

CONCURSO PÚBLICO

24/02/2013

INSTRUÇÕES

1. Confira abaixo: seu nome, número de inscrição e cargo correspondente à sua inscrição. Assine no local indicado.
2. Verifique se os dados impressos no Cartão-Resposta correspondem aos seus. Em caso de irregularidade, comunique-a imediatamente ao Fiscal.
3. Não serão permitidos: empréstimos de materiais; consultas e comunicação entre os candidatos; uso de livros, apontamentos, relógios, aparelhos eletrônicos e, em especial, aparelhos celulares, os quais deverão ser desligados e colocados no saco plástico fornecido pelo Fiscal. O não cumprimento dessas exigências ocasionará a exclusão do candidato deste Processo Seletivo.
4. Aguarde o Fiscal autorizar a abertura do Caderno de Prova. Após a autorização, confira a paginação antes de iniciar a Prova.
5. Este Caderno de Prova contém 40 (quarenta) questões objetivas, cada qual com apenas 1 (uma) alternativa correta. No Cartão-Resposta, preencha, com tinta preta, o retângulo correspondente à alternativa que julgar correta para cada questão.
6. No Cartão-Resposta, anulam a questão: marcar mais de 1 (uma) alternativa em uma mesma questão; rasurar; preencher além dos limites do retângulo destinado a cada marcação. Não haverá substituição do Cartão-Resposta por erro de preenchimento.
7. Não são permitidas perguntas ao Fiscal sobre as questões da prova.
8. A duração desta prova será de **4 (quatro) horas**, já incluído o tempo para preenchimento do Cartão-Resposta.
9. Ao concluir a prova, permaneça em seu lugar e comunique ao Fiscal.
10. Aguarde autorização para devolver, em separado, o Caderno de Prova e o Cartão-Resposta, devidamente assinados.

Transcreva abaixo as suas respostas, dobre na linha pontilhada e destaque cuidadosamente esta parte.

.....
RESPOSTAS

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

O gabarito oficial provisório estará disponível no endereço eletrônico **www.cops.uel.br** a partir das 20 horas e 30 minutos do dia 24 de fevereiro de 2013.

Leia o texto, a seguir, e responda às questões de 1 a 3.

A Parana Previdência concluiu a análise e a revisão das 1.430 aposentadorias concedidas por invalidez e que necessitaram passar por este processo a partir da publicação da Emenda Constitucional de nº 70, no final de março. De acordo com o diretor-presidente da Parana Previdência, Jayme de Azevedo Lima, as revisões de benefícios continuarão a ser efetuadas mesmo depois do final do prazo estipulado com a publicação da emenda, que era de 180 dias. “Se um beneficiário achar que tem direito à revisão, ele pode dar a entrada no pedido e nós vamos iniciar o processo e verificar se há o direito e, em caso afirmativo, implantar os valores em seus vencimentos”, disse ele.

Segundo ele, mesmo os benefícios que tiveram pouco acréscimo de valores aos vencimentos podem ser beneficiados futuramente com outras medidas, uma vez que terão isonomia e paridade com os servidores da ativa. “Se, por exemplo, os servidores ativos receberem algum benefício extra, esse pessoal que teve seus processos revisados também terá estas incorporações”, completou. A emenda trouxe novas regras para a concessão dos benefícios e também previu a revisão das aposentadorias por invalidez concedidas anteriormente.

A emenda 70 prevê que os servidores que serão atingidos pela lei devem obedecer aos seguintes critérios:

- ter ingressado no serviço público mediante concurso público de provas ou de provas e títulos até o dia 31 de dezembro de 2003.
- ter se aposentado por invalidez a partir de 1 de janeiro de 2004.
- ser titular de cargo efetivo da União, Estados, Municípios, Distrito Federal e suas autarquias e fundações.

(Adaptado de: Revisão de Benefícios. Disponível em: <<http://www.paranaprevidencia.pr.gov.br/>>. Acesso em: 30 nov. 2012.)

