâmetros soma-se a avaliação prévia do risco sanitário associado a produtos agropecuários específicos. A partir daí, o Thor entra em ação e nos ajuda na identificação e apreensão destes produtos por meio do faro muito sensível", disse o auditor-fiscal Angelo de Queiroz, coordenador da operação.

(Camila Boehm. "Aeroporto recebe ajuda de labrador para evitar entrada de peste suína". <http://agenciabrasil.ebc.com.br>, 05.10.2018. Adaptado)

08. Segundo informações encontradas nas notícias 1 e 2, é possível afirmar que

- (A) há uma preocupação quanto à contaminação de animais na China, haja vista que o Brasil importa carne suína de lá.
- (B) o cão Thor está sujeito a contrair a doença viral, já que o animal estará em contato com possíveis produtos contaminados.
- (C) além da peste suína, a febre aftosa também é fator de preocupação dos órgãos sanitários brasileiros.
- (D) a peste suína clássica, por ser mais ameaçadora que a peste suína africana, exige maior atenção do governo brasileiro, que está em vias de erradicá-la.
- (E) mesmo sendo a maior produtora de carne suína no mundo, a China importa esse tipo de carne do Brasil.

09. Pode-se dizer que a notícia 2

- (A) complementa a notícia 1, porque apresenta um aspecto específico introduzido na notícia 1.
- (B) contradiz a notícia 1, porque apresenta informações divergentes do que foi relatado na notícia 1.
- (C) contextualiza a notícia 1, porque explica de maneira mais geral do que trata a notícia 1.
- (D) sintetiza a notícia 1, porque resume as informações principais da notícia 1.
- (E) corrige informação dada na notícia 1, pois havia uma imprecisão na notícia 1 que precisou ser corrigida.

10. É correta a pontuação em:

- (A) O auditor-fiscal Angelo de Queiroz, foi quem deu informações sobre a operação.
- (B) O aliado dos agentes na operação é, o faro sensível de Thor.
- (C) A peste suína africana não é transmissível ao ser humano; a porcos, sim.
- (D) Com receio de nova contaminação; o Brasil está tomando medidas nos aeroportos.
- (E) É incontestável que, a China consome mais carne de porco que o Brasil.

11. Assinale a alternativa em que a palavra destacada exprime **finalidade**.

- (A) A peste suína africana foi erradicada no Brasil **em** 1984, deixando o país livre da doença.
- (B) ... pelo menos 40 mil animais foram mortos **desde** agosto em razão da doença.
- (C) ... o Brasil quer garantir a sanidade do próprio rebanho **para** continuar sendo um mercado-chave para importadores.
- (D) ... os auditores-fiscais federais agropecuários que atuam **no** posto de Vigilância Internacional Agropecuária (Vigiagro)...
- (E) A esses parâmetros soma-se a avaliação prévia do risco sanitário associado **a** produtos agropecuários específicos.

12. Assinale a alternativa em que a concordância nominal e verbal está em conformidade com a norma-padrão da língua portuguesa.

- (A) Os estados brasileiros ficaram livre do vírus da peste suína africana em 1984.
- (B) O Aeroporto Internacional de Guarulhos contarão com auditores-fiscais federais.
- (C) São avaliados a procedência dos voos para se determinar a necessidade de inspeção.
- (D) Aproximadamente 20% da carne que o Brasil exporta tem como destino a China.
- (E) É preciso contar com instrumentos de detecção de ameaças que possa contribuir com a *expertise* humana.

Leia a tira para responder às questões de números 13 a 15.



(Scott Adams. Dilbert, 2013)

13. Na tira, pode-se observar que

- (A) a personagem masculina demonstra companheirismo ao tentar levar a ideia de sua colega para a diretora.
- (B) a diretora se mostra a todo momento insatisfeita com as ideias que lhe foram apresentadas, chegando a bater em seu subordinado.
- (C) no primeiro quadrinho, a personagem feminina, após ter ouvido seu colega, recapitula a ideia que originalmente era dele.
- (D) a personagem feminina se incomoda na sala da diretora com as palavras rebuscadas que seu colega utiliza, porque isso pode prejudicar a aprovação da ideia.
- (E) a diretora se dá conta de que a personagem masculina estava tentando roubar a ideia de sua colega e toma uma atitude.

