



COMPANHIA PARANAENSE DE ENERGIA

Concurso Público Edital 04/2015

Prova Objetiva e Discursiva – 27/09/2015



404 – Analista Comercial Júnior – Atuação: Telecomunicações

INSTRUÇÕES

1. Confira, abaixo, o seu número de inscrição, turma e nome. Assine no local indicado.
2. Aguarde autorização para abrir o caderno de prova. Antes de iniciar a resolução das questões, confira a numeração de todas as páginas.
3. A prova é composta de 40 questões objetivas e 1 questão discursiva.
4. Nesta prova, as questões objetivas são de múltipla escolha, com 5 alternativas cada uma, sempre na sequência **a, b, c, d, e**, das quais somente uma deve ser assinalada.
5. A questão discursiva deverá ser resolvida no caderno de provas e transcrita na folha de versão definitiva, que será distribuída pelo aplicador de prova no momento oportuno.
6. A interpretação das questões é parte do processo de avaliação, não sendo permitidas perguntas aos aplicadores de prova.
7. Ao receber o cartão-resposta e a folha de versão definitiva, examine-os e verifique se o nome impresso neles corresponde ao seu. Caso haja qualquer irregularidade, comunique-a imediatamente ao aplicador de prova.
8. O cartão-resposta deverá ser preenchido com caneta esferográfica preta, tendo-se o cuidado de não ultrapassar o limite do espaço para cada marcação.
9. A resposta da questão discursiva deve ser transcrita **NA ÍNTEGRA** para a folha de versão definitiva, com caneta preta.
Serão consideradas para correção apenas as respostas que constem na folha de versão definitiva.
10. Não serão permitidos empréstimos, consultas e comunicação entre os candidatos, tampouco o uso de livros, apontamentos e equipamentos eletrônicos ou não, inclusive relógio. O não cumprimento dessas exigências implicará a eliminação do candidato.
11. São vedados o porte e/ou o uso de aparelhos sonoros, fonográficos, de comunicação ou de registro, eletrônicos ou não, tais como: agendas, relógios com calculadoras, relógios digitais, telefones celulares, *tablets*, microcomputadores portáteis ou similares, devendo ser desligados e colocados OBRIGATORIAMENTE no saco plástico. São vedados também o porte e /ou uso de armas, óculos ou de quaisquer acessórios de chapelaria, tais como boné, chapéu, gorro ou protetores auriculares. Caso essas exigências sejam descumpridas, o candidato será excluído do concurso.
12. A duração da prova é de 4 horas. Esse tempo inclui a resolução das questões e a transcrição das respostas para o cartão-resposta e para a folha de versão definitiva.
13. Ao concluir a prova, permaneça em seu lugar e comunique ao aplicador de prova. Aguarde autorização para entregar o caderno de prova, o cartão-resposta, a folha de versão definitiva e a ficha de identificação.
14. Se desejar, anote as respostas no quadro abaixo, recorte na linha indicada e leve-o consigo.

DURAÇÃO DESTA PROVA: 4 horas

Português

Conhecimento
Específico

Redação

INSCRIÇÃO

TURMA

NOME DO CANDIDATO

ASSINATURA DO CANDIDATO

✂.....

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

PORTUGUÊS

O texto a seguir é referência para as questões 01 a 03.

Caetano e o ‘mal’ uso da crase

Na terça-feira, Caetano Veloso postou nas redes sociais um vídeo no qual corrige uma frase escrita pelo pessoal que trabalha com ele.

O trecho era este: “Homenagem à Bituca”. Bituca é o apelido do grande Milton Nascimento. No vídeo, Caetano não se limita a dizer que o “a” não deve receber o acento grave (ou acento indicador de crase). O Mestre dá a explicação completa (e perfeita) da questão.

Aproveito o “barulho” que o caso gerou para trocar duas palavras sobre o tema com o caro leitor. Começamos pela palavra “crase”, que não vem ao mundo como o nome do acento. De origem grega, “crase” significa “fusão, mistura”. Ao pé da letra, pode-se dizer que Coca-Cola com rum ou leite com groselha são casos de crase, já que são fusões.

Em gramática, crase vem a ser a fusão de duas vogais iguais, o que ocorre, por exemplo, na evolução de muitas palavras do latim para o português. Quer um exemplo? O verbo “ler”. Sim, o verbo “ler”. Na evolução do latim para o português, saímos de “legere” e chegamos a “ler”, mas antes passamos por “leer” (que, por sinal, foi a forma que se fixou no espanhol, outra língua neolatina). Na evolução de “leer” para “ler”, as duas vogais se fundiram numa só, o que caracteriza a crase.

Como se vê, pode-se dizer que ocorreu crase na evolução de “legere” para “ler”. Esse caso de crase não é marcado com o acento grave.

Hoje em dia, quando se fala de crase, pensa-se basicamente na fusão da preposição “a” com um segundo “a”, que quase sempre é artigo definido feminino (atenção: “quase sempre” não equivale a “sempre”). Quando se escreve algo como “Você já foi à Bahia?”, por exemplo, emprega-se o acento grave para indicar a crase que de fato ocorre: a preposição “a”, regida pelo verbo “ir” (ir A algum lugar), funde-se com o artigo feminino “a”, exigido por “Bahia” (“Gosto muito dA Bahia”; “Ele mora nA Bahia”).

