



• REF. EDITAL DE CONCURSO PÚBLICO Nº 001/2009

CADERNO DE QUESTÕES TELEFONISTA

INSTRUÇÕES

P
R
O
V
A

A
M
A
R
E
L
A

- Você está recebendo do fiscal um Caderno de Questões com 50 (cinquenta) questões numeradas sequencialmente que compõem a prova objetiva.
- Você receberá, também, a Folha de Respostas personalizada para transcrever as respostas da prova objetiva.

ATENÇÃO

- 1- É proibido folhear o Caderno de Questões antes da autorização do fiscal.
- 2- Após autorização, verifique se o Caderno de Questões está completo, sem falhas de impressão e se a numeração está correta. Confira também se sua prova corresponde ao cargo para o qual você se inscreveu. Caso haja qualquer divergência, comunique o fato ao fiscal imediatamente.
- 3- Confira seu nome completo, o número de seu documento e o número de sua inscrição na Folha de Respostas. Caso encontre alguma divergência, comunique o fato ao fiscal para as devidas providências.
- 4- Você deverá transcrever as respostas das questões objetivas para a Folha de Respostas, que será o único documento válido para a correção das provas. O preenchimento da Folha de Respostas é de inteira responsabilidade do candidato.
- 5- Leia atentamente cada questão da prova e assinale, na Folha de Respostas, a opção que a responda corretamente.
- 6- Assinale a cor que corresponda a sua prova na Folha de Respostas, caso o candidato não identifique a cor de sua prova, ou contenha mais de uma marcação neste campo o candidato estará automaticamente eliminado.
- 7- A Folha de Respostas não poderá ser dobrada, amassada, rasurada ou conter qualquer marcação fora dos campos destinados às respostas.
- 8- Na correção da Folha de Respostas, será atribuída nota 0 (zero) às questões não assinaladas, que contiverem mais de uma alternativa assinalada, emenda ou rasura, ainda que legível.
- 9- Você dispõe de 4h (quatro horas) para fazer a prova, incluindo a marcação da Folha de Respostas. Faça-a com tranquilidade, mas controle seu tempo.
- 10- Você somente poderá deixar definitivamente a sala de prova após 60 (sessenta) minutos de seu início, porém não poderá levar consigo o caderno de questões, podendo reter para si, apenas o campo de marcação do seu gabarito que encontra-se no verso da capa da prova. As provas estarão disponibilizadas no site da AOCP (www.aocp.com.br), no primeiro dia útil subsequente a aplicação das provas.
- 11- O candidato somente poderá retirar-se definitivamente da sala levando o caderno de questões após o encerramento da prova.
- 12- Os 03 (três) últimos candidatos da sala só poderão sair juntos, após a conferência de todos os documentos da sala e assinatura da ata.
- 13- Durante a prova, não será permitida qualquer espécie de consulta ou comunicação entre os candidatos, nem a utilização de livros, códigos, manuais, impressos ou anotações, calculadoras, relógios, agendas eletrônicas, *paggers*, telefones celulares, BIP, *Walkman*, gravador ou qualquer outro equipamento eletrônico. A utilização desses objetos causará eliminação imediata do candidato.
- 14- Os objetos de uso pessoal, incluindo telefones celulares, deverão ser desligados e mantidos dessa forma até o término da prova e entrega da Folha de Respostas ao fiscal.
- 15- Qualquer tentativa de fraude, se descoberta, implicará em imediata denúncia à autoridade competente, que tomará as medidas cabíveis, inclusive com prisão em flagrante dos envolvidos.

texto 1

Alerta sobre pandemia de nova gripe pode levar anos para ser reduzido

Pode levar anos para que a Organização Mundial da Saúde (OMS) mude a classificação da gripe H1N1 de vírus pandêmico para um similar ao sazonal, informou a agência da Organização das Nações Unidas (ONU) na sexta-feira (9).

A OMS moveu seu nível de alerta pandêmico de até seis pontos para o grau máximo em junho, em resposta à propagação da nova influenza conhecida como gripe suína, que matou ao menos 4.500 pessoas, especialmente na América do Norte.

O porta-voz da OMS Gregory Hartl disse que o alerta sanitário permaneceria até que as pessoas pudessem combater melhor a infecção pela cepa H1N1.

"Em algum momento no futuro, haverá o reconhecimento do fato de que, se ele não estiver mais circulando numa base sustentada, então você reduziria o nível pandêmico", disse ele, ressaltando: "Não há absolutamente nenhuma indicação ainda de que isso esteja acontecendo."

Em pandemias anteriores, afirmou Hartl, foi necessário um tempo para que cepas de gripe preocupantes se tornassem menos contagiosas. A desaceleração em geral vem do fato de as pessoas terem alguma exposição anterior ao vírus ou receberem proteção vacinal.

"Mais cedo ou mais tarde o vírus pandêmico torna-se mais semelhante a um vírus sazonal e isso em geral leva algo em torno de dois ou três anos", afirmou Hartl. "Uma vez que um número suficiente de pessoas tenha sido ou vacinado ou contraído o vírus, torna-se mais difícil a disseminação. Ele começa a agir como uma gripe sazonal."

As autoridades sanitárias nacionais conduzem um monitoramento regular dos vírus de gripe e as pesquisas sobre as cepas em circulação são usadas pelos laboratórios farmacêuticos que vendem vacinas contra a gripe, que normalmente contêm uma mistura de alguns vírus.

GlaxoSmithKline, Novartis, Baxter, AstraZeneca e CSL estão entre as empresas que agora se esforçam para desenvolver e vender vacinas contra a gripe H1N1, rendendo-lhes bilhões de dólares em encomendas governamentais.

A China iniciou o primeiro programa do mundo de vacinação em massa no fim de setembro. Austrália e Estados Unidos também lançaram campanhas tendo como alvo primeiro as crianças e os trabalhadores da saúde.

Hartl afirmou que ainda não havia sinal de que a cepa pandêmica havia sofrido mutação para uma forma mais perigosa ou mais branda do que a

identificada pela primeira vez no México e nos Estados Unidos.

