

PROVA DE PORTUGUÊS

Leia o texto para responder à questão 01.

Conto 161

Dois inválidos, bem velhinhos, esquecidos numa cela de asilo. Ao lado da janela, retorcendo os aleijões e esticando a cabeça, apenas um consegue espiar lá fora. Junto à porta, no fundo da cama, para o outro é a parede úmida, o crucifixo negro, as moscas no fio de luz. Com inveja, pergunta o que acontece. Deslumbrado, anuncia o primeiro:
 __Um cachorro ergue a perninha no poste.
 Mais tarde:
 __Uma menina de vestido branco pulando corda.
 Ou ainda:
 __Agora é um enterro de luxo.
 Sem nada ver, o amigo remorde-se no seu canto. O mais velho acaba morrendo, para alegria do segundo, instalado afinal debaixo da janela. Não dorme, antegozando a manhã. O outro, maldito, lhe roubara todo esse tempo o circo mágico do cachorro, da menina, do enterro de rico. Cochila um instante – é dia. Senta-se na cama, com dores espicha o pescoço: no beco, muros em ruína, um monte de lixo.

Dalton Trevisan. Ah, é? Ministórias.

QUESTÃO 01

Com base na leitura, pode-se inferir que o texto:

- (A) remete ao lirismo da morte e da condição humana.
- (B) remete à velhice, sob uma ótica romântica e filosófica.
- (C) remete à velhice, sob um olhar cáustico do abandono de idosos, e da condição humana.
- (D) remete à poeticidade da amizade e do abandono de dois irmãos num asilo.
- (E) remete à amizade, tendo como cenário um belo e asseado asilo.

QUESTÃO 02

Já que vais brevemente à chapada, vê se ainda se encontra legivelmente o meu nome num tronco novo de jenipapeiro que fica junto à casa do teu agregado (se é que ainda o manténs), próximo a umas goiabeiras, e aí talhado por mim a última vez que lá estive. Olha, não te esqueças de dar algumas tarrafadas ao poço do Periquito, de fundo aliás bem sujo e garranchento; e também, ao do Mané Fulô, como diziam os caipiras.

Hugo de Carvalho de Ramos. **Tropas e Boiadas**

As formas e os tempos verbais utilizados no fragmento de texto acima são respectivamente:

- (A) presente do indicativo, imperativo, presente do indicativo, presente do indicativo, presente do indicativo, presente do indicativo, pretérito perfeito do indicativo, imperativo, presente do subjuntivo, infinitivo, imperfeito do indicativo.
- (B) presente do indicativo, imperativo, presente do indicativo, presente do indicativo, presente do indicativo, presente do indicativo, pretérito imperfeito do indicativo, imperativo, presente do subjuntivo, infinitivo, imperfeito do indicativo.
- (C) presente do subjuntivo, imperativo, presente do indicativo, presente do indicativo, presente do indicativo, presente do indicativo, pretérito perfeito do indicativo, imperativo, presente do subjuntivo, infinitivo, imperfeito do indicativo.
- (D) presente do indicativo, imperativo, presente do indicativo, presente do indicativo, presente do indicativo, presente do indicativo, pretérito perfeito do indicativo, imperativo, presente do subjuntivo, infinitivo, futuro do pretérito.
- (E) presente do subjuntivo, imperativo, presente do indicativo, presente do indicativo, presente do indicativo, presente do indicativo, pretérito perfeito do indicativo, imperativo, presente do subjuntivo, infinitivo, imperfeito do indicativo.

QUESTÃO 03

Observando a grafia das palavras abaixo, indique a alternativa em que todas estão corretas.

- (A) xale, broche, gueixa, maxixe, enxurrada, enxerido, encharcar.
- (B) ascensão, exceto, insosso, excipiente, excessão, êxtase, excrescer.
- (C) cafajeste, tangencial, sarjeta, gorgeta, aborígine, regorjear, perjúrio.
- (D) bobina, buteco, cortiça, mutilação, curtume, furúnculo, balbuciar.
- (E) moção, argamassa, remoção, salsa, assucena, cansaço, eriçar.

Leia o texto abaixo para responder à questão 04.