No caso da construção corrigida por Caetano (“Homenagem à Bituca”), é óbvio que o acento indicador de crase é mais do que inadequado, já que no trecho só existe um “a”, a preposição “a”, regida pelo substantivo “homenagem”; por ser substantivo masculino, “Bituca” obviamente rejeita o artigo feminino.

Os erros no emprego do acento grave são muitos e frequentes. Quer uma bela lista? Lá vai: “traje à rigor”, “Viajou à convite de...”, “carro à álcool/gás”, “Vender à prazo”, “à 100 metros”, “Vem à público”, “ir à pé”, “sal à gosto”, “Vale à pena ir lá”, “Parabéns à você”, “Atendimento à clientes” etc., etc., etc.

Alguns gênios sugerem pura e simplesmente a eliminação do acento grave. Lamento informar que a língua portuguesa escrita não sobrevive sem esse acento. [...]

Em tempo: como nada é tão ruim que não possa piorar, alguém postou no YouTube o depoimento de Caetano com este título: “Caetano Veloso grava vídeo repreendendo sua própria equipe de internet por mal uso da crase”. “Mal uso”? Não seria “mau uso”? Elaiá! É isso.

(Pasquale Cipro Neto, publicado em <<http://www1.folha.uol.com.br/colunas/pasquale/2015/06/1647510-caetano-e-o-mal-uso-da-crase.shtml>>. Acesso em: 25/06/2015. Adaptado)

01 - Com base no texto acima, assinale a alternativa correta.

- a) O articulista defende que o acento grave seja usado para todos os casos de crase em português, como o verbo “ler”.
- b) A palavra “gênios”, no nono parágrafo, indica apreço pelos proponentes da eliminação da crase.
- ▶ c) O uso da crase na frase “Passei a tarde na casa dela” mudaria o sentido do que está sendo dito.
- d) “Bituca” também é substantivo feminino em português, o que torna correta a utilização do acento grave em “favor lançar às bitucas na lixeira”.
- e) O depoimento do último parágrafo indica que nem mesmo Caetano Veloso escapa de cometer erros na utilização do acento grave indicando crase.

02 - A partir da explicação dada pelo autor, considere o uso do acento indicador de crase nas seguintes afirmativas:

1. Os dois saíram às compras no final da tarde.
2. Nas férias, gostava muito de ir à Pernambuco.
3. Os acidentes de trânsito relacionam-se à grande taxa de imperícia e imprudência dos motoristas.
4. Os refrigerantes serão servidos em copo devido à não devolução dos vasilhames.
5. Os novos casos impeliram os responsáveis à exceções no tratamento das condutas.

Está correto o uso do acento indicador de crase em:

- a) 1 e 3 apenas.
- b) 3 e 4 apenas.
- ▶ c) 1, 3 e 4 apenas.
- d) 3 e 5 apenas.
- e) 2, 3 e 5 apenas.

03 - São usadas aspas no título para:

- a) dar ênfase ao assunto principal.
- ▶ b) indicar um uso do termo feito por outra pessoa que não o autor do texto.
- c) salientar a gravidade do problema de uso incorreto de crase.
- d) exemplificar o emprego correto da norma gramatical.
- e) marcar o uso do termo em sentido figurado.

O texto a seguir é referência para as questões 04 a 07.

Quem tem medo da “ideologia de gênero”?

Já se passaram vários dias desde que vi aparecer pelas páginas deste ilustre jornal vários artigos nos quais outros ilustres (jornalistas, professores universitários) zombam do feminismo e dos “ideólogos de gênero”, que pelo jeito viraram inimigo público número 1, os responsáveis por todo tipo de apocalíptico mal do século 21, desde a “destruição das famílias” até a ruína da educação pública brasileira. Urgente, portanto, fazer alguns esclarecimentos.

Em primeiro lugar, sobre o uso do termo “ideologia”, conceito básico das ciências sociais: ideologia todos temos. “Ideologia de gênero” também. Ou mais conservadora e convencional, ou mais crítica ou radical. Mais machista, ou mais feminista, se quiser. O maior problema de empregar o termo “ideologia de gênero” só para feministas ou para quem critica as concepções dominantes é que isso escamoteia toda uma discussão epistemológica sobre ponto de vista, sobre a possibilidade de objetividade e como as subjetividades influenciam nesta; além disso, diga-se de passagem, parece facilitar que se atribua a característica de quem está “do lado da (verdadeira) ciência” – a um grupo que inclui, neste caso muito curioso, muitas pessoas que têm mais afinidade com o criacionismo do que com a teoria da evolução.

Teorias de gênero também são diversas, e uma das contribuições da construção e consolidação de todo um campo de pesquisa que vem ganhando cada vez mais espaço nas instituições acadêmicas no mundo inteiro, a partir do fim da década de 1970, é que vem estimulando o debate e a troca entre pessoas e perspectivas, com o intuito de contribuir para a igualdade e uma vida social mais justa. A perspectiva pós-estruturalista associada particularmente ao pensamento da filósofa norte-americana Judith Butler – que aponta para as dificuldades de dividir a humanidade em duas categorias discretas, biologicamente identificáveis e discursivamente construídas como “opostas” – é, nas suas ramificações políticas, antes de mais nada a reivindicação do direito às diferenças. Diferenças que surgem espontaneamente da vida humana – biológica, social, cultural, política – e se manifestam hoje, de forma mais intensa exatamente porque já tivemos ganhos políticos no terreno dos direitos humanos e sociais. Que incluem questões de gênero e sexualidade, assim como de classe, raça e etnicidade, entre outras, incorporadas amplamente pela sociologia contemporânea como disciplina acadêmica, como base de todo esforço de compreensão científica e sensível do mundo.