1 Acerca do texto, considere as afirmativas a seguir.

- I. É um texto argumentativo, que apresenta o tema, discorre sobre ele e defende um ponto de vista.
- II. Trata-se de um texto escrito em linguagem informal, com vocabulário limitado e sem preocupação com regras gramaticais.
- III. Trata-se de um texto escrito em linguagem formal, com vocabulário selecionado e adequado, observando-se as normas gramaticais.
- IV. É um texto informativo, cuja intenção é manter o público leitor ciente de determinado assunto.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente as afirmativas I e II são corretas.
- b) Somente as afirmativas I e IV são corretas.
- c) Somente as afirmativas III e IV são corretas.
- d) Somente as afirmativas I, II e III são corretas.
- e) Somente as afirmativas II, III e IV são corretas.

2 Sobre o texto, considere as afirmativas a seguir.

- I. No fragmento “Se, por exemplo, os servidores ativos receberem algum benefício extra, esse pessoal que teve seus processos revisados também terá estas incorporações”, as aspas indicam discurso direto.
- II. Em “De acordo com o diretor-presidente da Parana Previdência, Jayme de Azevedo Lima, as revisões de benefícios continuarão a ser efetuadas...”, as vírgulas são usadas para separar um vocativo.
- III. Em “A emenda 70 prevê que os servidores que serão atingidos pela lei devem obedecer aos seguintes critérios:”, os dois pontos são usados para introduzir um discurso direto.
- IV. O trecho “... uma vez que terão isonomia e paridade com os servidores da ativa” apresenta efeito de sentido de causa em relação ao período anterior, sua consequência.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente as afirmativas I e II são corretas.
- b) Somente as afirmativas I e IV são corretas.
- c) Somente as afirmativas III e IV são corretas.
- d) Somente as afirmativas I, II e III são corretas.
- e) Somente as afirmativas II, III e IV são corretas.

3 No fragmento “... uma vez que terão isonomia e paridade com os servidores da ativa”, os termos ‘isonomia’ e ‘paridade’ podem ser substituídos, sem alterar o sentido do texto, respectivamente, por

- a) semelhança de valores – direitos de remuneração.
- b) direitos iguais – remuneração diferente.
- c) mesmos direitos – desigualdade.
- d) diferentes direitos – mesma remuneração.
- e) **igualdade de direitos – mesma remuneração.**

Leia o texto, a seguir, e responda às questões de 4 a 6.

Se mantido o ritmo de crescimento da população carcerária como tem se demonstrado neste ano, em quatro meses o Estado de São Paulo deve atingir a marca de 200 mil presos e a taxa de 475 detentos por 100 mil habitantes. Essa massa carcerária equivale à população de Itapevi, município na região metropolitana de São Paulo. Diariamente há um aumento de 82 novos detentos no sistema prisional. “Com essa taxa, São Paulo vai superar quase todos os países da América”, ponderou o assessor jurídico da Pastoral Carcerária, José de Jesus Filho. Hoje, o país que tem a maior taxa de encarceramento é os Estados Unidos, com 790 presos por 100 mil habitantes. No ano passado, o Brasil atingiu o índice de 269. São Paulo tem hoje 189 mil detentos em 101 mil vagas distribuídas em 152 unidades. É 40% de toda a população carcerária do país. Para a diretora da ONG Instituto Sou da Paz, Melina Rizzo, esse aumento da população no sistema prisional mostra que os sistemas judiciário e carcerário estão falidos. “Há um contrassenso nessa discussão. Há uma cultura de que quem cometeu crimes, seja ele qual for, deve ser preso. É uma espécie de vingança. Mas a mesma pessoa que defende as prisões diz que as penitenciárias são escolas do crime”, afirmou. No mês passado, o ministro da Justiça, José Eduardo Cardozo, disse que preferia morrer a ficar anos em uma penitenciária no Brasil.

(Adaptado de: BENITES, A. São Paulo pode ter 200 mil presos em 4 meses. *Folha de S. Paulo*. São Paulo, 2 dez. 2012. C3.)

4 Acerca das informações do texto, considere as afirmativas a seguir.

- I. Há uma crítica ao sistema carcerário e à superlotação dos presídios brasileiros.
- II. São Paulo tem a maior taxa de encarceramento do Brasil.
- III. A maioria das prisões decretadas é uma forma de vingança contra o preso.
- IV. O ministro da Justiça acredita no sistema penitenciário brasileiro.