Inimigos

O apelido de Maria Teresa, para Norberto, era “Quequinha”. Depois do casamento, sempre que queria contar para os outros uma da sua mulher, o Norberto pegava sua mão, carinhosamente, e começava:
 __Pois a Quequinha...
 E a Quequinha, dengosa, protestava:
 __Ora, Beto!
 Com o passar do tempo, o Norberto deixou de chamar Maria Teresa de Quequinha; se ela estivesse ao seu lado e ele quisesse se referir a ela, dizia:
 __A mulher aqui...
 Ou, às vezes:
 __Esta mulherzinha...
 Mas nunca mais de Quequinha.
 (O tempo, o tempo. O amor tem mil inimigos, mas o pior deles é o tempo. O tempo ataca em silêncio. O tempo usa armas químicas.)
 Com o tempo, Norberto passou a tratar a mulher por “Ela”.
 __Ela odeia o Charles Bronson.
 __Ah, não gosto mesmo.

Deve-se dizer que o Norberto, a essa altura, embora a chamasse de Ela, ainda usava um vago gesto de mão para indicá-la. Pior foi quando passou a dizer “essa aí” e apontar com o queixo.

__Essa aí...

E apontava com o queixo, até curvando a boca com um certo desdém.

(O tempo, o tempo. O tempo captura o amor e não o mata na hora. Vai tirando uma asa, depois a outra...)

Hoje, quando quer contar alguma coisa da mulher, o Norberto nem olha na sua direção. Faz um meneio de lado com a cabeça e diz:

__Aquilo...

Luis Fernando Veríssimo. **Novas comédias da vida privada.**

QUESTÃO 04

De acordo com a leitura do texto, pode-se inferir que:

- I. Marido e mulher vão gradativamente se distanciando um do outro. O marido, ao empregar termos como “essa aí” e “aquilo” remete a um desdém em relação à esposa.
- II. O marido usa diminutivos Quequinha e mulherzinha para referir-se à esposa e ambos possuem o mesmo valor semântico no texto.
- III. Norberto e Maria Teresa tratam-se carinhosamente por Beto e Quequinha e o texto procura comprovar a tese de que não há mudança no relacionamento do casal.
- IV. No relacionamento de Maria Tereza e Norberto, observa-se que o tempo foi o pior inimigo do amor, porque o foi matando lentamente.

Assinale a alternativa CORRETA:

- (A) apenas I e II estão corretas
- (B) apenas II e III estão corretas
- (C) apenas III e IV estão corretas
- (D) apenas I e III estão corretas
- (E) apenas I e IV estão corretas

QUESTÃO 05

O fragmento de texto, **A mulher que escreveu a Bíblia** de Moacyr Scliar foi alterado quanto à pontuação.

Assinale a alternativa em que a pontuação está CORRETA:

- (A) Desde a infância - eu suspeitava disso, de que era feia! As outras, meninas, da aldeia, bonitas em geral, relutavam em brincar comigo, quando eu aparecia, davam um jeito de escapulir, rindo à socapa! Ora! eu não era aleijada; nem estúpida; por que fugiam?
- (B) Desde a infância, eu suspeitava disso, de que era feia; As outras meninas da aldeia - bonitas em geral - relutavam em brincar comigo, quando eu aparecia, davam um jeito de escapulir, rindo à socapa; Ora, eu não era aleijada, nem estúpida; por que fugiam!

- (C) Desde a infância eu suspeitava disso, de que era feia. As outras meninas da aldeia, bonitas em geral, relutavam em brincar comigo; quando eu aparecia, davam um jeito de escapulir, rindo à socapa. Ora, eu não era aleijada, nem estúpida; por que fugiam?
- (D) Desde, a infância, eu suspeitava disso, de que era feia! As outras meninas da aldeia, bonitas em geral, relutavam em brincar comigo, quando eu aparecia, davam um jeito de escapulir, rindo à socapa? Ora - eu não era aleijada - nem estúpida! por que fugiam?
- (E) Desde a infância eu suspeitava disso, de que era feia? As outras meninas da aldeia, bonitas em geral, relutavam em brincar comigo, quando eu aparecia, davam um jeito de escapulir rindo à socapa! Ora! eu não era aleijada, nem estúpida; por que fugiam...

QUESTÃO 06



Fonte: Blog do Cícero, sexta-feira, 01 de maio de 2009.