Como bem nos lembram duas estudiosas de gênero e cultura, Elaine Showalter e Lynne Segal (a primeira, norte-americana da área de estudos literários; a segunda, inglesa e psicóloga), as ansiedades de gênero surgem como fenômenos correlatos aos tempos de intensa mudança social e cultural, como foi o caso de dois momentos de passagem de século – do 19 para o 20, do 20 para o 21. Fazem parte das tentativas de lidar com os deslocamentos que caracterizam esses processos, deslocamentos que geram incertezas e instabilidade, assim como a promessa de avanços de todo tipo. Parece-me que a pergunta que precisa ser feita, no tempo e espaço do Brasil atual, e nesta Curitiba que habitamos, é por que determinadas pessoas sentem-se tão ameaçadas pelo direito de outras: de existir e de ter visibilidade, reconhecimento, dignidade.

(Miriam Adelman, Gazeta do Povo, 29/06/2015. Adaptado de <<http://www.gazetadopovo.com.br/opiniaio/artigos/quem-tem-medo-da-ideologia-de-genero-9zvvgj6sp3edsnli2vfw2psbxm>>.)

04 - Com base no texto, identifique como verdadeiras (V) ou falsas (F) as seguintes afirmativas:

- () Trata-se de um texto de opinião que rejeita a identificação de “ideologia” com os estudos de gênero.
- () A autora ataca alguns oponentes dos estudos de gênero por eles apresentarem, por vezes, incoerência entre sua posição cientificista e sua defesa de teorias conservadoras polêmicas, como o criacionismo.
- () Segundo a autora, só possui ideologia aquele que se afasta do ideal de objetividade das ciências empíricas.
- () A autora assume tacitamente que a cientificidade das ciências humanas não depende dos mesmos critérios das ciências empíricas.

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

- ▶ a) F – V – F – V.
- b) V – V – F – F.
- c) V – F – V – F.
- d) V – V – F – V.
- e) F – F – V – V.

05 - No terceiro parágrafo, o pronome “que” (sublinhado no texto) retoma:

- a) “campo de pesquisa”.
- b) “perspectiva pós-estruturalista”.
- c) “ganhos políticos no terreno dos direitos humanos”.
- d) “debate e a troca entre pessoas”.
- ▶ e) “diferenças”.

06 - De acordo com o texto, assinale a alternativa correta.

- a) Segundo a autora, a noção de objetividade daqueles que se dizem isentos de ideologia só se sustentaria se eles se apoiassem na (verdadeira) ciência.
- ▶ b) Os que criticam a ideologia de gênero agem de acordo com uma ideologia de gênero, ainda que numa outra perspectiva.
- c) A autora reconhece a urgência em se prestar esclarecimentos sobre a ideologia de gênero porque reconhece que essa forma de pensamento se transformou no grande mal do século 21.
- d) O texto se encerra com um questionamento retórico que atribui aos opositores da ideologia de gênero uma posição democrática.
- e) O texto baseia-se em análises de conceitos das ciências humanas, como a das diferenças inatas entre gêneros e raças.

07 - A expressão “ideologia de gênero” foi criada:

- a) por Miriam Adelman.
- b) pela sociologia contemporânea.
- c) por Elaine Showalter e Lynne Segal.
- d) por Judith Butler.
- ▶ e) pelos “ilustres” jornalistas e professores universitários.

O texto a seguir é referência para as questões 08 a 10.**Energia elétrica deve subir 43,4% em 2015, estima Banco Central**

Alexandro Martello

A energia elétrica deve ter um reajuste de 43,4% em 2015 fechado, informou o Banco Central nesta quarta-feira (24), por meio do relatório de inflação do segundo trimestre deste ano. A última previsão do BC para o aumento da energia elétrica neste ano foi feita duas semanas atrás. Naquele momento, o BC previa um aumento menor: de 41% em 2015.

A estimativa de alta no preço da energia elétrica em 2015 reflete do repasse às tarifas do custo de operações de financiamento, contratadas em 2014, da Conta de Desenvolvimento Energético (CDE).

O governo anunciou, no início deste ano, que não pretende mais fazer repasses à CDE – um fundo do setor por meio do qual são realizadas ações públicas – em 2015, antes estimados em R\$ 9 bilhões. Com a decisão do governo, as contas de luz dos brasileiros podem sofrer em 2015, ao todo, aumentos ainda superiores aos registrados no ano passado.

O custo de produção de eletricidade no país vem aumentando principalmente desde o final de 2012, com a queda acentuada no armazenamento de água nos reservatórios das principais hidrelétricas do país.

Para poupar água dessas represas, o país vem desde aquela época usando mais termelétricas, que funcionam por meio da queima de combustíveis e, por isso, geram energia mais cara. Isso encarece as contas de luz.

Entretanto, também contribuiu para o aumento de custos no setor elétrico o plano anunciado pelo governo ao final de 2012 e que levou à redução das contas de luz em 20%.