Assinale a alternativa correta.

- a) **Somente as afirmativas I e II são corretas.**
- b) Somente as afirmativas I e IV são corretas.
- c) Somente as afirmativas III e IV são corretas.
- d) Somente as afirmativas I, II e III são corretas.
- e) Somente as afirmativas II, III e IV são corretas.

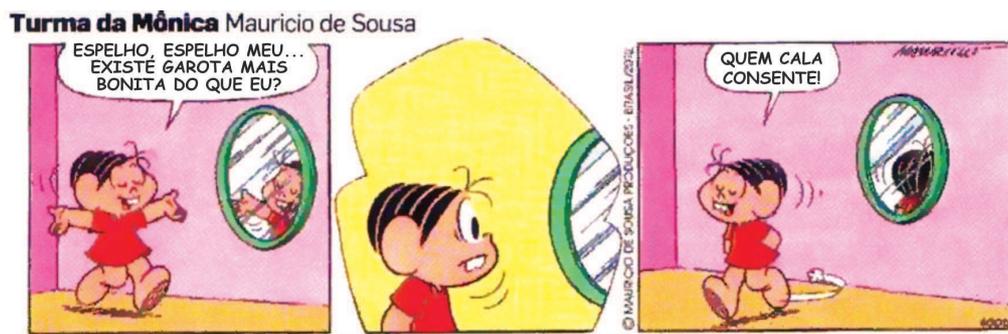
5 Considerando o título da notícia e o primeiro período do texto, assinale a alternativa que apresenta, corretamente, a circunstância expressa.

- a) Consequência.
- b) Explicação.
- c) Causa.
- d) **Condição.**
- e) Tempo.

6 Assinale a alternativa que apresenta, corretamente, uma palavra do texto escrita de acordo com a nova ortografia brasileira.

- a) Assessor.
- b) **Contrassenso.**
- c) Carcerária.
- d) Espécie.
- e) Distribuídas.

Leia a tirinha, a seguir, e responda às questões 7 e 8.



(SOUZA, M. Turma da Mônica. *O Estado de S. Paulo*. São Paulo, 11 out. 2012. Caderno 2. D6.)

7 Sobre a tirinha, é correto afirmar que é um texto

- a) do tipo expositivo, que traz explicações para os termos e os relacionam a episódios reais ou ficcionais de determinadas histórias.
- b) opinativo que desconsidera o ponto de vista do destinatário e enfatiza o próprio dizer.
- c) do tipo narrativo gráfico-visual, cuja progressão temporal se organiza quadro a quadro, apresentando desenhos e balões, onde é inserido o texto verbal.
- d) descritivo que apresenta a dimensão psicológica da personagem principal da história.
- e) argumentativo que defende um ponto de vista veiculado pela personagem da tirinha.

8 A partir da tirinha, assinale a alternativa que corresponde ao recurso de linguagem duplamente nela utilizado.

- a) Intertextualidade.
- b) Metáfora.
- c) Personificação.
- d) Ironia.
- e) Metonímia.

Leia o texto, a seguir, e responda às questões 9 e 10.

Márcio Umberto Bragaglia é juiz da Vara Criminal da cidade catarinense de Joaçaba. Ele implantou na cidade uma nova metodologia para o cumprimento de penas. Trata-se do projeto “Reeducação do Imaginário”. São distribuídos livros e dicionários para os condenados. Passado um mês, ele os entrevista e avalia a compreensão que tiveram da obra. Os que têm bom desempenho ganham remissão de quatro dias em suas penas, a cada livro lido. “Trata-se da reeducação pela leitura de obras que apresentam experiências humanas sobre a responsabilidade pessoal”, diz. A primeira obra é um dos maiores clássicos da literatura mundial: “Crime e Castigo”, de Fiodor Dostoievski.

(PRADO, A. C.; PEREZ, F. Juiz dá Dostoievski a condenados. *ISTOÉ*. 5 dez. 2012. p.28.)

