



REF. EDITAL Nº 001/2009 – CONCURSO PÚBLICO

# CADERNO DE QUESTÕES TELEFONISTA

## INSTRUÇÕES

- Você está recebendo do fiscal um Caderno de Questões com 40 (quarenta) questões numeradas sequencialmente que compõem a prova objetiva.
- Você receberá, também, a Folha de Respostas personalizada para transcrever as respostas das questões 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- Para realização da prova o candidato deverá utilizar caneta esferográfica transparente, com tinta de cor azul ou preta.
- 6- Leia atentamente cada questão da prova e assinale, na Folha de Respostas, a opção que a responda corretamente. Exemplo correto da marcação da Folha de Resposta:
- 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 3h (três) 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. Caso queira levar o caderno de prova, só poderá sair da sala após o término da prova, devendo, obrigatoriamente, devolver ao fiscal a Folha de Respostas devidamente assinada. As provas estarão disponibilizadas no site da AACP ([www.aocp.com.br](http://www.aocp.com.br)), a partir da divulgação do Gabarito Preliminar.
- 11- Os 03 (três) últimos candidatos da sala só poderão sair juntos, após a conferência de todos os documentos da sala e assinatura da ata.
- 12- 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.
- 13- 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.
- 14- 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.



## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

### Questão 01

É uma habilidade (ou um conjunto de habilidades), e tanto quanto outras pode variar bastante em medidas. Há de se pensar nas diferenças individuais. Na média, as mulheres a possuem mais que os homens. Pode até ser considerada uma característica, como a altura, amplamente variável. Ocorre quando se sente uma reação emocional apropriada, uma emoção provocada pela emoção do outro, e tem a finalidade de compreendê-lo, de prever seu comportamento e estabelecer uma conexão ou combinação emocional.

O texto acima trata de

- (A) comunicação interpessoal.
- (B) empatia.
- (C) integração.
- (D) ética profissional.
- (E) postura profissional e organizacional.

### Questão 02

A comunicação é essencialmente um processo interativo e didático. É um processo transacional no qual as pessoas constroem o significado e desenvolve expectativas sobre suas experiências, o que está acontecendo com o mundo que as cerca, e compartilham esses significados e expectativas através da troca de símbolos, podendo ser estes verbais ou não e são influenciados por fatores intencionais ou não.

Sobre as funções básicas da comunicação interpessoal, analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta a(s) correta(s).

- A. Jargão e pessoalidade.
- B. Informação e emoção.
- C. Paralogismo e significado.
- D. Temporalidade e percepção.
- E. Controle e motivação.

- (A) Apenas A, B e D.
- (B) Apenas C.
- (C) Apenas D e E.
- (D) Apenas B e E.
- (E) Apenas A, B, C e D.

### Questão 03

O desenvolvimento de equipe é um processo educacional de pessoas em grupo, e não termina nunca. As habilidades interpessoais aprimoradas capacitam cada pessoa a adaptar-se e participar de forma efetiva em qualquer grupo. A equipe, como um todo, potencializa as habilidades de seus membros para um efeito sinérgico ou energia conjunta. Para que haja harmonia, crescimento e alto grau de produtividade em uma equipe de trabalho, é importante ressaltar algumas qualidades que devem estar presentes nos indivíduos e que, se não estão, devem ser desenvolvidas. Entre elas pode-se citar: flexibilidade, comunicação eficaz/reflexiva, consciência ética; consciência profissional, empatia e visão holística.

Em relação ao texto, assinale a alternativa que aponta corretamente o entendimento de flexibilidade.

- (A) É a compreensão melhor da necessidade e representa um desapego com relação à auto-imagem.

- (B) É o principal instrumento de acesso ao outro, de sinestésica.
- (C) É a manutenção do equilíbrio necessário, isto é, ter uma elasticidade interna sem com isso perder suas características essenciais.
- (D) Implica no desenvolvimento de uma visão mais direcionada ao objetivo final, deixando de lado desavenças pessoais.
- (E) É como cada participante influencia e é influenciado pelos demais e vivencia isso como sua realidade.