Para chegar a esse resultado, o governo antecipou a renovação das concessões de geradoras (usinas hidrelétricas) e transmissoras de energia que, por conta disso, precisaram receber indenização por investimentos feitos e que não haviam sido totalmente pagos até então. Essas indenizações ainda estão sendo pagas, justamente via CDE.

(Do G1, em Brasília, 24/06/2015, adaptado de <<http://g1.globo.com/economia/noticia/2015/06/energia-eletrica-deve-subir-434-em-2015-estima-banco-central.html>>.)

08 - Assinale a alternativa que apresenta o sinônimo correto para a expressão “reflete do” na seguinte passagem: “A estimativa de alta no preço da energia elétrica em 2015 reflete do repasse às tarifas do custo de operações de financiamento” (segundo parágrafo).

- ▶ a) “...decorre do...”.
- b) “...reforça o...”.
- c) “...impulsiona o...”.
- d) “...justifica o...”.
- e) “...garante o...”.

09 - A expressão “aquela época”, no quinto parágrafo, refere-se a:

- a) “ano passado”, no terceiro parágrafo.
- b) ano de 2014.
- c) duas semanas antes da publicação do texto.
- ▶ d) final do ano de 2012.
- e) segundo trimestre do ano de 2015.

10 - A respeito do conteúdo e do gênero do texto apresentado, considere as seguintes afirmativas:

1. O texto apresenta uma análise econômica abrangente para a questão do aumento nas tarifas de energia elétrica e propõe soluções para a crise.
2. O texto relaciona os custos da produção de energia aos aumentos de tarifas para os consumidores.
3. A crise hídrica reflete no aumento das tarifas de energia por conta do uso de usinas termelétricas.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente a afirmativa 1 é verdadeira.
- b) Somente a afirmativa 3 é verdadeira.
- c) Somente as afirmativas 1 e 2 são verdadeiras.
- ▶ d) Somente as afirmativas 2 e 3 são verdadeiras.
- e) As afirmativas 1, 2 e 3 são verdadeiras.

11 - Em entrevista à Revista *Istoé*, o médico infectologista Artur Timerman, que trabalha com o combate à Aids no país e é autor de um livro sobre o assunto, fala sobre a história da prevenção e tratamento dessa doença. Quanto a um trecho dessa entrevista, numere a coluna da direita, relacionando as respostas com as respectivas perguntas.

- | | |
|---|---|
| <p>1. O acesso a medicamentos gratuitos é restrito a alguns portadores. O discurso de remédios para todos é falso?</p> <p>2. Houve um abandono do cuidado com a doença pelas nações pioneiras em tratamentos, como o Brasil?</p> <p>3. O livro do sr., <i>Histórias da Aids</i>, foi lançado no mesmo período do Relatório da Unaid, alertando sobre o aumento de novas infecções no Brasil. Por que ainda é necessário falar sobre a doença?</p> | <p>() As pessoas precisam saber que existem mais de 300 mil pessoas vivendo com o vírus do HIV no Brasil sem saber. O aumento do número de casos tem a ver com o fato de a população ter baixado a guarda em relação à prevenção.</p> <p>() Estamos vivendo um momento em que as autoridades inauguram placas dizendo que vão tratar todo mundo, mas o último boletim do Ministério da Saúde diz que o Brasil tem 300 mil pessoas que estão vivendo com o HIV e não sabem.</p> <p>() O País está na contramão do mundo. O programa foi ótimo, mas está ficando para trás. Hoje o Brasil está defasado no combate à Aids. Não prevenimos, não fazemos o diagnóstico e não tratamos direito.</p> |
|---|---|

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta da coluna da direita, de cima para baixo.

- a) 2 – 1 – 3.
 b) 1 – 3 – 2.
 c) 3 – 2 – 1.
 ► d) 3 – 1 – 2.
 e) 1 – 2 – 3.

O texto a seguir é referência para as questões 12 a 14.

Comentários na Internet são “descarrego de ódio”, dizem psicólogos

Se você busca debates sadios, opiniões ponderadas e críticas construtivas, não entre nos comentários de notícias e posts na Internet. Os itens acima são coisa rara no meio do mais puro “ódio.com”.

“É um canal de escape emocional 24 horas no ar. Se a emoção é forte, eu descarrego um caminhão de sentimentos nos comentários”, afirma Andréa Jotta, pesquisadora do Núcleo de Pesquisa em Psicologia em Informática da PUC-SP. “O problema é que a Internet deixa aquilo eterno. Você pode mudar de opinião, mas aquilo fica registrado e pode te prejudicar no futuro”, completa.

Dez anos atrás se popularizou o conceito de “Web 2.0”, e os sites noticiosos abriram espaço para os internautas opinarem sobre as reportagens. A ideia original era tornar os portais de notícia “uma rua de mão dupla”. Na prática, o espaço virou um congestionamento de palavras, ameaças e preconceitos.

“A tecnologia da internet fez explodir a demanda social da catarse. As opiniões são sempre radicais, explosivas”, opina o psicólogo Jacob Pinheiro Goldberg. “A lógica binária da internet estimula a visão maniqueísta do mundo: ou você é contra ou a favor. A sutileza não é o traço essencial da internet”, argumenta.

A interatividade acabou gerando duas crias indesejadas: os “trolls” e os “haters”. O primeiro é um polemista que se diverte com a repercussão de suas “troladas”, gíria para opiniões descabidas e zombeteiras só publicadas para gerar revolta nos outros internautas.