9 Acerca do texto, assinale a alternativa correta.

- a) A alternativa encontrada pelo juiz, embora interessante, é ironizada quando o texto se refere ao primeiro livro lido pelos presos.
- b) O projeto “Reeducação do Imaginário” é um programa de reinserção social adotado pelo Estado de Santa Catarina.
- c) O projeto implantado pelo juiz promove a redução de quatro dias nas penas a cada livro lido, independentemente de sua compreensão ou não.
- d) Ao implantar um programa de reinserção social, por meio da leitura, o juiz revela uma alternativa interessante para reduzir, gradativamente, a população carcerária.
- e) O problema da superlotação deve ser resolvido com a construção de novos presídios e não com novas metodologias de cumprimento de penas.

10 De acordo com o texto, considere as afirmativas a seguir.

- I. No fragmento “Ele implantou na cidade uma nova metodologia para o cumprimento de penas”, o termo em destaque se refere ao sistema carcerário catarinense.
- II. No trecho “Passado um mês, ele os entrevista e avalia a compreensão que tiveram da obra”, os pronomes sublinhados referem-se, respectivamente, aos termos ‘juiz’ e ‘condenados’.
- III. Em “Os que têm bom desempenho ganham remissão de quatro dias em suas penas, a cada livro lido”, a expressão em destaque significa “aqueles que” e se refere ao termo ‘condenados’.
- IV. Em “Os que têm bom desempenho ganham remissão de quatro dias em suas penas, a cada livro lido”, o pronome em destaque indica posse e se refere ao termo ‘condenados’.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente as afirmativas I e II são corretas.
- b) Somente as afirmativas I e IV são corretas.
- c) Somente as afirmativas III e IV são corretas.
- d) Somente as afirmativas I, II e III são corretas.
- e) Somente as afirmativas II, III e IV são corretas.

CONHECIMENTOS GERAIS

- 11** No capítulo IV, Do Direito à Saúde, contido no Estatuto do Idoso, em seu Art. 15, está disposto que é assegurada a atenção integral à saúde do idoso, por intermédio do
- a) Instituto Nacional de Previdência Social (INPS).
 - b) Sistema Único de Saúde (SUS).
 - c) Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT).
 - d) Conselho de Recursos da Previdência Social (CRPS).
 - e) Regime Geral de Previdência Social (RGPS).
- 12** No Título VI, Dos Crimes, em seu Art. 107, o Estatuto do Idoso dispõe que coagir, de qualquer modo, o idoso a doar, contratar, testar ou outorgar procuração é passível de reclusão por um período de
- a) 6 meses a 1 ano e multa.
 - b) 1 a 3 anos e multa.
 - c) 1 a 4 anos.
 - d) 2 a 5 anos.
 - e) 4 a 12 anos.
- 13** No que concerne ao Direito à Convivência Familiar e Comunitária, o Estatuto da Criança e do Adolescente dispõe que toda criança ou adolescente que estiver inserido em programa de acolhimento familiar ou institucional terá sua situação reavaliada, no máximo, a cada
- a) 6 meses.
 - b) 12 meses.
 - c) 18 meses.
 - d) 24 meses.
 - e) 36 meses.
- 14** O Estatuto da Criança e do Adolescente reconhece em seu Art. 25, parágrafo único, como “família extensa ou ampliada”
- a) a comunidade formada pelos pais ou qualquer um deles e seus descendentes.
 - b) aquela onde crianças abandonadas são cuidadas por instituições filantrópicas.
 - c) a que se estende para além da unidade pais e filhos ou da unidade do casal.
 - d) a adoção de uma criança ou adolescente por tios ou vizinhos.
 - e) a guarda compartilhada da criança resultante da separação ou divórcio dos pais naturais.
- 15** Relacione os programas/recursos, na coluna da esquerda, com suas funções, na coluna da direita.
- | | |
|-------------------------------------|------------------------------|
| (I) <i>Windows Explorer.</i> | (A) Página de busca. |
| (II) <i>Windows Live Messenger.</i> | (B) Editor de texto. |
| (III) <i>Google Chrome.</i> | (C) Gerenciador de arquivos. |
| (IV) <i>Notepad.</i> | (D) Comunicador instantâneo. |
| (V) <i>Bing.</i> | (E) Navegador de Internet. |
- Assinale a alternativa que contém a associação correta.
- a) I-C, II-D, III-A, IV-B, V-E.
 - b) I-C, II-D, III-E, IV-B, V-A.
 - c) I-D, II-C, III-E, IV-B, V-A.
 - d) I-E, II-C, III-A, IV-D, V-B.
 - e) I-E, II-D, III-A, IV-C, V-B.