14. Considerando o contexto da tira, no trecho do 4º quadrinho "... sou **obrigado a admitir** que...", os vocábulos destacados têm, respectivamente, como sinônimos:

- (A) grato e contratar.
- (B) levado e reconhecer.
- (C) movido e corroborar.
- (D) favorável e ponderar.
- (E) contrário e adiantar.

15. Quanto ao acento indicativo de crase, assinale a alternativa em que seu emprego está em conformidade com a norma-padrão da língua portuguesa.

- (A) Precisamos aprender à controlar nossos impulsos.
- (B) Não são todas às vezes em que ideias surgem do nada.
- (C) Uma ideia vem à mente quando estamos descansados.
- (D) Os elogios devem ser dados à quem merece.
- (E) O bom diretor dá ouvidos à diferentes funcionários e aprende.

16. Num determinado mês, uma pessoa precisava pagar 3 contas: água, luz e telefone. Após efetuar os pagamentos, num total de R\$ 415,00, percebeu que esse valor não era o correto. Constatou então que, por engano, tinha pagado 2 vezes a conta de telefone e não tinha pagado a conta de água no valor de R\$ 55,00.

Sabendo-se que o valor correto a ser pago dessas 3 contas era R\$ 350,00, então o valor da conta de luz era

- (A) R\$ 150,00.
 - (B) R\$ 175,00.
 - (C) R\$ 215,00.
 - (D) R\$ 240,00.
 - (E) R\$ 275,00.
17. No arquivo morto de uma empresa, há menos de 900 pastas para serem encaixotadas, e é necessário que cada caixa contenha o mesmo número de pastas. Na realização da tarefa, constatou-se que era possível colocar em cada caixa, ou 24 pastas, ou 28 pastas, ou 30 pastas, e todas as pastas ficariam encaixotadas. Se o encarregado da tarefa decidir colocar 30 pastas em cada caixa, o número necessário de caixas será
- (A) 22.
 - (B) 24.
 - (C) 26.
 - (D) 28.
 - (E) 30.
18. Uma papelaria dispõe de 340 elásticos brancos e 280 elásticos amarelos. Todos esses elásticos serão divididos em saquinhos, cada um deles com o mesmo número de elásticos e na maior quantidade possível. Sabendo-se que cada saquinho só terá elásticos de uma mesma cor, o número total de saquinhos com elásticos amarelos será
- (A) 14.
 - (B) 15.
 - (C) 16.
 - (D) 17.
 - (E) 18.

19. Em uma empresa, trabalham 30 funcionários no setor de entregas e 10 funcionários no setor de empacotamento. Dos funcionários do setor de entregas, 20% são mulheres, e, no setor de empacotamento, trabalham 2 homens. Então, em relação ao número total de funcionários desses dois setores juntos, o número de mulheres corresponde a
- (A) 22%.
 - (B) 25%.
 - (C) 28%.
 - (D) 32%.
 - (E) 35%.
20. A razão entre o número de funcionários contratados e o número de funcionários demitidos em 2017 por um escritório de advocacia foi $\frac{2}{5}$. Se esse escritório tivesse contratado um funcionário a menos, a razão entre o número de funcionários contratados e o número de funcionários demitidos teria sido $\frac{1}{3}$. O número de funcionários demitidos nesse escritório em 2017 foi
- (A) 6.
 - (B) 10.
 - (C) 12.
 - (D) 15.
 - (E) 18.
21. Uma máquina produz 40 unidades de um mesmo tipo de botão em 6 minutos de funcionamento ininterrupto. Nessas condições, o tempo de funcionamento necessário para essa máquina produzir 2580 unidades desse mesmo botão será de
- (A) 6 horas e 13 minutos.
 - (B) 6 horas e 27 minutos.
 - (C) 6 horas e 38 minutos.
 - (D) 6 horas e 45 minutos.
 - (E) 7 horas e 05 minutos.