### Questão 04

Uma estrutura organizacional mecanicista, com papéis claramente definidos, é eficiente quando o ambiente é estável. Mas se a organização enfrenta altos graus de mudanças tecnológicas, do mercado ou da legislação, uma estrutura orgânica é mais eficiente. A alta incerteza do ambiente e das tarefas exige cooperação efetiva entre as equipes. Se por outro lado, quando as organizações enfrentam altas taxas de mudança, as flutuações do ambiente não as afetam de forma uniforme. Seus departamentos são afetados diretamente pelas mudanças e demonstram capacidade diferenciada de absorver as mudanças: *alguns segmentos da organização alertam imediatamente seus procedimentos, estruturas de poder, de comunicação enquanto outros são mais refratários, devido à resistência de sua elite ou pela natureza da tarefa que desempenham*. Assim, pode-se dizer que

- A. a empresa utiliza o conceito de coordenação ótima, por meio da definição da quantidade de unidades diretamente subordinadas ao dirigente pressupondo do requisito de integração.
- B. o ambiente molda a estrutura organizacional e diferentes partes dessa estrutura especializam-se para atender as demandas do ambiente.
- C. a departamentalização é o ápice fundamental de integração organizacional.
- D. na análise da integração, a coordenação visa estabelecer a harmonia sobre todos os atos de uma empresa.

Em relação ao texto apresentado, analise as assertivas acima e assinale a alternativa que aponta a(s) correta(s).

- (A) Apenas A e D.
- (B) Apenas C.
- (C) Apenas B, C e D.
- (D) Apenas B.
- (E) Apenas A, B e C.

**Questão 05**

A virtude moral é uma disposição adquirida e valorizada como uma parte do caráter do indivíduo. À medida que se desenvolve socialmente, o indivíduo pode resolver comportar-se habitualmente da mesma maneira e com razões, sentimentos e desejos que são característicos do que pode ser considerado uma pessoa preocupada com a moral. O indivíduo que tem um traço de caráter de honestidade terá inclinação de dizer a verdade, porque isso é considerado certo e o deixa bem consigo mesmo. Esse indivíduo tentará falar a verdade por causa da importância desse comportamento na comunicação humana. A virtude é considerada digna de elogios porque se trata de uma postura que o indivíduo desenvolve por meio da prática e do compromisso. Essa filosofia, que diz que é moral em uma dada situação, é denominada

- (A) Ética da virtude.
- (B) Teleologia.
- (C) Deontologia.
- (D) Perspectiva relativista.
- (E) Utilitarismo.

**Questão 06**

Consoante o Art. 611 do Decreto Lei n.º 5.452, de 01 de maio de 1943 (Consolidação das Leis do Trabalho), Convenção Coletiva de Trabalho é o acordo de caráter normativo, pelo qual dois ou mais Sindicatos representativos de categorias econômicas e profissionais estipulam condições de trabalho aplicáveis, no âmbito das respectivas representações, às relações individuais de trabalho. Segue a legislação trabalhista, em seu Art. 613, que, as convenções e os acordos deverão conter obrigatoriamente cláusulas ou itens como

- I. designação dos Sindicatos convenientes ou dos Sindicatos e empresas acordantes.
- II. normatização da contribuição sindical, além das despesas vinculadas à sua arrecadação, recolhimento e controle.
- III. categorias ou classes de trabalhadores abrangidas pelos respectivos dispositivos.
- IV. normas para a conciliação das divergências sugeridas entre os convenientes por motivos da aplicação de seus dispositivos.
- V. direitos e deveres dos empregados e empresas.

A respeito do texto acima, assinale a alternativa INCORRETA.

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

**Questão 07**

O atendimento ao cliente pode ser realizado das mais diferentes formas e situações no dia-a-dia da empresa. Para se iniciar esse processo, é interessante que a empresa defina o que ela entende por atendimento ao cliente. Atendimento no balcão ou exclusivamente ao telefone/internet, por exemplo, pode ser visto como forma de atendimento ao cliente, o que não importa, pois a intenção será sempre a mesma: auxiliar o cliente no que for necessário para ele.

Sobre o texto acima, analise as assertivas e informe se é falso (F) ou verdadeiro (V) o que se afirma abaixo.