16 No *Windows*, o painel de controle é o lugar onde se fazem ajustes na configuração do computador. Assinale a alternativa que contém o item do painel de controle onde é possível ativar ou desativar recursos do *Windows*.

- a) Ferramentas Administrativas.
- b) *Windows Update*.
- c) Sistema.
- d) Programas Padrão.
- e) **Programas e Recursos.**

17 O *Microsoft Word* é um editor de texto muito utilizado e difundido. Sobre este editor, considere as afirmativas a seguir.



I. O ícone apresentado é utilizado para alternar entre cabeçalho e rodapé.



II. O ícone apresentado é utilizado para se realizar a verificação ortográfica do texto.



III. O ícone apresentado é utilizado para fazer com que o texto seja escrito em duas ou mais colunas.



IV. O ícone apresentado é utilizado para se inserir uma tabela no texto.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente as afirmativas I e II são corretas.
- b) Somente as afirmativas I e IV são corretas.
- c) **Somente as afirmativas III e IV são corretas.**
- d) Somente as afirmativas I, II e III são corretas.
- e) Somente as afirmativas II, III e IV são corretas.

18 O *Google* é uma das páginas de busca mais utilizadas da Internet. Sobre a realização de buscas no *Google*, atribua V (verdadeiro) ou F (falso) às afirmativas a seguir.

- () Uma busca por RESULTADO PROVA irá mostrar as páginas que contenham essas duas palavras na mesma página.
- () Uma busca por 1100..1800 irá mostrar as páginas que contenham números que variam entre o intervalo mostrado.
- () Uma busca por "RESULTADO PROVA" irá mostrar as páginas que contenham exatamente esse texto.
- () Uma busca por PROVA -RESULTADO irá mostrar as páginas que contenham as palavras PROVA e RESULTADO sozinhas.
- () Uma busca por RESULTADO OR PROVA irá mostrar as páginas que contenham as palavras RESULTADO ou PROVA de forma isolada.

Assinale a alternativa que contém, de cima para baixo, a sequência correta.

- a) **V, V, V, F, F.**
- b) V, V, F, V, F.
- c) V, F, V, V, F.
- d) F, V, F, F, V.
- e) F, F, F, V, V.

- 19** Muitas vezes, na criação de um texto, é necessário inserir formas no documento de modo a ressaltar alguma informação ou mesmo criar um simples desenho ou diagrama. Sobre o botão utilizado para inserir formas no documento, assinale a alternativa correta.



- 20** O número da casa de Manoel tem exatamente três algarismos, cuja soma é 24. Com essas considerações, atribua V (verdadeiro) ou F (falso) às afirmativas a seguir.

- () Se todos os algarismos forem iguais, a única possibilidade é 888.
- () Se apenas dois algarismos são iguais, então são três as únicas possibilidades para o número da casa de Manoel.
- () Se todos os algarismos forem diferentes, então são cinco as únicas possibilidades para o número da casa de Manoel.
- () Os algarismos 0, 1, 2, 3, 4 e 5 podem ser usados para encontrar o número da casa de Manoel.
- () Se apenas dois algarismos são iguais, é possível que ambos sejam o algarismo 8.

Assinale a alternativa que contém, de cima para baixo, a sequência correta.

- a) V, V, V, F, F.
- b) V, V, F, F, F.
- c) V, F, V, F, V.
- d) F, F, V, V, V.
- e) F, F, F, V, V.

- 21** A roda de uma bicicleta tem $0,90\text{ m}$ de diâmetro (dado $\pi = 3,14$). Nessas condições, considere as afirmativas a seguir.

- I. A área da superfície dessa roda é dada por $2,54\text{ m}^2$.
- II. O comprimento da circunferência dessa roda é de $2,826\text{ m}$.
- III. Em um percurso de 8.478 m , essa roda dá 3.000 voltas completas.
- IV. O comprimento do raio da circunferência dessa roda é de $0,45\text{ m}$.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente as afirmativas I e II são corretas.
- b) Somente as afirmativas I e IV são corretas.
- c) Somente as afirmativas III e IV são corretas.
- d) Somente as afirmativas I, II e III são corretas.
- e) Somente as afirmativas II, III e IV são corretas.