Observe a charge acima, e assinale a alternativa CORRETA:

- (A) o texto explora ironicamente o fenômeno El Niño e La Niña e as recentes catástrofes ambientais provocadas pelas altas temperaturas no mundo inteiro.
- (B) de maneira divertida, o texto aborda o aquecimento global, e a catástrofe ambiental que poderá ocorrer no futuro.
- (C) é um anúncio publicitário e procura vender uma única ideia: a necessidade de preservar o meio ambiente, e aves marinhas, ameaçadas de extinção.

- (D) estão sendo extintos, devido ao aumento da temperatura global, pássaros, plantas e animais que habitam, apenas, no pólo sul.
- (E) apenas as aves marinhas, que vivem a maior parte do tempo no oceano e nidificam no pólo sul sofrerão com o aquecimento global e suas temíveis consequências.

QUESTÃO 07

Leia as frases abaixo e responda à questão a seguir:

- I. Todos fazem o que querem e tudo sobra para mim.
- II. Se for para mim fazer tudo isso e não receber nada, eu desisto.
- III. Não, minha irmã, se é assim, deixa para mim, eu faço.
- IV. Para mim isso não tem importância nenhuma.
- V. Se é para mim fazer, eu faço.

Assinale a alternativa em que o pronome pessoal do caso oblíquo está INCORRETO:

- (A) apenas II está incorreta
- (B) apenas III está incorreta
- (C) apenas I e IV estão incorretas
- (D) apenas II e V estão incorretas
- (E) apenas II, III e IV estão incorretas

QUESTÃO 08

Leia o enunciado abaixo para responder à questão a seguir:

Dizem os especialistas que “A racionalidade instrumental caracteriza-se pela relação entre meios e fins, quaisquer que sejam estes.”

No texto acima, a expressão: “quaisquer que sejam estes” refere-se a:

Assinale a alternativa CORRETA:

- (A) somente a “fins”
- (B) apenas a “meios”
- (C) “meios e fins”
- (D) “caracteriza-se”
- (E) “racionalidade instrumental”

Leia o fragmento de texto abaixo e responda à questão 09.

Consolados, paramos numa fonte de mármore vermelho e negro, abrigada à sombra de sicômoros onde arrulhavam rolas; ao lado erguia-se uma tenda, com um tapete na relva coberto de uvas e de malgas de leite; e o velho de barbas brancas que a ocupava saudou-nos em nome de Alá, com a nobreza de um patriarca.

Eça de Queirós, **A Relíquia**.

QUESTÃO 09

Assinale a alternativa em que todas as palavras pertencem à classe dos verbos:

- (A) mármore, sombra, velho, barbas, patriarca
- (B) brancas, erguia, sombra, velho, arrulhavam
- (C) barbas, nobreza, paramos, erguia, coberto
- (D) paramos, arrulhavam, erguia, ocupava, saudou
- (E) mármore, sombra, velho, ocupava, abrigada

QUESTÃO 10

Observe os enunciados abaixo e responda à questão a seguir, assinalando a alternativa em que o texto está CORRETO quanto ao uso da crase:

- (A) Sem prestar à atenção a ladainha de nomes injuriosos, disse exaltada que não era possível que a moça tenha ido à festa e à feira, sem dar nenhuma atenção à menina, aquela que tanto a admira.
- (B) Sem prestar à atenção à ladainha de nomes injuriosos, disse exaltada que não era possível que a moça tenha ido à festa e à feira, sem dar nenhuma atenção a menina, àquela que tanto a admira.
- (C) Sem prestar a atenção a ladainha de nomes injuriosos, disse exaltada que não era possível que a moça tenha ido à festa e à feira, sem dar nenhuma atenção a menina, àquela que tanto a admira.
- (D) Sem prestar a atenção à ladainha de nomes injuriosos, disse exaltada que não era possível que a moça tenha ido à festa e à feira, sem dar nenhuma atenção a menina, àquela que tanto a admira.
- (E) Sem prestar a atenção à ladainha de nomes injuriosos, disse exaltada que não era possível que a moça tenha ido à festa e à feira, sem dar nenhuma atenção à menina, àquela que tanto a admira.

PROVA DE CONHECIMENTOS REGIONAIS**QUESTÃO 11**

O distrito industrial de Araguaína situa-se em uma área afastada da cidade onde localizam-se fábricas de produtos agropecuários, alimentícios, refrigerantes, dentre outros. Trata-se do

- (A) distrito Daiara.
- (B) distrito Novo Horizonte.
- (C) distrito Barra da Grota.
- (D) distrito Anhanguera.
- (E) distrito São João.