22. O setor de atendimento ao cliente de uma empresa recebeu, em uma segunda-feira, determinado número de ligações, sendo 30% delas de homens. Sabendo-se que 28 dessas ligações foram de mulheres, o número de ligações recebidas de clientes homens, foi
- (A) 16.
(B) 14.
(C) 12.
(D) 10.
(E) 08.
23. Em um restaurante de comida por quilo, uma mãe e uma criança, consumiram, juntas em uma refeição, 825 gramas de comida, sendo que a quantidade consumida pela criança correspondeu a $\frac{3}{8}$ da quantidade consumida pela mãe. O consumo da criança foi
- (A) 225 g.
(B) 250 g.
(C) 275 g.
(D) 300 g.
(E) 325 g.
24. Em um salão de festas, foram colocadas várias mesas, cada uma delas com o mesmo número de cadeiras. Sabendo-se que o número de mesas era 5 vezes o número de cadeiras de uma mesa, e que o número total de cadeiras era 180, o número de mesas era
- (A) 36.
(B) 34.
(C) 32.
(D) 30.
(E) 28.
25. Um reservatório continha 20 000 litros de água, e foram consumidos 225 litros por dia, não ocorrendo reposição alguma. Após n dias, restavam 14 600 litros de água no reservatório.
- O valor de n é
- (A) 22.
(B) 23.
(C) 24.
(D) 25.
(E) 26.

26. A tabela seguinte mostra o número de ligações telefônicas feitas por 3 setores de uma empresa, no decorrer de um dia.

SETOR	Nº DE LIGAÇÕES FEITAS
A	18
B	X
C	X + 9

Se cada setor efetuou, em média, 25 ligações, então o número de ligações feitas pelo setor C foi

- (A) 21.
 (B) 24.
 (C) 27.
 (D) 30.
 (E) 33.
27. Um terreno retangular ABCD, foi dividido em 4 lotes, conforme mostra a figura.

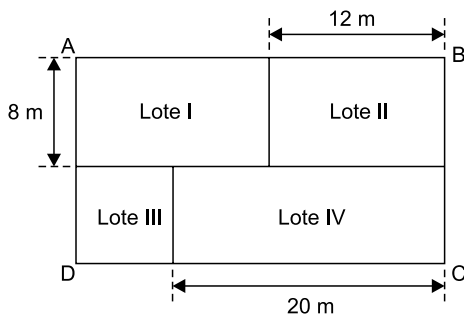


Figura fora de escala

O lote III é quadrado com 36 m^2 de área, e os demais lotes são retangulares, então a área do lote I é

- (A) 120 m^2 .
 (B) 112 m^2 .
 (C) 104 m^2 .
 (D) 96 m^2 .
 (E) 88 m^2 .
28. Uma sala quadrada, com 5 m de lado, tem o mesmo perímetro de uma sala retangular com 5,5 m de comprimento. A diferença entre a medida do comprimento e a medida da largura da sala retangular é
- (A) 1,00 m.
 (B) 1,25 m.
 (C) 1,50 m.
 (D) 1,75 m.
 (E) 2,00 m.

29. Uma barra de doce, na forma de um prisma reto, será totalmente cortada em cubinhos de 2 cm de aresta, conforme mostram as figuras.

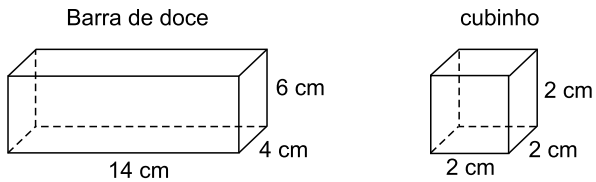


Figura fora de escala

Supondo que não ocorram perdas nos cortes, o número máximo de cubinhos que podem ser cortados é

- (A) 46.
(B) 45.
(C) 44.
(D) 43.
(E) 42.
30. Um barbante foi cortado em 3 pedaços. O 1º pedaço media $\frac{2}{5}$ do comprimento total do barbante, e o 2º pedaço tinha o dobro do comprimento do 3º pedaço. Sabendo-se que o 2º e o 3º pedaços juntos, medem 240 cm, então, a diferença entre as medidas do 1º e do 3º pedaço é
- (A) 90 cm.
(B) 85 cm.
(C) 80 cm.
(D) 75 cm.
(E) 70 cm.