22 Em 2012, foi eleita para a Câmara de Vereadores de Foz do Iguaçu a segunda mulçumana a assumir uma cadeira do Legislativo no Brasil. Ela obteve 2.474 votos, que equivalem a aproximadamente 2% dos votos válidos.

Nesse caso, quantos foram, aproximadamente, os votos válidos?

- a) 123.000
- b) 123.174
- c) 123.700
- d) 126.174
- e) 132.700

23 Ágata gasta 1/8 de seu salário com plano de previdência privado, 1/5 com alimentação e lhe sobram R\$ 1.687,50.

Qual o salário de Ágata?

- a) R\$ 6.750,00
- b) R\$ 2.675,00
- c) R\$ 2.575,00
- d) R\$ 2.550,00
- e) R\$ 2.500,00

24 Um estudo publicado por pesquisadores da *Harvard Business School*, a escola de administração da Universidade de Harvard, nos Estados Unidos, identificou uma instigante correlação entre o hábito de dar caixinha e a corrupção em diversos países, como mostra o gráfico a seguir.



(ALVARENGA, B. Generosidade Interesseira. *Veja*, ano 45, n.48, 28 nov. 2012. p.98.)

Com base no gráfico, considere as afirmativas a seguir.

- I. O Brasil tem maior índice de corrupção que Portugal e Espanha.
- II. Argentina e México têm maior índice de corrupção e gorjeta que o Brasil.
- III. Dinamarca e Suécia têm os mesmos índices de corrupção e gorjeta.
- IV. Nova Zelândia é o país com menor índice de corrupção e gorjeta.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente as afirmativas I e II são corretas.
- b) Somente as afirmativas I e IV são corretas.
- c) Somente as afirmativas III e IV são corretas.
- d) Somente as afirmativas I, II e III são corretas.
- e) Somente as afirmativas II, III e IV são corretas.

25 Uma empresa pretende alocar R\$ 400.000,00 entre seguro de vida e recadastramento de aposentados/pensionistas, de forma que a razão entre as quantias seja 2:3. Quais são os valores alocados para seguro de vida e recadastramento de aposentados/pensionistas, respectivamente?

- a) R\$ 120.000,00 e R\$ 280.000,00
- b) R\$ 200.000,00 e R\$ 200.000,00
- c) R\$ 180.000,00 e R\$ 220.000,00
- d) R\$ 160.000,00 e R\$ 240.000,00
- e) R\$ 150.000,00 e R\$ 250.000,00

ATENDENTE

26 A aposentadoria por invalidez permanente será precedida de licença para tratamento de saúde ou por acidente, por período não excedente a

- a) 30 dias.
- b) 90 dias.
- c) 180 dias.
- d) 12 meses.
- e) 24 meses.

27 Observadas as demais disposições legais, a aposentadoria voluntária do servidor público estadual por tempo de contribuição terá de observar o cumprimento de

- a) 5 anos de efetivo exercício no serviço público e 2 anos no cargo efetivo em que se dará o benefício.
- b) 7 anos de efetivo exercício no serviço público e 3 anos no cargo efetivo em que se dará o benefício.
- c) 10 anos de efetivo exercício no serviço público e 5 anos no cargo efetivo em que se dará o benefício.
- d) 15 anos de efetivo exercício no serviço público e 1 ano no cargo efetivo em que se dará o benefício.
- e) 15 anos de efetivo exercício no serviço público e 3 anos no cargo efetivo em que se dará o benefício.

28 Observados os demais dispositivos legais, a aposentadoria compulsória é devida ao segurado ativo que completar

- a) 55 anos de idade.
- b) 60 anos de idade.
- c) 65 anos de idade.
- d) 70 anos de idade.
- e) 75 anos de idade.