QUESTÃO 12

Sobre o início da colonização do antigo norte de Goiás no período colonial, atual Estado do Tocantins, é CORRETO afirmar:

- (A) Ocorreu com a pecuária no final do século XIX.
- (B) Com as descobertas de ouro no século XVIII.
- (C) Com o desenvolvimento da agricultura no século XVII.
- (D) Com a construção da Belém Brasília em 1898.
- (E) Com a “marcha para o oeste” em meados do século XX.

QUESTÃO 13

A ilha do Bananal é formada pelo Rio Araguaia e por seu braço, o Rio Javaé. Sobre essa ilha, são feitas as afirmativas a seguir.

- I. É considerada a maior ilha fluvial do mundo.
- II. É protegida por Lei Federal.
- III. Tem índios entre os seus habitantes.
- IV. Tem ecossistema rico, com variedade de animais.
- V. Está localizada nos municípios de Porto Nacional, Gurupi e Pium.

Está CORRETA a alternativa:

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

QUESTÃO 14

Atualmente, no contexto das grandes transformações do território a partir dos grandes projetos, as atuais políticas de desenvolvimento para a região norte do Brasil, e particularmente para o Estado do Tocantins, estão centradas na melhoria de infraestrutura desta região, principalmente no transporte multimodal, na armazenagem de produtos e na energia (VASCONCELOS FILHO, João Manoel, 2008, adaptado). No contexto que trata dos grandes projetos nacionais do início do século XXI, um em específico contribuirá diretamente com a ampliação de investimentos em Araguaína e é responsável pela instalação do Pátio Multimodal de Araguaína. Trata-se

- (A) da Ferrovia Norte-Sul.
- (B) do Aeroporto de Araguaína.
- (C) da Hidrovia do Rio Tocantins.
- (D) da Rodovia BR 153.
- (E) da Usina Hidrelétrica de Estreito/MA.

QUESTÃO 15

Para responder a questão 15 (quinze), observe a tabela abaixo.

NUMERO DE SALAS DE CINEMAS POR ESTADO					
São Paulo	722	Pernambuco	60	Rio Grande do Norte	16
Rio de Janeiro	280	Espírito Santo	50	Sergipe	15
Minas Gerais	192	Ceará	36	Piauí	11
Rio Grande do Sul	139	Mato Grosso	31	Alagoas	7
Paraná	114	Paraíba	29	Rondônia	6
Distrito Federal	79	Maranhão	28	Tocantins	5
Santa Catarina	75	Amazonas	22	Amapá	3
Bahia	71	Mato Grosso do Sul	21	Acre	2
Goiás	62	Pará	20	Roraima	2

Fonte: Ministério da Cultura. Anuário de Estatísticas Culturais, 2009, com dados da Ancine de 2007.

A tabela acima apresenta os dados relativos à existência de salas de cinemas pelos estados brasileiros e Distrito Federal coletados em 2007 pela Ancine e publicados no Anuário de Estatísticas Culturais de 2009, do Ministério da Cultura. Pelos dados apresentados podemos considerar CORRETO que

- (A) o Estado do Tocantins, possui um dos menores números de salas de cinemas disponíveis à população, o que implica na necessidade de políticas públicas voltadas a este setor.

- (B) a concentração de salas de cinemas na região norte do Brasil se dá no Estado de Mato Grosso, com 31 salas, número superior à quantidade dos demais estados da região somados.
- (C) a ausência de políticas públicas voltadas à cultura na região norte do Brasil faz com que a mesma possua apenas 50 salas disponíveis à população, número igual ao Estado do Espírito Santo.
- (D) A disposição de salas de cinema pelo Estado do Tocantins demonstra a democratização deste recurso audiovisual para a população de todo o estado e demais estados da região norte do Brasil.
- (E) O Estado do Tocantins é o que possui o menor número de salas de cinemas disponíveis para a população de toda a região norte do Brasil.