- 1. O profissional de atendimento não pode mais proteger exclusivamente os interesses da empresa, mas sim os dos clientes, compreendendo totalmente suas necessidades e, em alguns casos, tomando para si o comprometimento da resolução do seu problema. Essa visão pode ser ainda ampliada, vendo o cliente como uma fonte de feedback da qualidade dos produtos e serviços prestados.
- 2. Deve-se ter em mente, na condição de profissional, que: você também é cliente, você pode aprender com o cliente, deve-se praticar paciência, buscar novas ideias, conhecer realmente os produtos e serviços da empresa e manter relacionamento inconsistente com o cliente.
- 3. O cliente deseja que a empresa reconheça naturalmente a importância de sua solicitação ou do seu problema, e que o atendente, além de saber reconhecer essa situação, o auxilie da melhor forma possível na solução dos seus problemas.
- 4. No atendimento telefônico, canal de contato direto com os clientes deve-se, entre outras atitudes: não demorar a atender ao telefone, deixar livre a boca, dizer "alô", deixar o cliente falar, falar sorrindo, ter foco.

- (A) F - 3 / V - 1, 2 e 4.
- (B) F - 1, 2 e 4 / V - 3.
- (C) F - 2 e 3 / V - 1 e 4.
- (D) F - 3 e 4 / V - 1 e 2.
- (E) F - 2 e 4 / V - 1 e 3.

**Questão 08**

A respeito do texto abaixo, analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta a(s) INCORRETA(S).

As características comportamentais, culturais e sociais, em especial as características comportamentais, estabelecem padrões típicos de comunicação, gerando

- A. agilidade verbal e atratividade para comunicação em grupos sociais mais amplos.
- B. maior eficácia na comunicação com grupos pequenos e bem íntimos, estando usualmente associada a este perfil a facilidade para o aprofundamento de questões e estreitamento de laços quando se estabelece a confiança.
- C. linguagem indireta e objetiva, às vezes até com características agressivas, em geral não se importando com o sentimento do outro.
- D. detalhamento excessivo, buscando a avaliação semântica e a clareza nos conceitos e afirmativas.

- (A) Apenas B.
- (B) Apenas D.
- (C) Apenas A, C e D.
- (D) Apenas B e C.
- (E) Apenas A.

**Questão 09**

Informe se é falso (F) ou verdadeiro (V) o que se afirma abaixo sobre características que se entende como adequadas ao profissional de atendimento ao público.

- ( ) O profissional deve ser um estrategista.
- ( ) Ao fazer uma reclamação, por exemplo, o cliente não quer ouvir desculpas e nem justificativas. Portanto, resta ao profissional ser um agente de soluções.
- ( ) Em qualquer âmbito, deve desenvolver o hábito de nunca julgar os seus clientes. Respeite-os, mesmo que sua opinião pessoal seja convergente.
- ( ) Um profissional deve sempre se preocupar em, além de desenvolver a habilidade de comunicação, ter uma atitude positiva.

- (A) V – V – F – V.
- (B) F – V – V – F.
- (C) F – F – V – V.
- (D) V – F – V – F.
- (E) V – V – F – F.

**Questão 10**

As relações pessoais ou organizacionais estabelecem-se com base na comunicação, isto é, na partilha de ideias e informações. Há, na visão do processo de comunicação empresarial, um movimento para ver as comunicações como a administração do processo de comportamento de compra no decorrer do tempo, durante o estágio de pré-venda, venda, consumo e pós-consumo. Em razão de os consumidores serem diferentes, os programas de comunicações precisam ser desenvolvidos para segmentos específicos, nichos e mesmo para indivíduos. Para se comunicar eficientemente, existe a necessidade de se entender os elementos fundamentais da comunicação eficaz. Os elementos do processo de comunicação são nove. Dois elementos representam as partes principais da comunicação - \_\_\_\_\_ e \_\_\_\_\_. Outros dois representam as principais ferramentas de comunicação - \_\_\_\_\_ e \_\_\_\_\_. Quatro representam as principais funções da comunicação - \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ e \_\_\_\_\_. O último elemento é o ruído do sistema, onde, por exemplo, as mensagens ao acaso e as concorrentes podem interferir na comunicação pretendida.

Considerando o texto acima, assinale a alternativa que apresenta a sequência correta de palavras que preenchem as lacunas do texto apresentado.