"Até o momento o vírus permaneceu homogêneo", disse ele.

No mais recente boletim sobre o vírus em disseminação, também divulgado nesta sexta-feira, a OMS afirmou que houve um início excepcionalmente precoce das doenças semelhantes à gripe no Hemisfério Norte este outono.

Os vírus influenza, em geral, causam os maiores problemas no inverno.

Nas últimas semanas alguns países da Europa observaram um número maior de casos de doença respiratória e o padrão de gripe no Japão está acima da média, em particular nas grandes cidades. EUA, México e Canadá também tiveram taxas da doença mais altas do que o normal para esta época do ano, afirmou a OMS em um comunicado.

A transmissão de gripe manteve-se estável em regiões tropicais das Américas e da Ásia, com uma "alta intensidade da atividade de doenças respiratórias" registrada na Colômbia, em Cuba e em El Salvador.

No Hemisfério Sul, entretanto, as infecções pela gripe declinaram com o final do inverno, disse a OMS, descrevendo uma redução na transmissão no Chile, na Argentina e na Nova Zelândia e taxas decrescentes da doença na África do Sul e na Austrália.

Textos disponível em
<<http://g1.globo.com/Sites/Especiais/Noticias/0,,MUL1335880-16726,00-ALERTA+SOBRE+PANDEMIA+DE+NOVA+GRIPE+PODE+LEVAR+ANOS+PARA+SER+REDUZIDO.html>>. Acesso em 14 out 2009.

QUESTÃO 01

Considerando o conteúdo do texto 1 assinale a alternativa correta.

- [A] Nas regiões tropicais das Américas e da Ásia, a transmissão da gripe permaneceu estável.
- [B] Na Colômbia, em Cuba e em El Salvador, a atividade de doenças respiratórias sofreu uma ligeira queda.
- [C] O vírus influenza, normalmente, causa maiores problemas na primavera e no verão.
- [D] Na Colômbia, assim como na Bolívia, o vírus influenza apresentou um número maior de vítimas.
- [E] Em Cuba e em El Salvador, as doenças respiratórias ocorrem em maior número no verão.

QUESTÃO 02

Assinale a alternativa cuja palavra apresenta a divisão correta de suas sílabas.

- [A] Di – sse – mi – na – ção
- [B] Far – ma – cê – u – ti – cos
- [C] Trans – mis – são
- [D] De – cre – scen – tes
- [E] In – fe – cçõ – es

QUESTÃO 03

Considerando o conteúdo do texto 1 assinale a alternativa correta.

- [A] A Organização Mundial da Saúde (OMS) mudará a classificação da gripe H1N1 no próximo ano.
- [B] A agência da Organização das Nações Unidas (ONU), na sexta-feira (9), mudou a classificação da gripe H1N1.
- [C] A Organização Mundial da Saúde (OMS) alterou a classificação da gripe H1N1 para gripe sazonal.
- [D] A Organização Mundial da Saúde (OMS) pode levar anos para mudar a classificação da gripe H1N1.
- [E] A agência da Organização das Nações Unidas (ONU) mudou a classificação da gripe H1N1 para pandêmica.

QUESTÃO 04

Considerando o conteúdo do texto 1 assinale a alternativa correta.

- [A] A OMS moveu seu nível de alerta pandêmico para o grau máximo de 6 pontos em junho.
- [B] A gripe suína já matou pelo menos 4500 pessoas, principalmente na América do Norte.
- [C] A gripe suína matou mais de 4.500 pessoas principalmente nas Américas do Norte e do Sul.
- [D] A gripe suína matou menos de 4.500 pessoas na América do Norte e na América Central.
- [E] A nova influenza subiu seu alerta para 6 pontos em junho em resposta ao alerta da OMS.

QUESTÃO 05

Considerando o conteúdo do texto 1 assinale a alternativa correta.

- [A] O tempo não se faz necessário para que cepas de gripe preocupantes se tornem mais contagiosas.
- [B] As pessoas que foram protegidas com vacinas antigripais têm maior chance de contrair nova gripe.
- [C] As pessoas que já contraíram a nova gripe não têm mais chance de contraírem outra gripe suína.
- [D] A desaceleração da pandemia de gripe suína ocorre porque as pessoas ainda não contraíram a doença.
- [E] As cepas de gripes anteriores precisaram de um tempo para se tornar menos contagiosas.

QUESTÃO 06

Considerando o conteúdo do texto 1 assinale a alternativa correta.

- [A] O vírus pandêmico diferencia-se do vírus sazonal em torno de dois ou três anos.
- [B] A vacinação em massa pode elevar o número de pessoas contaminadas pela gripe.
- [C] O vírus pandêmico torna-se mais semelhante a um vírus sazonal por volta de dois ou três anos.
- [D] O vírus pode se espalhar a partir do momento em que as pessoas tomam a vacina.
- [E] A disseminação do vírus fica mais fácil quando a pessoa já contraiu a gripe.

QUESTÃO 07

Considerando o conteúdo do texto 1 assinale a alternativa correta.

- [A] As vacinas contra a gripe apresentam um mistura de alguns vírus da gripe.
- [B] As cepas em circulação são utilizadas pelas autoridades sanitárias.
- [C] As pesquisas sobre as cepas em circulação são executadas pela OMS.
- [D] Os laboratórios monitoram com regularidade os vírus da gripe no Brasil.
- [E] Não cabe às autoridades sanitárias nacionais monitorar os vírus da gripe.

QUESTÃO 08

Considerando o conteúdo do texto 1 assinale a alternativa correta.

- [A] A China iniciou o segundo programa de vacinação em massa após o mês de setembro.
- [B] Austrália e Estados Unidos lançaram campanhas cujo alvo principal são crianças e trabalhadores da saúde.
- [C] O Brasil lançou campanha em massa no fim de setembro, assim como a China.
- [D] A Austrália foi a responsável pela primeira campanha de vacinação em massa no mundo.
- [E] Os Estados Unidos lançaram uma campanha cujo alvo principal são os idosos.