Já os “haters” são acusadores que distribuem sua fúria contra times, partidos, religiões, raças, gêneros, opções sexuais, gostos musicais e o que tiver em pauta.

(Rodrigo Bertolotto, disponível em <<http://tecnologia.uol.com.br/noticias/redacao/2015/08/13/botao-de-comentario-vira-descarrego-de-odio-dizem-psicologos.htm>>, 13/08/2015)

12 - Com base no texto, considere as seguintes afirmativas:

1. No primeiro parágrafo, a expressão “os itens acima” refere-se a “comentários de notícias e posts”.
2. “troladas” pode ser considerado um neologismo em português, através da transformação do estrangeirismo “troll” em substantivo.
3. No segundo parágrafo, o termo “aquilo”, repetido duas vezes na fala da pesquisadora, refere-se aos comentários.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente a afirmativa 2 é verdadeira.
 b) Somente as afirmativas 1 e 2 são verdadeiras.
 c) Somente as afirmativas 1 e 3 são verdadeiras.
 ► d) Somente as afirmativas 2 e 3 são verdadeiras.
 e) As afirmativas 1, 2 e 3 são verdadeiras.

13 - De acordo com o texto, podemos entender “demanda social da catarse” como:

- a) O extravasamento de sentimentos através de opiniões explosivas e radicais dos leitores.
 b) A necessidade de um meio digital para as pessoas exercitarem a sensibilidade.
 c) A importância de disponibilizar uma forma de as pessoas aprenderem a lidar com o estresse.
 d) Polêmicas geradas pelas crias da internet, os “trolls” e os “haters”.
 e) A oportunidade dada aos comentaristas de internet de expressarem suas opiniões.

14 - Assinale a alternativa correta quanto ao gênero do texto em questão.

- a) Trata-se de um editorial de jornal, que apresenta as opiniões dos colunistas e editores.
- b) Trata-se de um exemplo de seção de comentários de notícias online.
- c) Trata-se de uma crônica, gênero comum em veículos de imprensa escrita.
- ▶ d) Trata-se de um texto informativo, reforçado por citações de especialistas na área em questão.
- e) Trata-se de um representante do gênero de textos técnicos da área da psicologia.

15 - Quanto às normas da língua padrão, considere as seguintes frases:

1. Foi decidido pela diretoria as diretrizes orçamentárias para o ano seguinte.
2. Os diretores haviam chegado às conclusões já previstas pelo estatuto no ano anterior.
3. A presidência alegou que não haverá cortes substanciais nos investimentos da empresa.
4. A cúpula dos diretores eleitos tem plenas condições de elaborar o planejamento necessário.

Observam a norma escrita culta do português brasileiro as sentenças:

- a) 1 e 2 apenas.
- ▶ b) 2 e 4 apenas.
- c) 1, 2 e 3 apenas.
- d) 2, 3 e 4 apenas.
- e) 1, 2, 3 e 4.

CONHECIMENTO ESPECÍFICO

16 - O regulamento de gestão da qualidade do serviço de comunicação multimídia (RGQ-SCM) estabelece:

- a) critérios de qualidade para acompanhamento da prestação do serviço de SCM, métricas de qualidade e as informações que devem ser enviadas à Anatel.
- ▶ b) metas de qualidade e critérios de avaliação, de obtenção de dados e de acompanhamento da qualidade da prestação do serviço, bem como as informações que devem ser enviadas à Anatel.
- c) critérios de medição da qualidade e de velocidade de conexão.
- d) metas anuais para implantação do SCM, métricas de qualidade quanto à prestação de serviço a serem cumpridas pelas prestadoras e dados estatísticos a serem enviados à Anatel.
- e) dados estatísticos referentes à qualidade da prestação de serviço a serem enviados à Anatel.

17 - Identifique como verdadeiras (V) as definições adotadas pelo RGQ-SCM e como falsas (F) as demais:

- () Assinante: pessoa natural ou jurídica que possui vínculo contratual com a prestadora para fruição do SCM.
- () Pacote: estrutura unitária de transmissão de dados.
- () Variação de latência: variação do atraso na transmissão sequencial de pacotes.
- () Prestadora de pequeno porte: prestadora de SCM com até dez mil acessos em serviço.

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

- a) F – V – F – V.
- b) F – F – F – V.
- c) V – V – F – F.
- d) V – F – V – V.
- ▶ e) V – V – V – F.

18 - O RGQ-SCM dispõe que as prestadoras devem oferecer a seus assinantes um software para medição da qualidade de conexão. Esse software deve apresentar ao assinante, no mínimo:

- ▶ a) o resultado de cada medição, histórico dos resultados das medições realizadas e a média dos resultados das medições realizadas.
- b) o resultado de cada medição, taxa de variação de latência e a localização da medição.
- c) velocidade instantânea, taxa de perda de pacotes e data e hora da medição.
- d) localização da medição, histórico dos resultados das medições realizadas e taxa de perda de pacotes.
- e) data e hora da medição, velocidade instantânea e taxa de variação de latência.

19 - Assinale a alternativa que relaciona corretamente os indicadores dispostos no RGQ-SCM.