QUESTÃO 16

No norte goiano, como em todo o Brasil colônia a forma de trabalho predominante era a escravidão. Sobre o trabalho escravo no antigo norte de Goiás no século XVIII, é INCORRETO:

- (A) a exploração da escravidão no norte de Goiás estava estruturada no sistema mercantilista.
- (B) para as minas do “norte” vieram diversos grupos de escravos procedentes do continente africano.
- (C) a população escrava do norte goiano era obrigada a viver em contínua mobilidade.
- (D) a escravidão no período colonial no norte de Goiás era exclusivamente na prospecção de ouro nas minas.
- (E) o imposto cobrado pela venda e compra de escravo era denominado de “Sizas”.

QUESTÃO 17

Observe a tabela abaixo:

Evolução das Bibliotecas Públicas no Brasil (Região Norte)			
Estado	2005	2006	Evolução (%)
Rondônia	45	45	0
Acre	15	16	6,66
Amazonas	44	37	-15,9
Roraima	8	10	25
Pará	123	130	5,69
Amapá	13	14	7,69
Tocantins	119	127	6,72
Total	367	379	3,26

Fonte: Ministério da Cultura. Anuário de Estatísticas Culturais, 2009.

A tabela apresentada acima trata da evolução entre 2005 e 2006 do número de bibliotecas públicas existentes na região norte do Brasil, segundo dados coletados junto ao Anuário de Estatísticas Culturais, publicado em 2009, pelo Ministério da Cultura. Ao observarmos e analisarmos os dados apresentados, podemos considerar que

- I. de acordo com os dados apresentados, em 2006 o Estado do Tocantins atingiu a meta de possuir uma biblioteca para cada município, permitindo que a população de todo o estado tivesse acesso a este equipamento cultural.
- II. o Estado do Tocantins possuiu, entre 2005 e 2006, o terceiro melhor desempenho em números relativos e o primeiro em números absolutos no que diz respeito ao aumento de bibliotecas públicas da região norte do Brasil.
- III. o Estado do Tocantins ocupa a segunda posição no número de bibliotecas públicas na região norte do Brasil em 2006, o que em números relativos corresponde a 29% do total de bibliotecas públicas na região norte do Brasil.

Está CORRETA a alternativa:

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

QUESTÃO 18

As cidades do Tocantins tombadas pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional – IPHAN, são:

- (A) Porto Nacional e Pedro Afonso.
- (B) Arraias e Paranã.
- (C) Natividade e Porto Nacional.
- (D) Monte do Carmo e Porto Nacional.
- (E) Paranã e Natividade.

QUESTÃO 19

Para o Rio Tocantins, estão planejadas nove hidrelétricas; destas, seis estão no Estado do Tocantins, três já estão em funcionamento, são elas:

- (A) Luis Eduardo Magalhães-Lajeado, Tupiratins e Serra da Mesa.
- (B) Estreito, Tucuruí e Serra da Mesa.
- (C) Peixe Angical, Serra da Mesa e Tucuruí.
- (D) Estreito, Impuerias e São Salvador.
- (E) Luís Eduardo Magalhães-Lajeado, Peixe Angical e São Salvador.

QUESTÃO 20

Os poderes legislativos do estado do Tocantins são assim compostos:

- (A) 22 deputados estaduais, 8 deputados federais e 2 senadores.
- (B) 24 deputados estaduais, 10 deputados federais e 2 senadores.
- (C) 24 deputados estaduais, 8 deputados federais e 3 senadores.
- (D) 22 deputados estaduais, 10 federais e 1 senador.
- (E) 24 deputados estaduais, 8 deputados federais e 2 senadores.

PROVA DE INFORMÁTICA**QUESTÃO 21**

O correio eletrônico é uma tecnologia que permite a troca de mensagens. A manipulação destas mensagens é feita por um programa de computador conhecido como software de correio eletrônico.

A alternativa que apresenta apenas softwares de correio eletrônico é:

- (A) Outlook Express, Thunderbird e Emphaty
- (B) Outlook Express, KMail e Pidgin
- (C) Outlook Express, KMail e Thunderbird
- (D) Thunderbird, Pidgin e Emphaty
- (E) Thunderbird, KMail e Pidgin

QUESTÃO 22

Com o Novo Acordo Ortográfico lançado em 2009, várias regras foram elaboradas para a grafia das palavras como, por exemplo, a queda do trema. Sendo assim, ao digitar um texto com as palavras “frequente” e “linguiça”, por exemplo, no Microsoft Word 2007, idioma português, estas ficarão com um sublinhado ondulado vermelho automaticamente.