QUESTÃO 09

Considerando o conteúdo do texto 1 assinale a alternativa correta.

- [A] No Hemisfério Sul as infecções pela gripe aumentaram com o final do inverno.
- [B] No Hemisfério Sul as infecções pela gripe se estabilizaram com o final do inverno.
- [C] Houve aumento de infecções no Chile, na Argentina e na Nova Zelândia.
- [D] Houve expansão da doença em todos os países da América do Sul e Central.
- [E] Na África do Sul e na Austrália, a OMS apresentou taxas decrescentes da doença.

QUESTÃO 10

Considerando o conteúdo do texto 1 assinale a alternativa correta.

- [A] Nas últimas semanas, todos os países europeus apresentaram um número maior de casos de doença respiratória.
- [B] Nas pequenas e grandes cidades japonesas, os padrões de gripe se encontram na mesma média do ano passado.
- [C] As pequenas cidades do Japão apresentaram índices mais baixos da doença em relação às grandes cidades.
- [D] O padrão de gripe no Japão se encontra em nível mais elevado, principalmente nas pequenas cidades.
- [E] Os países da América do Norte apresentaram taxas mais baixas da doença em relação ao mesmo período analisado.

QUESTÃO 11

Todas as palavras abaixo apresentam a mesma grafia final da palavra decrescentes, EXCETO

- [A] remanescentes.
- [B] indescentes.
- [C] adolescentes.
- [D] fluorescentes.

- [E] incandescentes.

QUESTÃO 12

Assinale a alternativa que apresenta a mesma acentuação gráfica da palavra suína.

- [A] Bovina.
- [B] Eqüina.
- [C] Sulina.
- [D] Ruína.
- [E] Caprina.

QUESTÃO 13

Em todas as alternativas abaixo a expressão destacada desempenha função de sujeito, EXCETO

- [A] “Não há absolutamente nenhuma indicação...”
- [B] “A China iniciou o primeiro programa do mundo de vacinação em massa...”
- [C] “Os vírus influenza, em geral, causam os maiores problemas no inverno.”
- [D] “A transmissão de gripe manteve-se estável em regiões tropicais...”
- [E] “Até o momento o vírus permaneceu homogêneo...”

QUESTÃO 14

Assinale a alternativa cuja expressão destacada NÃO é um predicado.

- [A] “...as infecções pela gripe declinaram com o final do inverno...”
- [B] “A OMS moveu seu nível de alerta pandêmico...”
- [C] “...o vírus pandêmico torna-se mais semelhante a um vírus sazonal...”
- [D] “EUA, México e Canadá também tiveram taxas da doença mais altas...”
- [E] “...alguns países da Europa observaram um número maior de casos...”

QUESTÃO 15

Assinale a alternativa que NÃO contém dígrafo consonantal.

- [A] Pessoas.
- [B] Gripe.
- [C] Junho.
- [D] China.
- [E] Pesquisas.

QUESTÃO 16

Assinale a alternativa cujo elemento NÃO desempenha função de substantivo.

- [A] “Alerta sobre pandemia de nova gripe pode levar anos para ser reduzido”
- [B] “Até o momento o vírus permaneceu homogêneo...”
- [C] “Os vírus influenza, em geral, causam os maiores problemas no inverno.”
- [D] “No Hemisfério Sul, entretanto, as infecções pela gripe declinaram...”
- [E] “A China iniciou o primeiro programa do mundo de vacinação...”

QUESTÃO 17

Assinale a alternativa cujo elemento NÃO desempenha função de adjetivo.

- [A] “No mais recente boletim sobre o vírus em disseminação...”
- [B] “...normalmente contêm uma mistura de alguns vírus.”
- [C] “Alerta sobre pandemia de nova gripe pode levar anos para ser reduzido”
- [D] “...taxas decrecentes da doença na África do Sul e na Austrália.”
- [E] “...exposição anterior ao vírus ou receberem proteção vacinal.”

QUESTÃO 18

Assinale a alternativa cujo elemento destacado NÃO é um verbo.

- [A] “A transmissão de gripe manteve-se estável...”
- [B] “As autoridades sanitárias nacionais conduzem um monitoramento...”
- [C] “Austrália e Estados Unidos também lançaram campanhas...”
- [D] “Não há absolutamente nenhuma indicação...”
- [E] “...as infecções pela gripe declinaram com o final do inverno...”

QUESTÃO 19

Assinale a alternativa cujo elemento destacado NÃO é um pronome.

- [A] “A OMS moveu seu nível de alerta pandêmico...”
- [B] “...normalmente contêm uma mistura de alguns vírus.”
- [C] “Não há absolutamente nenhuma indicação ainda...”
- [D] “...se ele não estiver mais circulando numa base sustentada...”
- [E] “...semelhantes à gripe no Hemisfério Norte este outono.”

QUESTÃO 20

Assinale a alternativa que apresenta encontro vocálico.

- [A] Suficiente
- [B] Regular
- [C] Mistura
- [D] Sazonal
- [E] Similar

CONHECIMENTOS GERAIS E ATUALIDADES**QUESTÃO 21**

Em cidades com grande porte como São Paulo, é comum

- I) ter temperatura mais elevada nas regiões de parques florestados.
- II) ter temperatura mais baixa nas regiões mais afastadas do centro.
- III) ter temperaturas elevadas no centro, devido à ocorrência de muitos prédios, e carros em circulação.
- IV) a ocorrência do fenômeno ilha de calor.

Analise as assertivas e assinale a(s) correta(s).

- [A] Apenas I e II.
- [B] Apenas II e III.
- [C] Apenas III e IV.
- [D] Apenas I, II e III.
- [E] Apenas II, III e IV.

QUESTÃO 22

Mais de 1 bilhão de pessoas passam fome no mundo em 2009, um aumento de 9% em relação ao ano passado, atingindo o nível mais elevado desde 1970. O problema em destaque tem por origem

- [A] o limite que a Terra apresenta na produção de alimentos, praticamente já foi extrapolado.
- [B] a degradação dos solos, de modo que não se consegue produzir alimentos para tratar de toda a população da Terra.
- [C] a ganância dos países do Sul em relação aos países do Norte.
- [D] o desperdício, enquanto há pessoas que não tem o que comer, muitos jogam fora os alimentos.
- [E] as técnicas agrícolas que não conseguem produzir mais, buscando suprir as carências do crescimento populacional pelo mundo.