- a) Reação de assinante, taxa de reclamações, atendimento e pesquisa.
- b) Taxa de queda de ligação, rede e atendimento.
- c) Taxa de recuperação de falhas, rede, atendimento e pesquisa.
- ▶ d) Reação de assinante, rede, atendimento e pesquisa.
- e) Reação de assinante, taxa de reclamações, rede, atendimento e pesquisa.

20 - De acordo com a Resolução nº 614, de 28/05/2013, considere as seguintes afirmativas:

1. A utilização de recursos de numeração pelas redes de suporte à prestação do serviço de comunicação multimídia (SCM) é regida pelo regulamento de numeração e plano de numeração do SCM.
2. As prestadoras de SCM têm direito ao uso de redes ou de elementos de redes de outras prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo, de forma não discriminatória e a preços e condições justos e razoáveis.
3. A remuneração pelo uso de redes é obrigatoriamente pactuada entre as prestadoras de SCM e as demais prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo, de acordo com valores e condições estabelecidas pela Anatel.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente a afirmativa 1 é verdadeira.
- ▶ b) Somente as afirmativas 1 e 2 são verdadeiras.
- c) Somente as afirmativas 1 e 3 são verdadeiras.
- d) Somente as afirmativas 2 e 3 são verdadeiras.
- e) As afirmativas 1, 2 e 3 são verdadeiras.

21 - De acordo com a Resolução nº 614/2013, o serviço de interconexão é definido como:

- ▶ a) ligação entre redes de telecomunicações funcionalmente compatíveis, de modo que os usuários de serviços de uma das redes possam se comunicar com usuários de serviço de outra.
- b) habilitação de um terminal para envio e recebimento de pacotes de dados pela internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP.
- c) serviço fixo de telecomunicações, prestado no âmbito nacional, no regime público, que possibilita a oferta de capacidade de emissão e recepção de informações multimídia.
- d) ligação entre redes de telecomunicações, de todos os tipos e áreas, de modo que usuários de serviços de uma das redes possam se comunicar com usuários de outras redes.
- e) capacidade de transmissão da informação multimídia expressa em bits por segundos (bps), medida conforme critérios estabelecidos em regulamentação específica.

22 - O Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações tem como objetivo:

- a) estabelecer regras quanto à interconexão entre redes do serviço de comunicação multimídia (SCM) e serviço móvel pessoal (SMP).
- b) estabelecer metas sobre atendimento, cobrança e oferta de serviços relativos ao serviço de comunicação multimídia (SCM), serviço móvel pessoal (SMP) e interconexões entre redes.
- ▶ c) estabelecer regras sobre atendimento, cobrança e oferta de serviços relativos ao serviço telefônico fixo comutado (STFC), ao serviço móvel pessoal (SMP), ao serviço de comunicação multimídia (SCM) e aos serviços de televisão por assinatura.
- d) estabelecer as metas de qualidade a serem cumpridas pelas prestadoras de serviço de telecomunicação multimídia (SCM).
- e) estabelecer regras para as prestadoras quanto aos indicadores de reação do assinante, indicadores de rede, de atendimento, de pesquisa e qualidade para o consumidor.

23 - De acordo com o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, assinale a alternativa que apresenta uma das regras gerais do atendimento.

- ▶ a) A prestadora deve ser capaz de localizar o histórico de demandas do consumidor por meios alternativos ao número de protocolo.
- b) A prestadora deve manter o histórico das demandas à disposição do consumidor por um período mínimo de 6 meses, após encaminhamento final da demanda.
- c) As reclamações informadas pelo consumidor devem ser resolvidas no prazo máximo de 24 h a partir de seu recebimento.
- d) É optativo pela prestadora a disponibilização do histórico de demandas para o consumidor.
- e) O fornecimento do número de protocolo é opcional em interações originadas pelo consumidor.

24 - De acordo com a Resolução nº 632, de 7 de março de 2014, considere os seguintes tipos de atendimento:

1. Atendimento via redes sociais.
2. Atendimento prestado por meio da página da operadora.
3. Atendimento via centro de atendimento telefônico da prestadora.
4. Atendimento via chat na página da prestadora.

São tipos de atendimento remoto:

- a) 1 e 2 apenas.
- b) 1 e 3 apenas.
- c) 2 e 4 apenas.
- d) 1, 3 e 4 apenas.
- ▶ e) 2, 3 e 4 apenas.

25 - De acordo com a Resolução nº 632, de 07/03/2014, quanto ao espaço reservado ao consumidor na página da prestadora, considere as afirmativas abaixo:

1. Após a rescisão contratual, imediatamente o consumidor perderá o acesso ao seu espaço reservado na página da prestadora.
2. No espaço reservado, o consumidor deverá ter acesso aos documentos de cobrança dos últimos 06 meses.
3. No espaço reservado, o consumidor deverá ter acesso ao histórico de suas demandas registradas nos últimos 06 meses.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente a afirmativa 2 é verdadeira.
- b) Somente a afirmativa 3 é verdadeira.
- c) Somente as afirmativas 1 e 3 são verdadeiras.
- ▶ d) Somente as afirmativas 2 e 3 são verdadeiras.
- e) As afirmativas 1, 2 e 3 são verdadeiras.