- (A) mensagem e resposta / codificação e decodificação / emissor, receptor, mídia e feedback
- (B) emissor e receptor / mensagem e mídia / codificação, decodificação, resposta e feedback
- (C) resposta e feedback / receptor e mensagem / mídia, emissor, codificação e decodificação
- (D) codificação e mensagem / resposta e feedback / receptor, emissor, mídia e decodificação
- (E) decodificação e mídia / emissor e receptor / mensagem, decodificação, feedback e resposta

**Questão 11**

A definição do mercado-alvo, para alguns, pode ser considerada uma decisão fácil de ser tomada, mas sua escolha não é garantia de sucesso de vendas dos produtos e serviços oferecidos pela empresa. A maior parte das empresas, em seus respectivos segmentos sofre alguma dificuldade em compreender exatamente as necessidades reais de seus clientes. Alguns profissionais de marketing acreditam conseguir até mesmo “criar” novas necessidades para o consumidor. Muitas vezes o problema está na forma de entendimento daquilo que o cliente deseja. Em muitos casos, sua expressão verbal pode ser suficiente, mas em outras não. Por isso, é recomendável a análise de alguns tipos de necessidades e valores.

Em relação ao texto, no tocante aos tipos de necessidades e valores, analise as assertivas, identifique e assinale a alternativa que aponta a(s) corretas(s).

- I. Necessidades declaradas.
- II. Necessidade de superação da expectativa ou valores.
- III. Necessidades reais.
- IV. Necessidades não afirmadas ou valores esperados.
- V. Necessidades de prazer.
- VI. Necessidades afirmadas ou valores normais.
- VII. Necessidade de algo mais.
- VIII. Necessidades não declaradas.

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

**Questão 12**

Ela implica em uma estrutura que permita a todos na empresa serem capazes de exercer a interiorização de direitos e deveres em suas vidas, caracterizados pelo sentido do coletivo, de justiça e de cidadania.

O texto relaciona-se com

- (A) Equidade.
- (B) Integração organizacional.
- (C) Ética.
- (D) Empatia.
- (E) Liderança.

**Questão 13**

Para se trabalhar com o atendimento ao cliente, seja ele realizado em um balcão de atendimento, ou através de telefone, o profissional necessita trabalhar algumas particularidades importantes da sua personalidade. É, portanto, necessário que as pessoas envolvidas nessa área possuam alguns perfis de personalidade ou *perfis psicológicos* (paciência, calma, bom senso, ética, humildade, força de trabalho, bom humor, por exemplo). Tais características podem e devem ser avaliadas pelo setor de recrutamento e seleção da empresa. Outras características podem ser incorporadas via treinamento, levando-se em consideração que se devam realizar as devidas adaptações para o cenário de cada empresa. Dentre essas características pode-se citar

- A. Raciocínio Lógico.
- B. Motivação.
- C. Oratória.
- D. Análise do comportamento humano.
- E. Técnicas de negociação.

Sobre o texto acima, analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta a(s) correta(s).

- (A) A, B, C, D e E.
- (B) Apenas B e E.
- (C) Apenas A, B e D.
- (D) Apenas B.
- (E) Apenas A, C, D e E.

**Questão 14**

Informe se é falso (F) ou verdadeiro (V) o que se afirma abaixo sobre público. A seguir, indique a opção com a sequência correta.

- ( ) Um público pode não facilitar ou impedir as condições de uma empresa atingir seus objetivos.
- ( ) São atividades de Relações Públicas, entre outras: *lobbying*, aconselhamento, publicidade corporativa.
- ( ) Relações públicas envolve uma variedade de programas destinados a promover e/ou proteger a imagem de uma empresa ou seus produtos.
- ( ) São papéis das Relações Públicas, entre outras: auxiliar o reposicionamento de um produto recém lançado, defender produtos que enfrentam descrédito público, influenciar grupos-alvos específicos.

- (A) F – V – F – V.
- (B) V – F – V – F.
- (C) V – V – F – V.
- (D) F – V – V – F.
- (E) F – F – V – F.

**Questão 15**

Para um melhor atendimento telefônico a ser prestado pelas organizações aos seus clientes, vários são os canais de comunicação que foram criados para gerar interação entre a empresa, seus clientes, intermediários como revenda, pontos de vendas, vendedores e áreas internas da empresa. Pode-se citar, a exemplo disso, o SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente ou Serviço de Apoio ao Cliente), o Call/Contac Center, o Help Desk e o Telemarketing. Este último, que atua de forma ativa ou receptiva como canal de comunicação de vendas, é conceitualizado como “toda e qualquer atividade desenvolvida através de sistemas de

telemática e múltiplas mídias, objetivando ações padronizadas e contínuas de marketing”.

Com base no texto acima, assinale a alternativa que associa corretamente as letras do primeiro bloco de palavras ao segundo bloco.