QUESTÃO 23

No dia 9 de outubro de 2009 foi entregue o disputado prêmio Nobel da Paz de 2009 e o vencedor fez a seguinte afirmação: “Eu estou surpreso e honrado com a decisão. Não sinto que eu mereça estar na companhia de tantas figuras notáveis que já ganharam esse prêmio, pessoas que inspiraram muita gente no mundo e até a mim mesmo”. Na verdade, o vencedor do prêmio Nobel da paz deste ano causou surpresa no mundo inteiro, pois foi entregue para

- [A] o Papa Bento XVI, atual chefe da Igreja Católica.
- [B] o ex-presidente do Brasil, Fernando Henrique Cardoso.
- [C] o ex-jogador de futebol, Edson Arantes do Nascimento, conhecido no mundo todo pelo apelido de Pelé.
- [D] o atual presidente brasileiro, Luís Inácio Lula da Silva.
- [E] o atual presidente americano, Barack Hussein Obama.

QUESTÃO 24

A cidade de Maringá, assim como todos os municípios do Brasil, é administrada por representantes dos “Três Poderes” que regem as leis em um país democrático: Executivo, Legislativo e Judiciário. Assinale a alternativa que expressa corretamente os representantes de tais poderes na cidade de Maringá.

- [A] O poder Judiciário é, atualmente, representado pelo prefeito Silvio Barros.
- [B] O poder Executivo é representado pelo prefeito Silvio Barros, enquanto o poder Legislativo tem como representantes, os vereadores de nossa cidade.
- [C] O poder Legislativo é representado pelo prefeito Silvio Barros e o poder Executivo tem como representante o presidente da câmara dos vereadores.
- [D] Os 21 vereadores da cidade elaboram e julgam as leis que norteiam a administração pública do município.
- [E] Depois do prefeito Silvio Barros, a maior autoridade política de nosso município é o presidente da câmara dos vereadores, que é o representante máximo do poder Judiciário em nossa cidade.

QUESTÃO 25

“O governo do Paraná, por meio da Secretaria de Estado de Obras Públicas, abriu nesta sexta-feira (23/10/2009) licitação no valor de R\$ 4.831.296,15 para a conclusão da Penitenciária de Regime Semi-aberto de Maringá, na gleba Ribeirão Colombo, limite com Paiçandu. A abertura dos envelopes com propostas está marcada para o dia 27 de novembro. A empresa vencedora terá seis meses para concluir a obra” (O Diário do Paraná – on-line - 23/10/2009 - Vinícius Carvalho)

A falta de estudos sobre os impactos sociais que este tipo de penitenciária pode criar na região é uma das bases de apoio para a não aceitação do projeto pelos líderes que discutem sobre o assunto. Sobre os impactos que podem ser gerados a partir da instalação deste modelo de penitenciária, analise as assertivas e assinale a alternativa correta.

- I) A instalação deste modelo de penitenciária pode reforçar o crime organizado.
- II) É previsto ampliação da marginalização em regiões circunvizinhas ao modelo de penitenciária apresentado.
- III) Os presos podem incitar o crime na região.
- IV) O modelo proposto pode criar áreas de desvalorização imobiliária nos arredores da sede da penitenciária.

- [A] Apenas I está correta.
- [B] Apenas II e III estão corretas.
- [C] Apenas II e IV estão corretas.
- [D] Apenas I, II e III estão corretas.
- [E] I, II, III e IV.

QUESTÃO 26

Segundo o TSE, as eleições de 2010 acontecerão em primeiro turno no dia 03 de outubro, um domingo.

Tendo por base a informação acima e o tema em destaque, assinale a alternativa correta.

- [A] Nesta data, serão escolhidos, pelo voto indireto, o presidente da república, senadores, deputados e vereadores.
- [B] Nesta data, serão escolhidos pelo voto indireto o presidente da república, governadores, vereadores e prefeitos.
- [C] Nesta data, serão escolhidos pelo voto direto, o presidente da república, deputados, senadores e governadores.
- [D] Nesta data, serão escolhidos pelo voto direto o presidente da república, senadores, vereadores e prefeitos.
- [E] Serão escolhidos pelo voto direto e indireto, presidente da república, senadores, governadores e ministros.

QUESTÃO 27

A calçada ecológica, prevista pela Lei 335/99 em Maringá deve obedecer aos padrões:

Para calçadas de até 3m, a partir do “meio-fio”, devem ser feitos: 60 cm de calçada impermeável, 90 cm de área permeável e 1,50m de calçada pavimentada até o limite do muro, as calçadas que extrapolam os 3m à área permeável deve ser maior, tendo duas porções permeáveis. Sobre o assunto em destaque, é INCORRETO afirmar que

- [A] a calçada ecológica é importante para abastecer de água os reservatórios subterrâneos, a exemplo do Aquífero Guarani.
- [B] as áreas impermeáveis são fundamentais para o processo de jardinagem que ocorre junto às calçadas ecológicas em Maringá.
- [C] Esse tipo de calçada ajuda a diminuir o montante de água direcionada para o sistema de drenagem das vias públicas.
- [D] O sistema em destaque pode evitar erosão e destruição do asfalto.
- [E] De acordo com a Lei, a única exceção em relação ao uso da calçada ecológica fica para as vias centrais da cidade.

QUESTÃO 28

Criada a partir do decreto de lei nº 1234/2007 a guarda municipal de Maringá tem a função diretamente de

- [A] multar os infratores do trânsito.
- [B] proteger o patrimônio público.
- [C] combater o narcotráfico.
- [D] defender a população contra criminosos de “colarinho branco”.
- [E] mediando situações de roubos de carros apenas na parte central da cidade, onde está a sede oficial do novo pelotão da guarda municipal.