29 Leia o texto a seguir.

É o responsável pelo direcionamento das ligações para as posições ou postos de atendimento (PA's) de forma inteligente, evitando sobrecarga e possibilitando que o atendimento seja feito por grupos de (células) diferentes serviços. É um conjunto de *hardware* e *software* fundamental para aumentar a produtividade e o gerenciamento das ligações. Permite ao supervisor visualizar o *status* dos ramais, as ligações em espera e abandonadas, o TMA, e o volume de chamadas ao longo do tempo, etc.

(Adaptado de: TEIXEIRA, P. de A.; MOREIRA, R. A. *Curso de telemarketing ICEP Brasil*. Instituto Cultural Educacional e Profissionalizante de Pessoas com Deficiência do Brasil. 2009. p.32.)

Esse texto descreve uma tecnologia utilizada em operações de *call center*.

Essa tecnologia chama-se

- a) DAC – Distribuidor Automático de Chamadas.
- b) URA – Unidade de Resposta Audível.
- c) *No Break*.
- d) *Affinity Auto*.
- e) Módulo isolador.

30 “Padrão de atendimento – *script*” refere-se

- a) aos colaboradores da empresa, isto é, pessoas que usam o serviço/produto de outras pessoas ou outros órgãos dentro da organização.
- b) a um guia que tem por objetivo orientar o operador no processo de abordagem, argumentação, contorno de objeções e fechamento.
- c) ao profissional responsável pelo atendimento das chamadas que os clientes direcionam para a empresa.
- d) ao recrutamento e à seleção de operadores, auditores, monitores, *back office* (retaguarda), *help desk*, supervisores, coordenadores, gerentes e quadro administrativo e tecnológico.
- e) à gravação de mensagens ou músicas reproduzidas para os clientes que aguardam na fila de espera do atendimento.

31 Assinale a alternativa que corresponde, corretamente, à prática que condiz com a excelência no atendimento.

- a) Endomarketing.
- b) Apatia.
- c) Desdém.
- d) Poder de decisão muito distante dos clientes.
- e) Políticas de atendimento arbitrárias.

32 Mesmo em situações em que não há eletricidade na empresa, os telefones continuam funcionando. Essa continuidade dos serviços telefônicos é em função

- a) de o PABX obter sua eletricidade através da concessionária de energia, que, em hipótese nenhuma, deixa de fornecer a energia necessária para os serviços telefônicos.
- b) de o PABX obter sua eletricidade através de sistemas de bateria ou geradores, que fornecem eletricidade em caso de falta de energia.
- c) de o telefone/PABX obter sua eletricidade através de base de dados instalada no provedor de Internet.
- d) do acúmulo de energia nos monofones de cada aparelho telefônico.
- e) do acúmulo de energia nos *headsets* de cada mesa telefônica.

33 Com relação às boas práticas de relações humanas em empresas, considere as afirmativas a seguir.

- I. Evitar cortar a palavra a quem fala; esperar sua vez.
- II. Evitar tomar a responsabilidade atribuída a outro, a não ser a pedido deste ou em caso de emergência.
- III. Procurar conhecer os membros da sua equipe, a fim de compreendê-los e de se adaptar à personalidade de cada um.
- IV. Dizer categoricamente o que pensa, especialmente quando discordar de algo ou achar que alguém está errado.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente as afirmativas I e II são corretas.
- b) Somente as afirmativas I e IV são corretas.
- c) Somente as afirmativas III e IV são corretas.
- d) Somente as afirmativas I, II e III são corretas.
- e) Somente as afirmativas II, III e IV são corretas.

34 O “moral da empresa” (boas relações humanas) é resultante de quatro elementos fundamentais. Sobre esses quatro elementos, considere as afirmativas a seguir.

- I. A satisfação em limitar deliberadamente o seu esforço no trabalho.
- II. A satisfação com o próprio trabalho.
- III. A satisfação com o grupo de trabalho a que se pertence.
- IV. A satisfação com a empresa de que se é assalariado.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente as afirmativas I e II são corretas.
- b) Somente as afirmativas I e IV são corretas.
- c) Somente as afirmativas III e IV são corretas.
- d) Somente as afirmativas I, II e III são corretas.
- e) Somente as afirmativas II, III e IV são corretas.