Para que estas palavras sejam reconhecidas continuamente como vocábulos válidos do idioma português, é preciso inseri-las no dicionário. Este procedimento pode ser realizado:

- (A) clicando com o botão direito do mouse na nova palavra e, depois, selecionando a opção “Atualizar dicionário”.
- (B) clicando com o botão direito do mouse na nova palavra e, depois, selecionando a opção “Adicionar ao dicionário”.
- (C) clicando com o botão esquerdo do mouse na nova palavra e, depois, selecionando a opção “Nova palavra para o dicionário”.
- (D) clicando com o botão direito do mouse na nova palavra e, depois, selecionando a opção “Reconhecer palavra”.
- (E) clicando com o botão esquerdo do mouse na nova palavra e, depois, selecionando a opção “Nova palavra”.

QUESTÃO 23

Em muitos locais públicos, é possível acessar à Internet gratuitamente por meio da tecnologia *Wireless* (sem fio) porque dispõem de equipamentos que transmitem o sinal de rede. Esses equipamentos são mais conhecidos como:

- (A) Browsers
- (B) Intranet
- (C) Pontos de acesso
- (D) Conversores digitais
- (E) Firewalls

QUESTÃO 24

Sobre Segurança da Informação, é CORRETO afirmar que:

- (A) softwares antivírus são utilizados como forma de proteger a integridade de sistemas e dados.
- (B) spywares são incapazes de causar danos como roubo de informação, quando estão em execução.
- (C) cavalos de tróia são vírus construídos com o objetivo único de destruir o hardware do computador.
- (D) arquivos armazenados em dispositivos móveis do tipo *USB Flash Drive* não podem ser contaminados por vírus.
- (E) geralmente, vírus são programas feitos para causar algum dano ao computador, porém, ao serem executados são incapazes de apagar arquivos do disco rígido.

QUESTÃO 25

Quando o ícone  aparecer na barra de informações do navegador Internet Explorer 6, é CORRETO afirmar que:

- (A) o navegador bloqueou um pop-up de um site.
- (B) o navegador não disponibiliza mais segurança para a transmissão de dados.
- (C) não existe conexão de rede para acessar sites.
- (D) a licença de uso do navegador foi expirada.
- (E) não é possível abrir várias páginas em uma mesma janela.

PROVA DE CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**QUESTÃO 26**

A par da evolução da comunicação marque a opção em que os meios de comunicação aparecem em ordem cronológica, do mais antigo para o mais moderno:

- (A) Telégrafo, computador, jornal
- (B) Rádio, televisão, cinema
- (C) Livro, televisão, rádio
- (D) Telégrafo, telefone, rádio
- (E) Rádio, televisão, telégrafo

QUESTÃO 27

Um dos meios de comunicação de massa resultou de pesquisas científicas que tinham por objetivo usar as ondas eletromagnéticas para a transmissão de sons à distância. Na última década do século XIX, o advento do telégrafo sem fio consistiu o passo inicial que levou o italiano Guglielmo Marconi e o padre brasileiro Roberto Landell de Moura a realizar experiências em qual meio de comunicação?

- (A) Telefone
- (B) Rádio
- (C) Televisão
- (D) Computador
- (E) Cinema

QUESTÃO 28

Marque a opção CERTA:

- (A) Com o advento da Teoria das Relações Humanas uma nova linguagem passa a dominar o repertório administrativo, com ênfase nas tarefas.
- (B) Com o advento da Teoria das Relações Humanas uma nova linguagem passa a dominar o repertório administrativo, com ênfase nas pessoas.
- (C) As características de personalidade, capacidade de aprendizagem, etc., mostram que as pessoas são iguais entre si.
- (D) As características de personalidade, capacidade de aprendizagem, etc., mostram que os padrões de comportamento não variam de indivíduo para indivíduo.
- (E) As características de personalidade, capacidade de aprendizagem, etc., mostram que os padrões de comportamento são determinados pela genética.

QUESTÃO 29

Os indivíduos variam de acordo com os grupos a que pertencem, contudo, as necessidades primárias, essenciais à sobrevivência do indivíduo são inatas e instintivas, estão classificadas no nível mais baixo na classificação hierárquica e exigem satisfação periódica e cíclica. São exemplos de necessidades primárias:

- (A) Segurança íntima, autodefesa, busca de proteção contra o perigo.
- (B) Necessidade de participação, conviver em grupo, receber aprovação.
- (C) Alimentação, sono, atividade física, satisfação sexual, segurança física.
- (D) Necessidade de afeição, socialização, dar e receber carinho.
- (E) Nenhuma das opções.