QUESTÃO 29

Com frequência quinzenal, Maringá passa a fazer parte da nova rota de voos internacionais de carga. A previsão é de receber produtos eletrônicos direto de Miami e no retorno levar confecções produzidas na região. Sobre o assunto em destaque e o comércio exterior, assinale a alternativa correta.

- [A] Balanças comerciais positivas são geradas em um país quando há um *superávit*.
- [B] Os produtos eletrônicos são exportados de Miami enquanto as confecções serão importadas para os Estados Unidos.
- [C] Balanças superavitárias acontecerão à medida que a quantidade de confecções superar em quantidade os produtos eletrônicos vindos de Miami.

[D] Maringá faz parte de uma rota área de voos internacionais, tanto para carga como para passageiros.

[E] Várias companhias aéreas já estão oferecendo, com partida direta de Maringá, voos para passageiros com destinos para América do Norte, Europa e Ásia.

QUESTÃO 30

A saúde é um dos assuntos muito importantes quando nos referimos ao desenvolvimento das cidades. É na cidade que as pessoas procuram médico ou recorrem aos serviços de urgência e de maior complexidade. Sobre o assunto em destaque, analise as assertivas e assinale a alternativa correta.

- I) Campanhas de vacinação se enquadram nos serviços de atenção primária desprendida a saúde.
- II) A especialidade da medicina tem trazido cura a algumas doenças que antigamente eram tidas como incuráveis.
- III) Nos postos de saúde é comum atendimento médico, odontológico e até mesmo psicológico.
- IV) A Organização Mundial da Saúde (OMS) monitora o avanço da *Influenza H1N1* (gripe suína) pelo mundo.

- [A] Apenas II e IV estão corretas.
- [B] Apenas I e III estão corretas.
- [C] Apenas I, II e III estão corretas.
- [D] Apenas II, III e IV estão corretas.
- [E] I, II, III e IV estão corretas.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 31

Com relação à atendimento ao cliente, relacione as colunas, e depois assinale a sequência correta nas opções abaixo.

- (A) Cliente
- (B) Atendimento
- (C) Tratamento
- (D) Reconhecimento

- () Estabelece, de certa forma, uma relação de dependência entre o funcionário e a organização.
- () Reconhecimento.
- () É um trabalho que depende exclusivamente do funcionário.
- () Funcionário que pede informação em outro departamento.

- [A] B - D - C - A.
- [B] A - B - D - C.
- [C] C - A - B - D.
- [D] D - C - A - B.
- [E] B - C - D - A.

QUESTÃO 32

O gerenciamento de filas no Burger King representa um processo de refinamento em evolução. Quando as lojas começaram suas atividades, usavam um sistema convencional de filas, em que os clientes se dirigiam a uma única caixa registradora, onde os pedidos eram anotados. Montadores preparavam os pedidos e os apresentavam aos clientes no final do balcão. ... A insatisfação com a lentidão de fila única levou o Burger King a tentar a fila de "hospitalidade", na qual as caixas registradoras são espaçadas ao longo do balcão e o cliente escolhe uma fila (na verdade, apostando qual das muitas filas andarás mais rapidamente). Nesse arranjo, o caixa que anota o pedido também o prepara. Apesar de a fila da hospitalidade provar que é mais flexível no atendimento aos períodos de pico de demanda, ela tende a exigir um caráter de trabalho mais intensivo do que a fila tradicional. ... O restaurante voltou a ter uma única fila, mas uma nova caixa registradora agora permite o registro de até seis pedidos ao mesmo tempo. A preocupação do Burger King em reduzir o tempo de espera do consumidor representa uma tendência pelo fornecimento de um serviço mais rápido. ... A volta da fila simples garantiu a equidade, pois os clientes são atendidos pela ordem de chegada. Além disso, os clientes dispõem de bastante tempo para fazer a escolha da refeição sem retardar o processo de recebimento dos pedidos. (Extraído do livro Administração e Serviços, operações, estratégia e tecnologia da informação, de autoria de FITZSIMMONS, James A. e Mona J., 4.ª Ed. RS: Bookman, 2007, pg. 285/287)

Analise o texto acima e depois assinale a alternativa correta que apresenta o enfoque principal naquele conteúdo.

- [A] Argumentação flexível.
- [B] Habilidade de transmissão das informações.
- [C] Capacidade de recepção e processamento da informação.
- [D] O papel do atendimento nas organizações.
- [E] Integração e empatia no atendimento.

QUESTÃO 33

Considere o conteúdo do texto que se segue:

A qualificação, a caracterização detalhada dos problemas relacionados, por exemplo, com o atendimento ao público, nos traz realidades surpreendentes para cada um dos envolvidos, sendo a limitação de visão (individual) da realidade um traço comum aos acontecimentos. É a etapa que se constitui num processo contínuo, devendo servir tanto para um aspecto global como parcial, devendo começar com um levantamento preliminar de dados e informações. Os principais requisitos para a escolha do responsável (eis) pela sua coordenação e execução são: *flexibilidade*, sem idéias preconcebidas e capaz de ceder às ponderações de outrem; *disposição a troca de idéias e informações de forma aberta*, criando um clima de confiança com seus interlocutores; *capacitação para trabalhar de forma participativa*, de modo que todos os envolvidos no processo tenham a possibilidade de colocar e discutir suas opiniões e percepções individuais.

A caracterização detalhada dos problemas relacionados abordada no texto pode ser traduzida como:

- [A] Ênfase.
- [B] Diagnóstico.
- [C] Mensuração.
- [D] Auditoria.
- [E] Levantamento.

QUESTÃO 34

Luzia Kubisziski, 55 anos, formou-se técnica em Contabilidade em Frederico Westphalen, onde vivia, no norte do Rio Grande do Sul. Em Porto Alegre, trabalhou depois de 14 anos no comércio, em uma grande loja de departamentos. Mas só encontrou sua verdadeira vocação, segundo ela, quando passou a lidar com idosos – o que começou por interesse familiar, com uma tia, ganhou interesse profissional. Hoje, após 14 anos como “cuidadora”, Luzia acumulou um *know-how* que lhe permite atuar na saúde e no bem-estar dos idosos com muita eficiência. Atualmente cuidando de um casal de idosos – ele, diabético, com 93 anos, e ela com seqüelas de acidente vascular cerebral, aos 84 anos – Luiza prega o carinho à terceira idade. Tanto que suas maiores questões éticas são ligadas à indignação quanto ao preconceito.