- A. Telemarketing Ativo
- B. Telemarketing Receptivo
- ( ) Requer uso de roteiro para oferecer os produtos e serviços da empresa.
- ( ) Requer uso de roteiro sobre a forma de abordagem com o cliente.
- ( ) Adequado de acordo com a demanda de chamadas.
- ( ) Aumento de atendimentos planejado.
- ( ) Requer maior conhecimento sobre os produtos e serviços oferecidos pela empresa, com o intuito de solucionar possíveis problemas.
- ( ) Aumento sazonal de atendimento.

- (A) A – B – A – A – A – B.
- (B) A – B – B – A – B – B.
- (C) B – A – B – A – B – A.
- (D) B – B – B – A – A – A.
- (E) A – A – B – A – A – B.

**Questão 16**

Para uma mensagem ser eficaz, o processo de codificação do emissor deve estar engrenado com o processo de decodificação do receptor. Assim, as melhores mensagens são, essencialmente, sinais que sejam familiares ao receptor. A tarefa do emissor é levar sua mensagem até o receptor, que poderá não receber a mensagem pretendida por qualquer das três razões seguintes.

- (A) Atenção seletiva, distorção seletiva e retenção seletiva.
- (B) Identificação dos canais de comunicação, análise da imagem e mensuração da comunicação aplicada.
- (C) Escalas de avaliação, escalas de potência e escalas de atividade.
- (D) *Insights*, desenvolvimento de um conjunto de dimensões relevante e redução do conjunto de dimensões relevantes.
- (E) Atitude favorável, atitude desfavorável e familiaridade contida na comunicação.

**Questão 17**

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

A capacidade de socialização, mais do que qualquer outra coisa, determina quem tem sucesso. Ouvir as pessoas é uma habilidade de networking crucial. É preciso estabelecer pontos de vista em comum. Isso exige empatia, um esforço sincero de compreender os sentimentos do outro. A empatia torna-se mais fácil se utilizado ferramentas como \_\_\_\_\_ e \_\_\_\_\_ o que significa “ouvir com os dois ouvidos” e mostrar interesse genuíno.

- (A) interesse / conversação
- (B) socratismo / análise paradoxal
- (C) considerações / escolha do local certo
- (D) transferência de informações / estabelecimento de relações, com assimilação dos fatos concretos
- (E) reciprocidade / feedback

**Questão 18**

A interação entre pessoas e organizações é um tema complexo e dinâmico. O indivíduo precisa ser eficaz (atingir os objetivos organizacionais por meio de sua participação) e ser eficiente (satisfazer suas necessidades individuais mediante sua participação) para sobreviver ao sistema. Pode-se dizer que o indivíduo precisa *cumprir seus deveres com responsabilidades*. À interação psicológica entre empregado e organização, na qual a organização realiza certas coisas para e pelo participante, remunera-o, dá-lhe segurança e status e o participante, por sua parte, responde trabalhando e desempenhando suas tarefas, é **basicamente**

- (A) objetivo supra-segmental.
- (B) um *continuum* de níveis do clima organizacional.
- (C) recurso organizacional.
- (D) relacionamento interpessoal.
- (E) um processo de reciprocidade.

**Questão 19**

Sobre argumentação flexível, informe se é falso (F) ou verdadeiro (V) o que se afirma abaixo.

- ( ) A organização de trabalho flexível permite ao indivíduo colocar-se como ser humano, modificar a organização de seu trabalho conforme seu desejo ou suas necessidades, ter mais autonomia em suas ações, respeitando, é claro, o ritmo e as limitações do contexto em que está inserido. A flexibilidade humaniza a equipe.
- ( ) Na comunicação pessoal ou interpessoal, deve-se adotar a técnica de “ouvir com eficácia, responder com eficácia”.
- ( ) Contender-se de forma arqueável.
- ( ) Exige determinismo, isto é, relação entre os fenômenos pela qual estes se acham ligados de modo tão rigoroso que, a um dado momento, todo fenômeno está completamente condicionado pelos que o precedem e acompanham, e condiciona com o mesmo rigor os que lhe sucedem.

- (A) F – V – V – F.
- (B) V – F – V – F.
- (C) F – F – F – V.
- (D) V – V – V – V.
- (E) F – F – V – F.