LEGISLAÇÃO

- 31.** De acordo com a Lei Orgânica do Município da Estância Turística de Olímpia, os limites do território do Município só podem ser alterados na forma estabelecida na
- (A) Lei Orgânica.
 - (B) Lei Complementar Municipal.
 - (C) Constituição Federal.
 - (D) Medida Provisória Federal.
 - (E) Lei Complementar Federal.
- 32.** De acordo com a Lei Orgânica do Município da Estância Turística de Olímpia, ao Presidente da Câmara, dentre outras atribuições, compete
- (A) declarar extinto o mandato do Prefeito, Vice-Prefeito e Vereadores, nos casos previstos em lei.
 - (B) permitir ou autorizar o uso de bens municipais por terceiros.
 - (C) vetar, no todo ou em parte, projetos de lei, na forma prevista na Lei Orgânica.
 - (D) permitir ou autorizar a execução de serviços públicos por terceiros, a título precário.
 - (E) oficializar, obedecidas as normas urbanísticas aplicáveis, os logradouros públicos.
- 33.** Fulano e Sicrano, eleitos, respectivamente, para os cargos de Prefeito e Vice-Prefeito do Município da Estância Turística de Olímpia, não compareceram na data fixada para a posse. Considerando a situação hipotética e o disposto no Regimento Interno da Câmara desse município, assinale a alternativa correta.
- (A) Fulano e Sicrano têm até 30 (trinta) dias após a data fixada para a posse para assumirem os cargos, sob pena de cometimento de crime.
 - (B) Se, decorridos dez dias da data fixada para a posse, Fulano, ou Sicrano, salvo motivo de força maior, não tiver assumido o cargo, este será declarado vago.
 - (C) Fulano e Sicrano não deverão desincompatibilizar-se no ato da posse.
 - (D) Se, decorridos quinze dias da data fixada para a posse, Fulano e Sicrano, ainda que haja força maior, não tiverem assumido o cargo, este será declarado vago.
 - (E) Fulano e Sicrano perderão o cargo automaticamente, pois não compareceram na data fixada para a posse.
- 34.** De acordo com o Regimento Interno da Câmara Municipal da Estância Turística de Olímpia, os membros da Mesa serão eleitos para o período de
- (A) 01 (um) ano, permitida a reeleição de qualquer de seus membros para o mesmo cargo.
 - (B) 06 (seis) meses, permitida a reeleição de qualquer de seus membros para o mesmo cargo.
 - (C) 02 (dois) anos, proibida a reeleição de qualquer de seus membros para o mesmo cargo.
 - (D) 06 (seis) meses, proibida a reeleição de qualquer de seus membros para o mesmo cargo.
 - (E) 04 (quatro) anos, permitida a reeleição de qualquer de seus membros para o mesmo cargo.
- 35.** Assinale a alternativa que está de acordo com o Regimento Interno da Câmara Municipal da Estância Turística de Olímpia.
- (A) Será sempre computada, para efeito de quórum, a presença do Presidente.
 - (B) Ao Presidente da Câmara não é permitido, na qualidade de Vereador, assinar proposições.
 - (C) O Presidente da Câmara poderá fazer parte de Comissão Especial de Inquérito.
 - (D) As sessões solenes poderão ser realizadas fora do recinto da Câmara, desde que assim seja aprovado por um terço dos seus membros.
 - (E) O Presidente da Câmara poderá fazer parte da Comissão Permanente.

36. Em um computador com Windows 7, em sua configuração padrão, um usuário quer facilitar o acesso aos arquivos disponíveis na pasta Documentos (caminho "C:\Users\Telefonista\Documentos") a partir da Área de Trabalho.

_____ permite que todos os novos arquivos criados ou editados na pasta de caminho "C:\Users\Telefonista\Documentos" fiquem automaticamente acessíveis por meio _____ na Área de Trabalho, mantendo-se assim ao longo do tempo.

Considerando o cenário descrito, assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas do texto.

- (A) Criar um atalho da pasta Documentos na Área de Trabalho ... do atalho da pasta
- (B) Criar um atalho da pasta Área de Trabalho na pasta Documentos ... do atalho da pasta
- (C) Criar uma cópia da pasta Documentos na Área de Trabalho ... da cópia da pasta
- (D) Mover a pasta Documentos para a Área de Trabalho ... da pasta original
- (E) Recortar a pasta Documentos e colar na Área de Trabalho ... da cópia da pasta original

37. No MS-Word 2010, em sua configuração padrão, tem-se o texto "Enviar recado para João". Ao clicar no texto, deseja-se que o software padrão de envio de e-mail configurado no Windows seja aberto no modo de edição de um novo e-mail com o destinatário "joao@dominio.com.br" e com assunto "Novo Recado", respectivamente.

Assinale a alternativa que apresenta o procedimento correto para que a ação descrita seja executada.