QUESTÃO 30

VOIP é a tecnologia que permite o envio da voz através de uma rede de dados, utilizando o protocolo TCP/IP que é usado, por exemplo, na Internet. A respeito do VOIP assinale as opções CORRETAS:

- I. O VOIP gera grande economia e é utilizado nas grandes empresas para fazer ligações entre suas unidades e escritórios utilizando suas próprias redes de dados.
- II. Um dos principais representantes dessa revolução (VOIP) é um software chamado SKYPE que é gratuito e permite fazer ligações através da Internet.
- III. Quando as ligações são realizadas de micro para micro através do (SKYPE) elas são totalmente gratuitas.
- IV. O SKYPE permite uma comunicação com uma qualidade de voz praticamente idêntica, e em alguns casos até melhor do que a qualidade que temos da telefonia tradicional.

- (A) Estão corretas apenas I e III
- (B) Estão corretas apenas I, II e IV
- (C) Estão corretas apenas I e IV
- (D) Estão corretas todas as opções.
- (E) Está correta apenas a IV.

QUESTÃO 31

Três telefonistas X, Y e Z recebem uma ligação externa. A pessoa do outro lado da linha solicita um ramal ou pessoa. Qual dos três realizou o atendimento correto?

Telefonista	Atendimento
X	Nome da empresa, cumprimento formal (bom dia, boa tarde) repetir o nome da pessoa ou ramal, em seguida transferir a ligação
Y	Nome da empresa, cumprimento formal (bom dia, boa tarde) repetir o nome da pessoa ou ramal, em seguida, solicitar um momento e transferir a ligação.
Z	Nome da empresa, cumprimento formal (bom dia, boa tarde) repetir o nome da pessoa ou ramal, em seguida, solicitar um momento e deixar a pessoa aguardando na linha.

- (A) Telefonistas Y e Z
- (B) Telefonista X e Z
- (C) Telefonista X
- (D) Telefonista Y
- (E) Nenhuma das opções

QUESTÃO 32

- I. Uma linha tronco é uma linha telefônica que liga a CPCT à central telefônica pública.
- II. Ramais restritos são ramais que só fazem ligações internas.
- III. Número chave ou piloto é o número que acessa automaticamente as linhas que estão em busca automática, mas não deve ser divulgado ao público.
- IV. Enlace é o meio pelo qual se efetuam as ligações entre linhas-tronco.
- V. A sigla DDG significa Discagem Dual Gratuita

Marque a opção CORRETA:

- (A) Estão corretas apenas a II e III.
- (B) Apenas a opção I está correta.
- (C) Estão corretas apenas a I e II.
- (D) Todas estão incorretas.
- (E) Todas estão corretas.

QUESTÃO 33

Marque a opção INCORRETA:

- (A) Pulso é o critério de medição de uma chamada por tempo, distância e horário.
- (B) Mantenedora é a empresa habilitada para prestar serviços e dar assistência às CPCTs.
- (C) Serviço Noturno permite à telefonista direcionar as chamadas recebidas num determinado horário no seu ramal para um ramal qualquer.
- (D) A partir do ramal (aparelho telefônico) não é possível programar o número do ramal para onde serão direcionadas as chamadas e a ativação/desativação do serviço.
- (E) Ramal são os terminais por onde saem e entram ligações telefônicas.

QUESTÃO 34

Marque a única opção em que NÃO estão presente itens necessários ao funcionamento do serviço de emergência:

- (A) Na maioria dos sistemas básicos de emergência há diversos equipamentos além do PSTN, entre os quais está o PSAP que pode usar um sistema de rádio controlado por computador.
- (B) O CAD é um programa de mapeamento computadorizado que além de identificar automaticamente a localidade de quem realizou a chamada, ainda identifica quaisquer riscos particulares como trânsito congestionado.
- (C) Os PSAPs têm geradores de *back up* e suprimento de energia sem interrupção (UPS) no caso de queda de energia e indisponibilidade.
- (D) Os Relações Públicas (RP) são profissionais que atuam na comunicação direta das empresas e atendem, em substituição ao telefonista em emergências caso este esteja ausente.
- (E) As chamadas para a Secretaria dos Direitos Humanos, Disque Denúncia, Polícia Federal, Defesa Civil são todas gratuitas.