**Questão 20**

Oportunidade é uma palavra que descreve as condições que limitam ou permitem um comportamento ético ou antiético. Os dilemas éticos envolvem um trabalho de solução de problemas, no qual as regras sobre decisões são frequentemente vagas ou conflitantes. A oportunidade de comportamento dessa natureza nas empresas pode ser eliminada com a adoção de códigos, políticas e regras formais que a administração da empresa exija que sejam cumpridas. O presidente de uma cadeia de joalherias, por exemplo, explicou que a companhia adotava uma política explícita contra aceitação de pagamentos como incentivos nos contatos com fornecedores. Quando ele soube que um dos compradores havia recebido suborno, dirigiu-se imediatamente ao escritório do mesmo e dispensou-o na hora. Em seguida, procurou o fornecedor (o fabricante) que vendia jóias às suas lojas e encerrou suas relações com o mesmo.

Analise o texto e assinale a alternativa que aponta aquela considerada a mais correta.

- (A) O contexto mediato do trabalho inclui o sistema “prêmio/punição” financeiro que os funcionários mais graduados usam para influenciar o comportamento dos subordinados.
- (B) A ênfase na tarefa realizada é a tensão, o conflito ou o resultado obtido, pois algumas tarefas exigem que o indivíduo faça muitas trocas compensatórias e enfrente muito mais do que dilemas éticos que outros.
- (C) A medida adotada pelo joalheiro é focada na cultura da empresa e das pessoas que a constituem.
- (D) A obediência à autoridade está ligada a outro aspecto da influência de terceiros, mais ou menos representativos.
- (E) As empresas formam um clima próprio, que pode constituir influência importante sobre os padrões éticos observados externamente.

## PORTUGUÊS

As questões de 21 a 26 referem-se à tirinha a seguir.



Disponível em <<http://elcabron.sjdr.com.br/wp-content/uploads/2008/06/post13.jpg>>. Acesso em 03 jan 2009.

**Questão 21**

A expressão viva, presente nos quadrinhos 1, 2 e 3 representa, no contexto, um exemplo de

- (A) advérbio.
- (B) conjunção.
- (C) interjeição.
- (D) adjetivo.
- (E) verbo.

**Questão 22**

Em “Hoje não é nenhuma data cívica”, temos, respectivamente,

- (A) sujeito, adjunto adverbial, verbo de ligação.
- (B) adjunto adverbial, adjunto adverbial, verbo transitivo direto.
- (C) sujeito, adjunto adverbial, verbo intransitivo.
- (D) adjunto adverbial, adjunto adverbial, verbo de ligação.
- (E) adjunto adverbial, adjunto adverbial, verbo intransitivo.

**Questão 23**

Em “Eu amo a pátria todos os dias e não quando o calendário manda”, a oração destacada expressa

- (A) conformidade e o elemento quando introduz uma oração subordinada adverbial comparativa.
- (B) tempo e o elemento quando introduz uma oração subordinada adverbial temporal.
- (C) condição e o elemento quando introduz uma oração subordinada adverbial concessiva.
- (D) comparação e o elemento quando introduz uma oração subordinada adverbial final.
- (E) causa e o elemento quando introduz uma oração subordinada adverbial consecutiva.

**Questão 24**

Em “Eu amo a pátria todos os dias e não quando o calendário manda”,

- (A) mandar é verbo intransitivo.
- (B) a expressão todos os dias é objeto direto.
- (C) o elemento e é conjunção subordinativa.
- (D) calendário é objeto direto de mandar.
- (E) o verbo amar é transitivo direto.

**Questão 25**

Assinale a alternativa correta quanto ao que se pode compreender do conteúdo da tirinha.

- (A) O pai de Mafalda não ama a Pátria.
- (B) O pai de Mafalda não gosta de datas cívicas.
- (C) Mafalda não gosta de calendários.
- (D) Mafalda ama a Pátria todos os dias.
- (E) O pai de Mafalda não gosta de calendários.

**Questão 26**

O acento na palavra cívica se justifica porque, segundo a regra,

- (A) todas as palavras proparoxítonas são acentuadas.
- (B) todas as palavras oxítonas são acentuadas.
- (C) todas as palavras singulares são acentuadas.
- (D) todas as palavras femininas são acentuadas.
- (E) todas as palavras paroxítonas são acentuadas.

As questões de 27 a 30 referem-se à tirinha a seguir.



Disponível em <<http://elcabron.sidr.com.br/category/tirinhas/mafalda/>>. Acesso em 4 jan 2009.