- (A) Clicar na guia "Inserir"; Clicar no ícone "E-mail"; Preencher os campos "Texto", "Endereço de email" e "Assunto" com os valores desejados; Clicar em OK.
- (B) Selecionar o texto "Enviar recado para João"; Clicar com o botão auxiliar do mouse em cima do texto; Clicar em "Hyperlink..." no menu de contexto; Selecionar a aba "Endereço de Email"; Preencher os campos "Endereço de email" e "Assunto" com os valores desejados; Clicar em OK.
- (C) Selecionar o texto "Enviar recado para João"; Clicar na guia "Correspondências"; Clicar no ícone "Hyperlink..."; Preencher os campos "Endereço de email" e "Assunto" com os valores desejados; Clicar em OK.
- (D) Selecionar o texto "Enviar recado para João"; Clicar na guia "Correspondências"; Clicar no ícone "Enviar para..."; Preencher os campos "Endereço de email" e "Assunto" com os valores desejados; Clicar em OK.
- (E) Selecionar o texto "Enviar recado para João"; Clicar na guia "Referências"; Clicar no ícone "Email"; Preencher os campos "Endereço de email" e "Assunto" com os valores desejados; Clicar em OK.

38. Em um arquivo editado no MS-Excel 2010, em sua configuração padrão, deseja-se que toda vez que uma célula da coluna C contenha as palavras "ALTA PRIORIDADE", a cor da fonte dessa célula seja alterada automaticamente para vermelho. O recurso utilizado para fazer essa configuração é

- (A) Formatação de coluna.
- (B) Estilo de célula.
- (C) Formatar como tabela.
- (D) Formatação por fórmula.
- (E) Formatação condicional.

39. Considere o seguinte resultado de pesquisa realizado no Google.

The screenshot shows a Google search interface with the following elements:

- Navigation tabs: All, Images, News, Shopping, Maps, More, Settings, Tools.
- Search results summary: About 923,000 results (0.31 seconds).
- Search results list:
 - Result 1: [PDF] Lista de Telefones do IQ - IQ - Unicamp. URL: www.iqm.unicamp.br.../Lista%20de%20Ramais%20do%20IQ-1.p... Translate this page. Description: Lista de Telefones do IQ. Local / Pessoa. Ramal. ADMINISTRAÇÃO. Diretor (Prof. Dr. Lauro Tatsuo Kubota). 3521-3110. Diretor Associado (Prof. Dr. Carlos ...
 - Result 2: [PDF] Lista Telefônica - USP. URL: https://web.icmc.usp.br/SVAPADM/telefones.pdf Translate this page. Description: Lista Telefônica Interna. Atualizada em 26 ... Ligação telefônica interurbana para telefone externo à USP, digitar 0015 + DDD da cidade + número do telefone.
 - Result 3: [PDF] LISTA TELEFONICA FUNDAÇÃO LIBERATO. URL: www.liberato.com.br/sites/default/files/lista_telefonica_2018.pdf Translate this page. Description: LISTA TELEFONICA FUNDAÇÃO LIBERATO. TELEFONES DA INCUBADORA. Setor. Telefone. Auditório. 3584.2080. Almoxarifado. 3584.2022. Almox da ...
 - Result 4: [PDF] Lista de endereços, telefones das Superintendências Regionais do ... URL: www.cultura.gov.br/.../1bfb92a-5698-4ea5-a470-79480ae49113 Translate this page. Description: Lista de endereços, telefones das Superintendências Regionais do Instituto do. Patrimônio Histórico e Artístico Nacional - Iphan. 1ª Superintendência Regional ...
 - Result 5: [PDF] Guia de telefones fev 2010 final.p65 - Unifesp. URL: www.unifesp.br/reitoria/cpp/images/guia_tel_2010.pdf Translate this page. Description: Lista de Telefones, Ramais e Endereços. GUIA DE TELEFONES. E ENDEREÇOS. UNIFESP. Hospital São Paulo. Órgãos de Apoio. PABX - UNIFESP/HSP: ...
 - Result 6: [PDF] Telefones e ramais da Reitoria - IFSP

A pesquisa compatível com esse resultado, em que somente arquivos com extensão PDF são encontrados, é:

- (A) Lista de telefones arquivo
- (B) Lista de telefones pdf
- (C) file:pdf lista de telefones
- (D) Lista de telefones filetype:pdf
- (E) extension:pdf Lista de telefones