QUESTÃO 35

Quando as vias formais de comunicação da empresa não atendem à demanda por informações do seu público interno, surge a versão oficial do "ouvi dizer", também chamada rádio corredor. (<http://www.webartigos.com>)

Sobre a comunicação informal ou rádio corredor é CORRETO afirmar:

- (A) É a forma de comunicação oficial, sem grau de distorção, que flui do emissor para o receptor.
- (B) É a forma de comunicação em que a mensagem original sofre alto grau de distorção, mas não chega a assumir sentido contrário da primeira versão.

- (C) O jogo de telefone sem fio ilustra bem a eficiência desse tipo de comunicação.
- (D) É a comunicação em que a mensagem original sofre alto grau de distorção, chegando muitas vezes a assumir sentido contrário da sua primeira versão. O jogo de telefone sem fio ilustra bem a ineficiência desse tipo de comunicação.
- (E) Necessária para um canal consistente de comunicação empresarial.

QUESTÃO 36

Sobre a comunicação interna é CORRETO afirmar que:

- I. É aquela dirigida ao público interno da organização, sobretudo aos seus funcionários.
- II. É um dos mais importantes componentes da comunicação integrada e, oferece estímulo ao diálogo e à troca de informação.
- III. É a comunicação que promove o diálogo e a troca de informação entre a gestão executiva e a base operacional, na busca pela qualidade.
- IV. Alguns aspectos devem ser considerados para que a comunicação interna alcance seus objetivos: estratégias, qualidade, conteúdo e linguagem.
- V. A eficácia das comunicações nas organizações passa pela valorização das pessoas como indivíduos e cidadãos.

- (A) Estão corretas apenas a I e III
 (B) Estão corretas apenas a I, II e IV
 (C) Estão corretas apenas a I e IV
 (D) Estão corretas todas as opções
 (E) Está correta apenas a IV

QUESTÃO 37

Ortoépia trata da correta pronúncia das palavras.

Assinale a opção em que todas as palavras estão com a pronúncia INCORRETA:

- (A) Advogado. Pronúncia: “advogado” (o d é mudo).
- (B) Rubrica. Pronúncia: “rubrica” (palavra paroxítona).
- (C) Acrobata/acrobata: estas palavras como muitas em nossa língua, admitem as duas pronúncias: acrobata, com ênfase na sílaba “cró”, ou acrobata, com força na sílaba “ba”. Também é indiferente dizer Oceânia ou Oceania; Transístor ou Transistor (com força na sílaba “tor”, com o “ô” fechado).
- (D) Chiclete/chope/ clipe/ drope: quando se referindo a uma só unidade de cada um dos produtos, deve-se falar “um chiclete”; “um chope”; um “clipe”, e não “um chicletes”; “um chopos”; “um clipes”; “um dropes”.
- (E) Nenhuma das opções.

QUESTÃO 38

Quais das características abaixo NÃO são indicadas para um telefonista:

- (A) Carisma e simpatia
 (B) Fluência oral
 (C) Capacidade de concentração
 (D) Inabilidade para lidar com as pessoas
 (E) Capacidade de organização

QUESTÃO 39

Marque a opção INCORRETA sobre as principais atividades do telefonista:

- (A) Atender ao telefone com profissionalismo
 (B) Transferir ligações
 (C) Cuidar da agenda do diretor
 (D) Controlar o funcionamento do PBX
 (E) Agendar e realizar *conference calls* (reuniões via telefone)

QUESTÃO 40

Marque a única opção em que NÃO estão presentes as áreas de atuação do telefonista:

- (A) Podem atuar em empresas privadas de qualquer tipo como hotéis, hospitais e escritórios.
- (B) Podem atuar em empresas públicas e dependendo da área podem adquirir funções específicas.
- (C) Nas empresas de telefonia, no controle de todo sistema telefônico.
- (D) Nas empresas de telemarketing ou *call centers* no atendimento ao público que pode ser ativo ou receptivo.
- (E) Nas empresas de consultorias, realizando *releases*, notas informativas e estatísticas.