**Questão 27**

Assinale a alternativa correta quanto ao que se afirma a seguir.

- (A) Na palavra armazém, há 7 letras e 7 fonemas.
- (B) Na palavra antes, há 5 letras e 3 fonemas.
- (C) Na palavra querem, há 6 letras e 5 fonemas.
- (D) Na palavra entendo, há 7 letras e 5 fonemas.
- (E) Na palavra conte, há 5 letras e 5 fonemas.

**Questão 28**

Assinale a alternativa correta quanto ao conteúdo da tirinha.

- (A) Mafalda e o amigo Felipe não gostam de piadas.
- (B) Manolo quer ser publicitário quando crescer.
- (C) Mafalda e o amigo Felipe não gostam de propaganda.
- (D) Mafalda e o amigo Felipe não gostam de Manolo.
- (E) Manolo usa a piada para fazer propaganda do armazém.

**Questão 29**

Assinale a alternativa INCORRETA quanto à divisão das palavras.

- (A) Pa – tro – ci – na – dor
- (B) Ar – ma – zém
- (C) Su – pe – ren – gra – ça – da
- (D) En – ten – do
- (E) Pa – la – vras

**Questão 30**

Assinale a alternativa em que ocorre ditongo.

- (A) Piada
- (B) Sei
- (C) Vocação
- (D) Será
- (E) Para

## CONHECIMENTOS GERAIS / ATUALIDADES

**Questão 31**

Em dezembro de 2009 foi lançado pelo presidente Luiz Inácio Lula da Silva, o Programa Nacional de Direitos Humanos 3 (PNDH-3) que propõe a criação da Comissão Nacional de Verdade, para examinar as violações aos direitos humanos na ditadura militar. O programa estabelece cerca de 500 ações a serem desenvolvidas por 31 ministérios, em seis eixos diferentes. Assinale a alternativa correta.

- (A) A Comissão Nacional da Verdade deverá investigar crimes ocorridos na década de 1960.
- (B) A ditadura militar foi um regime político que prezava pelo direito à democracia e a cidadania.
- (C) O presidente Ernesto Geisel foi responsável pela transição política dos militares aos civis.
- (D) O presidente Luiz Inácio Lula da Silva foi um exilado político do período militar brasileiro.
- (E) O Ministério da Defesa ofereceu resistência à proposta da Comissão Nacional de Verdade.

**Questão 32**

**China e Brasil são os dois maiores países em desenvolvimento e esse fato é a característica marcante desde o início da formalização das relações entre as duas nações. Assinale a alternativa INCORRETA.**

- (A) A primeira visita de um presidente brasileiro à China foi realizada em 1984, pelo General João Figueiredo.
- (B) Em 1974 o Brasil firmou relações diplomáticas com a China, independente de suas posições políticas.
- (C) Em 1993, os dois países firmaram suas relações sob o conceito de parceria estratégica sino-brasileiras.
- (D) Hoje toda a mídia brasileira se expressa em favor da China como o país mais correto nas exportações.
- (E) Os presidentes Itamar Franco e Fernando Henrique Cardoso reforçaram as relações sino-brasileiras.

**Questão 33**

**A Revista Época, em dezembro de 2009, realizou uma pesquisa de opinião pública para listar os 100 brasileiros mais influentes do ano, dentre eles, cinco mulheres merecem destaque. Assinale a alternativa correta.**

- (A) Dilma Rousseff foi uma das escolhidas porque é competente em sua função de ministra das Minas e Energias e tem conseguido resolver os problemas de apagão.
- (B) Marina Silva foi destaque em 2009 por sua coragem em abandonar o Partido dos Trabalhadores (PT) e afiliar-se ao Partido Democrático dos Trabalhadores (PTD).
- (C) Solange Vieira tornou-se diretora-presidente da ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil e, desde então, não houve mais apagões aéreos.
- (D) Kátia Abreu, Deputada Federal que lidera a Confederação da Agricultura e Pecuária do Brasil (CNA) com determinação e competência.
- (E) Maria Fernanda Coelho, à frente da Caixa Econômica Federal, um dos maiores bancos privados da América Latina, concilia lucro com função social.