26 - De acordo com a Lei nº 8.666, de 21/06/1993, as licitações para execução de obras e para prestação de serviços públicos devem obedecer à seguinte sequência:

- a) meta orçamentária, projeto administrativo e conclusão das obras e serviços.
- b) projeto básico, projeto administrativo e conclusão das obras e serviços.
- ▶ c) projeto básico, projeto executivo e execução das obras e serviços.
- d) orçamento, projeto administrativo e fiscalização das obras e serviços.
- e) projeto básico, projeto executivo e fiscalização das obras e serviços.

27 - Com base na Lei nº 8.666/1993, assinale a alternativa correta.

- a) Os preços registrados serão publicados semestralmente, para orientação da administração, na imprensa oficial.
- b) O registro de preços será precedido de três orçamentos de mercado.
- c) O bem deverá ser especificado detalhadamente: marca, cor, tamanho e modelo.
- d) O sistema de registro de preços é regulamentado por edital normativo.
- ▶ e) Qualquer cidadão é parte legítima para impugnar preço constante do quadro geral em razão de incompatibilidade desse com o preço vigente no mercado.

28 - Sobre a Lei nº 15.608, de 16/08/2007, numere a coluna da direita de acordo com sua correspondência com a coluna da esquerda.

- | | |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Tomada de preços. 2. Convite. 3. Leilão. 4. Concorrência. | <p>() Ocorre entre interessados que, na fase inicial de habilitação preliminar, comprovem possuir os requisitos mínimos de qualificação exigidos no edital para execução de seu objeto.</p> <p>() Ocorre entre interessados para a venda de bens móveis inservíveis para a administração ou de produtos legalmente apreendidos ou penhorados, ou para alienação de bens imóveis (cuja aquisição haja derivado de procedimentos judiciais ou de dação em pagamento), a quem oferecer maior lance, igual ou superior ao valor da avaliação.</p> <p>() Ocorre entre interessados devidamente cadastrados ou que atenderem todas as condições exigidas para cadastramento até o terceiro dia anterior à data do recebimento das propostas.</p> <p>() Ocorre entre interessados, cadastrados ou não, escolhidos e convidados em número mínimo de três pela unidade administrativa, estendendo-se aos demais cadastrados, após afixação em local apropriado da cópia do instrumento convocatório.</p> |
|---|---|

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta da coluna da direita, de cima para baixo.

- a) 2 – 1 – 3 – 4.
- ▶ b) 4 – 3 – 1 – 2.
- c) 4 – 1 – 3 – 2.
- d) 3 – 4 – 2 – 1.
- e) 2 – 3 – 1 – 4.

29 - Assinale a alternativa que apresenta um dos requisitos que devem considerados nos projetos de obras e serviços, previstos no artigo 15 da Lei nº 15.608, de 16/08/2007.

- a) Compatibilidade com a previsão de recursos orçamentário-financeiros para sua realização.
- b) Comprovação da habilitação dos profissionais para execução do projeto.
- c) Comprovação da habilitação do responsável pelo projeto.
- d) Custo de execução não deve ser superior a quatro vezes o custo total do projeto.
- ▶ e) Economia na execução, conservação e operação.

30 - De acordo com a lei nº 8.078, de 11/09/1990, o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito a:

- a) restituição apenas do exato valor do indébito.
- ▶ b) repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais.
- c) repetição do indébito, apenas por meio de ação legal, acrescido de multa de 15% sob o valor pago.
- d) contestação do indébito, cuja devolução do valor pago a maior será analisada pela empresa, que decidirá quanto à devolução ou não do valor.
- e) contestação do indébito, cujas análise e determinação do valor a ser devolvido serão definidas pela empresa.

31 - Sobre os conceitos de marketing, considere as seguintes afirmativas:

1. O marketing deve se relacionar com diversas áreas dentro da empresa, pois é responsável por trazer o olhar do cliente para todas as áreas envolvidas, fazendo com que essa interação resulte na oferta de produtos e/ou serviços de valor para o cliente.
2. O marketing não cria a necessidade para o cliente, mas estimula desejos (os quais são impactados pelas preferências pessoais).
3. Identificar como o comportamento do consumidor afeta a organização é uma análise fundamental a ser realizada pela área do marketing.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente a afirmativa 3 é verdadeira.
- b) Somente as afirmativas 1 e 2 são verdadeiras.
- c) Somente as afirmativas 1 e 3 são verdadeiras.
- d) Somente as afirmativas 2 e 3 são verdadeiras.
- ▶ e) As afirmativas 1, 2 e 3 são verdadeiras.

32 - Abordando os fundamentos do marketing, é INCORRETO afirmar:

- a) Cartões fidelidade, brindes e CRM (*Customer Relationship Management*) são exemplos de ferramentas utilizadas para o marketing de relacionamento.
- b) Uma campanha natalina tem como objetivo a valorização da marca e da organização, sem focar na venda, preço ou qualidade do produto. Esse é um exemplo de marketing institucional.
- c) Objetiva alcançar e manter o equilíbrio entre o potencial da empresa e o potencial de mercado.
- d) Conjunto de estratégias e ações relativas ao desenvolvimento, distribuição e promoção de produtos e serviços.
- ▶ e) As ações de marketing independem das demais áreas da empresa, pois suas ações buscam soluções para os clientes.

33 - Com base na estratégia competitiva, considere as afirmativas abaixo:

1. Com a definição dos objetivos estratégicos em uma organização, direcionam-se as ações planejadas. A execução dessas ações resultando no alcance dos objetivos faz parte da estratégia competitiva.
2. A estratégia competitiva é voltada para o ambiente interno da organização, buscando melhoria nos processos.
3. Proceder à identificação e análise das fraquezas no ambiente interno, as quais devem ser corrigidas, devendo ser adotados métodos para minimizar seus efeitos.