35 Uma PA (Posição de Atendimento) em um *call center* é

- a) a tecla do console de atendimento responsável por deixar em espera clientes que procuram informações específicas fora do alcance do atendente.
- b) um par de fios composto pelo fio *a* e pelo fio *b*, responsáveis pela transmissão e recepção do sinal de fonia entre o terminal e a central telefônica, além da telealimentação do terminal e do envio da sinalização de assinante.
- c) o nome do local onde trabalham os atendentes. Possui console telefônico ou estação de trabalho tipo micro-computador com integração ao sistema telefônico para a realização e atendimento de chamadas.
- d) a probabilidade de incidência de linha ocupada por mais de uma vez, sendo essa probabilidade considerada um evento raro.
- e) o sistema complexo de banco de dados, normalmente construído a partir de mais de um banco de dados já existentes em uma empresa.

36 Leia o texto a seguir.

...realizada pela Central de Relacionamento com o objetivo de controlar a qualidade do serviço prestado e a consistência do atendimento, e gerar ações de melhorias internas. Normalmente, seus registros somente são usados para fins internos, sem o objetivo de comprovar transações junto aos consumidores.

(Adaptado de: *Código de ética do programa de auto-regulamentação do setor de relacionamento com clientes e consumidores*. Capítulo V: Glossário.)

Com base em conhecimentos sobre *call center*, é correto afirmar que o texto diz respeito a

- a) ouvidoria.
- b) listas.
- c) **monitoração.**
- d) agente.
- e) receptivo.

37 Nas centrais de relacionamento, a utilização das métricas de atendimento tem como objetivo

- a) aumentar a incidência de chamadas perdidas (não atendidas).
- b) **dimensionar recursos de infraestrutura, tecnologias e profissionais.**
- c) melhorar a ergonomia.
- d) aumentar a secreção de muco no trato vocal.
- e) manter o pescoço e as costas eretos.

38 Com relação à postura profissional dos atendentes, considere as afirmativas a seguir.

I. Atentar-se ao assédio moral.

II. Respeitar a hierarquia.

III. Em atendimentos, relatar situações da vida pessoal.

IV. Recusar a utilizar o *script*, pois aumenta o tempo de atendimento.

Assinale a alternativa correta.

- a) **Somente as afirmativas I e II são corretas.**
- b) Somente as afirmativas I e IV são corretas.
- c) Somente as afirmativas III e IV são corretas.
- d) Somente as afirmativas I, II e III são corretas.
- e) Somente as afirmativas II, III e IV são corretas.

39 De acordo com as técnicas de atendimento ao público, relacione a coluna da esquerda com a da direita.

- | | |
|---|---------------------------------------|
| (I) Procurar sempre falar com a altura da voz suficiente para que a outra pessoa escute sem necessidade de repetir as palavras. | (A) Demonstrar interesse na conversa. |
| (II) Ao utilizar entonações variadas, o atendente transmite emoções. É preciso lembrar que as pessoas gostam de sentir as reações de seus interlocutores. | (B) Desenvolver boa dicção. |
| (III) Pronunciar as palavras de forma correta durante o atendimento. | (C) Mostrar-se presente. |
| (IV) O atendente indica que está ouvindo com atenção quando usa expressões de entendimento: sim, compreendo, certo. | (D) Manter a concentração. |
| (V) Focalizar a atenção naquilo que o outro está dizendo, pois o interlocutor pode ressentir-se ao perceber que você está mais interessado em realizar outra coisa. | (E) Utilizar o tom certo. |

Assinale a alternativa que contém a associação correta.

- a) I-A, II-C, III-B, IV-D, V-E.
- b) I-A, II-E, III-C, IV-D, V-B.
- c) I-B, II-C, III-E, IV-A, V-D.
- d) I-E, II-A, III-B, IV-C, V-D.
- e) I-E, II-A, III-C, IV-D, V-B.

40 Nos primórdios da era industrial, o consumidor tinha duas opções: ir pessoalmente à empresa ou enviar uma carta para relatar, reclamar ou elogiar a experiência com o produto ou serviço da empresa. O SAC 2.0 é uma nova forma de atendimento.

Assinale a alternativa que apresenta, corretamente, o meio pelo qual o SAC 2.0 ocorre.

- a) Telefone.
- b) *E-mail*.
- c) Atendimento *on-line*.
- d) Rádio.
- e) Mídias sociais.