O texto acima trata de

- [A] profissão.
- [B] prestação de serviços.
- [C] racionalidade.
- [D] competência.
- [E] postura profissional.

QUESTÃO 35

Ética se traduz como a consciência crítica das pessoas na empresa ou fora dela. Afinal, o homem é um ser social, que produz a empresa, e ele precisa situar-se ela não aleatória ou alienadamente, mas de forma consciente e crítica. Para tanto é necessário entender o que é consciência tanto no seu sentido psicológico como ético e na mútua complementação entre ambos, bem como as exigências de sua formação. Consta-se, dessa forma, a existência de valores que no seu conjunto reputa imprescindíveis para que a consciência crítica construa o ser social da empresa de uma forma ética.

Em relação ao conjunto de valores citados no texto, relacione a coluna da direita com a da esquerda e depois marque a sequência correta nas alternativas abaixo.

- (A) Justiça
- (B) Honestidade
- (C) Liberdade
- (D) Respeito

- () Ela consiste na obediência à lei autoprescrita.
- () Entende-se como o empenho em reconhecer em si mesmo e nos outros uma dignidade à qual se refere um dever de salvaguardar.
- () Encontra-se na delicadeza da consciência em promover os direitos fundamentais do ser humano, por exemplo, à vista, à honra, à dignidade, ultrapassando mesmo as medidas estabelecidas pela sociedade.
- () É um sentimento da própria dignidade com o brio e a coragem dos deveres cumpridos alimentados por um ideal moral.

- [A] B - A - C - D.
- [B] A - D - B - C.
- [C] C - D - A - B.
- [D] D - C - A - B.
- [E] C - B - D - A.

QUESTÃO 36

Ela é alimentada pelo autoconhecimento, quanto mais consciente estivermos acerca de nossas próprias emoções, mais facilmente poderemos entender o sentimento alheio. Essa capacidade entra em jogo em vários aspectos da vida, quer nas práticas comerciais, na administração, no namoro, na paternidade, nos sermos piedosos e na ação política. A falta dela é também reveladora. Suas formas de demonstração raramente são escritas; com muito mais frequência, são expressas sob outras formas. A chave para o que se deseja entender está na nossa capacidade de interpretar canais não-verbais: o tom da voz, gestos, expressão facial e outros sinais.

O texto acima trata de

- [A] Inteligência emocional.
- [B] Moralidade.
- [C] Ética.
- [D] Empatia.
- [E] Equidade.

QUESTÃO 37

Fazem parte da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), do Código Civil e da nossa Constituição Federal. Igualmente aparecem nos Códigos de Ética de várias profissões (médicos, administradores, economistas, secretários, juízes) e de empresas. Também estão intimamente ligados a atividades internas das organizações, tanto na parte técnica de execução (produção ou comercialização, por exemplo), tanto sobre os aspectos contábeis, onde atuam se relacionam com os "bens e direitos". São duas as condições, sendo que uma pode ser vista como "*ter a obrigação de; estar em agradecimento*" e a outra como "*a capacidade de entendimento ético-jurídico e determinação volitiva adequada, que constitui pressuposto penal necessário da punibilidade; situação de um agente consciente com relação aos atos que ele pratica voluntariamente; obrigação de reparar o mal que se causou a outros*".

Assinale a alternativa que aponta a corretamente quais as duas condições evidenciadas no texto.

- [A] Postura ética e postura profissional.
- [B] Integração e empatia.
- [C] Padrão ético e moral.
- [D] Deveres e responsabilidades.
- [E] Reconhecimento e delegação.

QUESTÃO 38

Preencha as lacunas, e em seguida assinale a alternativa correta.

A despeito das muitas barreiras à comunicação interpessoal, há diversas formas de minimizar essas dificuldades. De fato, a eficácia dos esforços de comunicação de um indivíduo é influenciada por duas habilidades básicas: habilidade de _____, a capacidade de se fazer compreender por outras pessoas; e habilidade de _____, que é a capacidade de entender os outros.

- [A] transmissão / escutar
- [B] uso da linguagem / empatia
- [C] comunicação / interpretação
- [D] feedback / Back return
- [E] reflexão / retorno

QUESTÃO 39

Com relação à classificação dos elementos envolvidos no atendimento, relacione as colunas, e depois assinale a sequência correta nas opções abaixo.

- (A) Público.
 - (B) Cidadão.
 - (C) Cliente.
 - (D) Consumidor.
 - (E) Comprador.
-
- () Aquele que compra para o gasto próprio.
 - () Freguês.
 - () Comum.
 - () Adquirente.
 - () Indivíduo no gozo dos direitos civis e políticos de um Estado.

- [A] E - C - B - A - D.
- [B] B - D - A - B - E.
- [C] A - B - D - E - C.
- [D] C - A - E - D - B.
- [E] D - C - A - E - B.

QUESTÃO 40

Analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta a(s) INCORRETA(S).

A comunicação é basicamente um processo pessoa a pessoa. As características comportamentais, culturais e sociais, em especial as características comportamentais, estabelecem padrões típicos de comunicação gerando:

- I Fluência verbal e atratividade para comunicação em grupos sociais mais amplos.
- II Maior eficácia na comunicação com grupos pequenos e bem íntimos, estando usualmente associada a este perfil a facilidade para o aprofundamento de questões e o estreitamento de laços quando se estabelece a confiança.
- III Linguagem indireta e objetiva, às vezes com características agressivas, em geral não se importando com o sentimento do outro.
- IV Detalhamento excessivo, buscando a precisão semântica e a clareza nos conceitos e afirmativas.

- [A] Apenas IV.
- [B] Apenas I, II e IV.
- [C] Apenas II e III.
- [D] Apenas I.
- [E] Apenas III.