40. No Google, para buscar páginas que contenham a palavra "contato" no site https://portal.fazenda.sp.gov.br, deve-se digitar:

- (A) contato url:https://portal.fazenda.sp.gov.br
- (B) contato inurl:https://portal.fazenda.sp.gov.br
- (C) contato site:https://portal.fazenda.sp.gov.br
- (D) contato insite:https://portal.fazenda.sp.gov.br
- (E) contato in:https://portal.fazenda.sp.gov.br

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

- 41.** Para quem trabalha com atendimento telefônico, educação, cordialidade e gentileza são normas básicas para conseguir atingir seus objetivos. Um dos princípios básicos desse atendimento consiste em
- (A) demonstrar simpatia conversando animadamente com os interlocutores.
 - (B) responder à altura, de forma firme e segura, quando ouvir queixas ou reclamações.
 - (C) fornecer informações sobre a empresa, a fim de demonstrar sua competência.
 - (D) ouvir sempre com atenção e boa vontade o que o interlocutor tem a dizer.
 - (E) atender rapidamente sem se ater às solicitações ou aos questionamentos.
- 42.** Todas as informações referentes a uma chamada: ramal ou posição, duração, hora do dia, número discado, etc., reveladas por um sistema de PABX, são identificadas pelo nome de
- (A) relatório de chamada.
 - (B) especificações de chamada.
 - (C) descritivo de chamada
 - (D) detalhamento de chamada.
 - (E) registro de chamada.
- 43.** Em atendimento telefônico, o tom de voz é revelador e pode agradar ou afastar o interlocutor. O tom de voz da Telefonista deve ser
- (A) grave, alto e forte.
 - (B) claro, firme e agradável.
 - (C) vibrante, alegre e divertido.
 - (D) sereno, baixo e delicado.
 - (E) sussurrante, suave e cordial.
- 44.** Além de exercer com competência, boa vontade e precisão todas as suas funções, a Telefonista sabe que é de sua total responsabilidade
- (A) reconhecer seus interlocutores frequentes pela voz e pelo modo de se expressar.
 - (B) revelar aos seus superiores as ocorrências havidas com seus colegas de função.
 - (C) manter sob sigilo todas as ligações telefônicas, agindo sempre com total discrição.
 - (D) assumir o treinamento e responder pelo bom desempenho de seus pares.
 - (E) conhecer e saber expressar-se ao telefone em mais de um idioma.
- 45.** Quando se fala em atendimento, a primeira impressão de um cliente ou contato vai determinar o seu relacionamento com a empresa ou instituição. A postura de comunicação da Telefonista, além de segura e impecável, deve revelar
- (A) proatividade.
 - (B) familiaridade.
 - (C) austeridade.
 - (D) cumplicidade.
 - (E) curiosidade.
- 46.** A central de PABX (Private Automatic Branch Exchange) é um sistema de telefonia que difere do PBX porque o PABX
- (A) é um sistema manual.
 - (B) precisa de um operador para funcionar.
 - (C) é um sistema operado unicamente em âmbito nacional.
 - (D) não precisa de um operador para funcionar.
 - (E) não permite efetuar ligações entre telefones internos.
- 47.** O sistema que consiste na discagem direta a um ramal de um PABX é conhecido pela sigla
- (A) RDD.
 - (B) DDR.
 - (C) DDD.
 - (D) DRD.
 - (E) RDR.
- 48.** Quando a comunicação é mal interpretada ou não se realiza entre as pessoas, existe uma barreira no processo de comunicação. Uma das principais barreiras existentes é a falta de
- (A) deliberação.
 - (B) vitalidade.
 - (C) concentração.
 - (D) companheirismo.
 - (E) cumplicidade.
- 49.** A rede de transmissão de informações (voz, dados e sinais) é composta por sistemas de transmissão, através dos quais são realizadas as interconexões entre as centrais de comutação. Os sistemas de transmissão utilizam meios para o envio das informações, que podem ser de dois tipos:
- (A) físicos e não-físicos.
 - (B) diretos e indiretos.
 - (C) internos e externos.
 - (D) rígidos e flexíveis.
 - (E) analógicos ou digitais.

50. Um interurbano é uma comunicação telefônica entre

- (A) dois países.
- (B) dois municípios.
- (C) dois logradouros.
- (D) dois bairros.
- (E) duas cidades.