Assinale a alternativa correta.

- ▶ a) Somente a afirmativa 1 é verdadeira.
- b) Somente as afirmativas 1 e 2 são verdadeiras.
- c) Somente as afirmativas 1 e 3 são verdadeiras.
- d) Somente as afirmativas 2 e 3 são verdadeiras.
- e) As afirmativas 1, 2 e 3 são verdadeiras.

34 - Com relação às características da análise SWOT, identifique as afirmativas a seguir como verdadeiras (V) ou falsas (F):

- () Possibilita uma análise do ambiente interno da organização (força x fraqueza).
- () Possibilita uma análise do ambiente externo da organização (oportunidades x ameaças).
- () Redução de taxa tributária é um exemplo de força que se enquadra na análise do ambiente interno.
- () A vantagem competitiva que uma empresa possui é um exemplo de oportunidade que se enquadra análise do ambiente externo.

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

- a) V – V – V – F.
- b) F – F – F – V.
- ▶ c) V – V – F – F.
- d) F – F – V – V.
- e) F – V – V – F.

35 - Sobre as cinco forças de Porter, considere as seguintes afirmativas:

1. Quando o número de fornecedores no mercado é pequeno, a empresa consegue negociar preços, prazos e formas de pagamento favoráveis a seus interesses.
2. A alta rivalidade entre os concorrentes pode não ser atrativa, pois é provável que os custos com a disputa (promoção de vendas, propaganda) reduzam a lucratividade.
3. Empresas que possuem potencial para introdução de produtos substitutos no mercado são empresas que se enquadram na força denominada *rivalidade entre os concorrentes*.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente a afirmativa 1 é verdadeira.
- ▶ b) Somente a afirmativa 2 é verdadeira.
- c) Somente as afirmativas 1 e 2 são verdadeiras.
- d) Somente as afirmativas 2 e 3 são verdadeiras.
- e) As afirmativas 1, 2 e 3 são verdadeiras.

36 - Um determinado produto de um fornecedor é diferenciado e especializado, não havendo outro que o substitua no mercado. Realizando a análise mercadológica das cinco forças de Porter, a situação acima se enquadra na seguinte força:

- a) rivalidade entre os concorrentes.
- b) ameaça de entrada de novas empresas (entrantes).
- c) ameaça de produtos e/ou serviços substitutos.
- ▶ d) poder de negociação do fornecedor.
- e) poder de negociação dos clientes.

37 - O funil de vendas é uma importante ferramenta para gerir, otimizar e compreender o perfil de seus clientes. Sobre essa ferramenta, é correto afirmar:

- ▶ a) Na entrada do funil, é necessário identificar os clientes em potencialidade para os negócios da empresa.
- b) *Maturação* é a etapa de conhecimento do cliente, para poder apresentar o produto ou serviço que atenda suas necessidades.
- c) *Apresentação* é a etapa em que os diferenciais do produto ou serviço são destacados para o cliente, juntamente com o valor, para que seja realizada a negociação.
- d) A etapa de qualificação é aquela em que o cliente recebe informações sobre o produto, sejam ofertas, conteúdo, *newsletters*.
- e) É na etapa de prospecção que são analisados quantos contatos com negócios fechados são necessários para cumprir e superar as metas.

38 - Considerando as tecnologias na área de telecomunicações, numere a coluna da direita de acordo com sua correspondência com a coluna da esquerda.

- | | | |
|----------|-----|------------------------------|
| 1. SeAC. | () | Telefonia fixa. |
| 2. SMP. | () | Celulares. |
| 3. STFC. | () | TV por assinatura. |
| 4. SME. | () | Serviço móvel especializado. |

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta da coluna da direita, de cima para baixo.

- a) 2 – 3 – 1 – 4.
- b) 2 – 3 – 4 – 1.
- ▶ c) 3 – 2 – 1 – 4.
- d) 3 – 2 – 4 – 1.
- e) 1 – 3 – 2 – 4.

39 - Sobre negociação e seus fundamentos, assinale a alternativa INCORRETA.

- a) Em uma negociação existe um conflito de desejos e necessidades entre duas ou mais partes.
- ▶ b) O negociador com estilo assertivo não deixa de ter em vista os objetivos, mas procura priorizar a relação interpessoal.
- c) Quando, em uma negociação, ocorre uma somatória de interesses e não uma divisão, ela se denomina negociação integrativa.
- d) Negociação é a tomada de decisão na qual duas ou mais partes discutem um assunto, buscando resolver as diferenças relativas a seus interesses.
- e) Planejamento e identificação de objetivos são fatores que devem ser analisados antes de se iniciar uma negociação.

40 - Sobre análise setorial, é correto afirmar:

- a) É utilizada para verificação dos padrões de qualidade do produto ou serviço ofertado.
- b) É utilizada para avaliação e alinhamento dos processos internos em todos os setores da empresa.
- ▶ c) Permite verificar e conhecer o contexto econômico, fatores de risco e oportunidades de investimentos.
- d) Permite identificar o público alvo para o produto ou serviço ofertado.
- e) Permite identificar os fatores de decisão de compra do consumidor.