QUESTÃO 41

É o objeto do contrato de trabalho. _____ é a obrigação que o empregado tem de cumprir as ordens determinadas pelo empregador em decorrência do contrato de trabalho. Preencha a lacuna, e em seguida assinale a alternativa correta.

- [A] fidelidade
- [B] responsabilidade
- [C] desempenho
- [D] subordinação
- [E] acordo

QUESTÃO 42

Preencha as lacunas, e em seguida assinale a alternativa correta.

Para que a comunicação interpessoal seja satisfatória, um elemento de extrema importância é a _____ e são muitos os fatores que facilitam ou dificultam sua existência entre o emissor e o receptor. Um dos problemas que atrapalham o processo de comunicação é a tendência natural das pessoas de julgarem as outras a partir de suas próprias referências e valores. A capacidade de compreender o outro se torna fundamental para a sua criação e havendo respeito às diferenças pessoais, a comunicação será muito mais eficiente na transmissão e na apreensão da mensagem. Há dois comportamentos básicos do receptor: um, o comportamento _____, permite que o receptor seja capaz de se concentrar no conteúdo e no significado da mensagem; o outro, o comportamento _____, se manifesta diante de uma situação de perigo real ou imaginário

- [A] interação / estratégico / empático
- [B] espontaneidade / avaliativo / descritivo
- [C] empatia / receptivo / defensivo
- [D] informação / de controle / de orientação
- [E] certeza / envolvente / não-envolvente

QUESTÃO 43

Assinale a alternativa que preenche corretamente as lacunas do texto apresentado abaixo.

Ambas devem fazer parte dos atributos morais dos executivos de empresas. No mínimo, espera-se que eles cumpram todas as leis e regulamentos aplicáveis. Além disso, os executivos não devem, sabendo o que fazem, prejudicar clientes, consumidores e empregados usando de expedientes como fraude, apresentação enganosa de produto e coação. Uma, _____, implica veracidade, integridade e confiabilidade; outra, _____ é a capacidade de ser justo, imparcial.

- [A] Veracidade / justiça.
- [B] Responsabilidade / solidariedade.
- [C] Respeito / espiritualidade.
- [D] Confiança / disciplina.
- [E] Honestidade / equidade.

QUESTÃO 44

Gary, o brilhante mas alexitímico médico que tanto perturbava a noiva, Ellen, por ignorar na apenas seus próprios sentimento, mas também o dela. Como a maioria dos alexitímicos, faltava-lhe não só a empatia, mas também intuição. Se Ellen se dizia deprimida, ele não demonstrava entender os seus sentimentos: se ela falava de amor, ele mudava de assunto. Gary fazia críticas “construtivas” a coisas que Ellen fazia, sem compreender que essas críticas faziam-na se sentir agredida, e não ajudada. Como os alexitímicos, não tem capacidade de registrar os sentimentos de outrem, o que gera um grande déficit de inteligência emocional e uma trágica falha no entendimento do que significa ser humano.

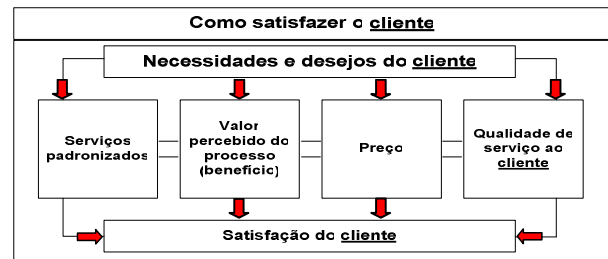
Em relação ao significado da palavra *alexitímico*, analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta a(s) INCORRETA(S).

- I Traço de personalidade, caracterizado pela dificuldade em identificar o próprio estado emocional, com uma vida de fantasia mínima e inabilidade para fantasiar produtivamente e um foco em interesses externos e somáticos.
- II É uma reação “estado” para os efeitos de doenças físicas sérias, talvez uma defesa contra depressão ou dor, ou ambas. O portador tem idéia de como eles próprios sentem, ficam completamente perdidos quando se trata de saber o que as pessoas à sua volta estão sentindo.
- III Ação de mecanismos de defesa primitivos que ocultam e distorcem as experiências do afeto e da fantasia, além de evidências, em alguns casos, de comunicação interhemisférica deficiente.
- IV Seriam pacientes que durante uma entrevista levariam o psiquiatra a se sentir “forçado a falar das emoções do paciente, como que lhe emprestando, para que ele as descreva, suas próprias palavras. O paciente, por sua vez, aceita estas últimas em reconhecimento, e, como um papagaio, as devolve ao médico, sem compreender seu real significado”. Seriam também alguns pacientes psicossomáticos, que definem as emoções em termos de sensações somáticas ou de reações comportamentais em vez de relacioná-las a pensamentos.

- [A] Apenas III.
- [B] Apenas II.
- [C] Apenas I e IV.
- [D] Apenas II, III e IV.
- [E] Apenas I.

QUESTÃO 45

Considere o texto a seguir: Todo o processo de avaliação do nível de satisfação do cliente deve estar *integrado* para identificar as necessidades e os desejos dos clientes.



Levando-se em conta a figura acima, identifique corretamente o significado de integrado.

- I Tornado inteiro.
- II Assimilado.
- III Adaptado.
- IV Incorporado.

- [A] Apenas I.
- [B] Apenas II e III.
- [C] I, II, III e IV.
- [D] Apenas IV.
- [E] Apenas III.

QUESTÃO 46

Atendimento ao cliente consiste no fornecimento e reparo de produtos, acompanhado pelo comportamento amigável da parte dos prestadores de serviços. O atendimento ao cliente é a ponta de todo o planejamento de marketing, quer dizer, tudo o que se planeja em termos de marketing visa a um bom atendimento. Ao atender bem, a empresa terá seus lucros garantidos pela satisfação das necessidades e anseios de sua clientela, com uma consequente imagem de seriedade e solidez junto ao mercado. Para realizar o correto papel de atendimento as organizações necessitam utilizar-se de alguns componentes, a saber:

- [A] Móveis, equipamentos, placas e sinalização, leiaute, regras e processos.
- [B] Intangibilidade, inseparabilidade, perecibilidade e heterogeneidade.
- [C] Instalações, elementos de consulta, procedimentos internos, clientes, atendentes e normas e regulamentos.
- [D] Rotinas, equipes de trabalho, pós-vendas, excelência no atendimento e serviços.
- [E] Recursos, sistemas, tempo, eficácia e eficiência.

QUESTÃO 47

As empresas não são amorfas nem estáticas. Elas têm um organismo vivo e palpitante, que cresce e de se desenvolve, e que precisa ser organizado e estruturado para funcionar melhor. O papel da organização administrativa é alocar, arranjar, agrupar, reunir, dividir o trabalho, entre outras atividades para que as atividades sejam executadas da melhor maneira possível. Agrupar as pessoas, por exemplo, é objetivo da organização para que estas trabalhem melhor em conjunto. Daí a necessidade de muitas pessoas em conjunto executando atividades diferentes, o que conduz a um novo problema: o da coordenação entre as pessoas.

Para a solução da coordenação entre as pessoas, utilizam-se princípios básicos de organização. Assim, em relação aqueles princípios, relacione as colunas, e depois marque a sequência correta nas alternativas abaixo. Algumas letras poderão ser utilizadas mais de uma vez e outros poderão não ser usados.

- (A) Princípio da especialização
 - (B) Princípio da definição funcional
 - (C) Princípio da paridade da autoridade e responsabilidade
 - (D) Princípio escalar
 - (E) Princípio das funções de linha e *staff*
-
- () Cadeia de relações diretas de autoridade.
 - () O trabalho de cada pessoa, a atividade de cada órgão e as relações de autoridade e responsabilidade são aspectos que devem ser registradas por escrito.
 - () Seu critério de distinção é o relacionamento direto ou indireto com os objetivos empresariais e não o grau de importância de uma atividade sobre a outra.
 - () Ela produz um incremento da qualidade e qualidade do trabalho executado.
 - () Correspondência entre o poder de dar ordens e exigir obediência e a prestação de contas ao superior.

- [A] E - B - C - A - D.
- [B] A - D - E - C - B.
- [C] B - E - A - C - D.
- [D] D - A - B - E - C.
- [E] D - B - E - A - C.

QUESTÃO 48

Preencha as lacunas, e em seguida assinale a alternativa correta.

Na maioria das vezes, os clientes estão interessados em comprar como um fim em si mesmo e não como um meio; portanto, o negociante que puder ajudá-los a dar-lhes a loja que os envolva e que os satisfaça vai construir uma relação mais direta e duradoura. É claro que os clientes querem bom preço, mas todo produto é comprado para satisfazer a uma necessidade. O estágio final da conveniência do consumidor é entrega imediata, onde ele está – em casa. Isto é distribuição _____. Existem cadeias de pizzas que preparam o produto no caminhão a caminho da casa do cliente. Há Shopping Center que oferece o serviço de apanhar qualquer modelo de carro que você quiser e levá-lo a sua casa para um *test drive*. O imediatismo cresce e torna-se mais e mais importante. Quando é que se pode dizer que uma organização está voltada para o cliente? Olhando e principalmente escutando o que as pessoas fazem e dizem em seu negócio. Numa empresa que considera o cliente a razão de ser do negócio, as pessoas prestam atenção aos detalhes. _____ é prestar atenção.

- [A] customizada / qualidade
- [B] estratégica / excelência
- [C] imediatista / conveniência
- [D] *just-in-time* / melhoria
- [E] com credibilidade / inovar

QUESTÃO 49

Ciente de que os clientes têm vários tipos de personalidade, a equipe de atendimento deve estar preparada para atuar de acordo com essas variações. Assim, cada empresa tem suas características específicas, com certeza, seus processos de atendimento irão refletir essas diferenças. No entanto, existem alguns aspectos essenciais que, mesmo sendo tratados de maneiras diferentes, devem ser compreendidos e colocados em prática da forma mais adequada ao negócio. São eles

- [A] atuação segmentada, foco nas mudanças do mercado, a competitividade e a interatividade com o cliente.
- [B] conhecimento das necessidades dos clientes, a flexibilidade, a comunicação plena, a interação social e o saber escutar.
- [C] estratégia, capacidade de análise e mensuração, a percepção, o feedback e o processo de autopercepção.
- [D] a compreensão das necessidades dos clientes, a comunicação durante o atendimento, a percepção, a empatia e o treinamento.
- [E] superação das expectativas dos clientes, rapidez nas tomadas de decisão, relacionamento interpessoal, a eficiência e a eficácia.

QUESTÃO 50

Um atendimento ao cliente, por mais simples que possa ser, carece de um notável desempenho e elevada potencialidade em qualquer dos seguintes aspectos, isolados ou combinados: *capacidade intelectual geral, aptidão específica, pensamento criativo ou produtivo, capacidade de liderança, talento especial para o desempenho daquela atividade e capacidade psicomotora*. Isto é, uma alta habilidade no quesito atendimento. No entanto, distúrbios e barreiras ocorrem com frequência e impedem ou restringem a eficácia do processo de comunicação. Essas barreiras podem estar ligadas ao emissor, ao receptor ou a ambos, vinculando-se a interferência e ruídos associados ao canal de comunicação.

Em relação às barreiras a uma comunicação eficaz para o atendimento, identifique as barreiras encontradas no emissor (E) e as barreiras encontradas no receptor (R) e depois marque a sequência correta nas alternativas abaixo.

- () Timidez
- () Preocupação
- () Distração
- () Estereótipos e preconceitos
- () Dificuldades de expressão
- () Suposições
- () Atribuições de propósitos
- () Excesso de intermediários

- [A] R - R - E - E - E - R - R - E.
- [B] E - R - R - R - E - E - R - E.
- [C] R - E - E - E - E - R - R - R.
- [D] E - E - R - R - R - E - E - R.
- [E] R - R - R - R - R - R - E - E.