**Questão 34**

**Os “transgênicos” são organismos que contém materiais genéticos de outros organismos a partir de técnicas de engenharia genética. A geração de transgênicos visa organismos com características novas ou melhoradas em relação ao organismo original. Assinale a alternativa INCORRETA.**

- (A) Desde 2004, o Brasil tem uma lei de rotulagem que obriga os fabricantes de alimentos a rotular as embalagens de todo produto que usa 1% de matéria-prima transgênica.
- (B) O Estado do Paraná conseguiu, mediante interferência governamental, proibir o uso das sementes de soja e milho transgênicos até a safra de 2009.
- (C) A soja é a principal cultura entre os transgênicos, seguido pelo arroz, especialmente na China, país que mais investe em pesquisa.
- (D) O plantio da primeira safra de milho transgênico foi autorizada pela Comissão Técnica nacional de Biossegurança (CTNBio), em 2009.
- (E) Algumas empresas que utilizam milho como base de seus produtos, se negam a adquirir transgênicos, pois o rótulo desqualifica o produto.

**Questão 35**

**Morreu em janeiro de 2009, aos 100 anos de idade, na Holanda, a senhora Miep Gies que ajudou a esconder a família de Anne Frank e tornou-se guardiã dos manuscritos de seu diário. Assinale a alternativa INCORRETA.**

- (A) Anne Frank contraiu tifo e morreu no porão deixando seu diário.
- (B) O diário de Anne Frank foi escrito nos anos de 1942 a 1944.

- (C) O Diário de Anne Frank é uma das obras mais lidas no mundo.
- (D) Anne Frank e sua família ficaram escondidas por dois anos em um porão.
- (E) Antes que a guerra acabasse os alemães encontraram a família Frank.

**Questão 36**

**“Ben 10” é uma personagem de animação criada nos Estados Unidos pelo grupo Man of Action e produzido pelos estúdios de Cartoon Network Studios. No Brasil a série é exibida no SBT e no canal fechado Cartoon NetWork. Assinale a alternativa correta.**

- (A) Ben 10 é baseado em animes japonês, exibido no programa da Xuxa.
- (B) Os poderes de Ben 10 são oriundos de um capacete que encontrou na praia.
- (C) “Omnitrix” é o nome do cinturão poderoso de Ben 10.
- (D) Dentro do “Omnitrix”, Ben guarda 10 espécies de alienígenas.
- (E) Ben 10 tem uma atitude de bom menino que agrada a criançada.

**Questão 37**

**Conforme seu site oficial, a Câmara Municipal de Paranavaí tem 57 anos de existência. Assinale a alternativa INCORRETA.**

- (A) O atual presidente da Câmara Municipal é o Sr. Gildario Julio Santos.
- (B) A Câmara Municipal exerce o poder executivo junto à Prefeitura.
- (C) É dez (10) o número de vereadores empossados e atuantes na atual gestão.
- (D) A Câmara Municipal de Paranavaí iniciou suas funções em dezembro de 1952.
- (E) A atual gestão é a 14ª na história da Câmara Municipal de Paranavaí.

**Questão 38**

**Por volta do século 10 a.C, em algum lugar do Oriente Médio, uma pessoa começou escrever um livro e deu início a uma história mágica, diferente de tudo o que havia sido escrito. Durante os 1000 anos seguintes outras pessoas continuariam reescrevendo, rasurando e compilando aquele texto, que viria a se tornar o maior *best seller* de todos os tempos: a Bíblia. (Adaptado da Revista Super Interessante). Assinale a alternativa INCORRETA.**

- (A) A Bíblia apresentou uma teoria para o surgimento do homem na terra, o “evolucionismo”.
- (B) A Bíblia trouxe os fundamentos do judaísmo e do cristianismo e influenciou o surgimento do islã.
- (C) A Bíblia nos legou noções básicas da vida moderna, como os direitos humanos e o livre-arbítrio.
- (D) A Bíblia mudou a história da arte ao inspirar os artistas Michelangelo e Leonardo da Vinci.
- (E) O termo “criacionismo” significa crença na criação e fundamenta o livro “Gêneses”.

**Questão 39**

Muitos jovens entram em um grande conflito quando chega a hora de prestar o vestibular, pois escolher uma carreira profissional a partir de um curso de graduação é tarefa muito séria para qualquer ser humano, até mesmo, pela dificuldade de compreender a função concreta de cada profissão. Assinale a alternativa correta.

- (A) Jornalista é a pessoa que trabalha com jornais, seja como escritor, repórter, vendedor de jornais ou proprietário de uma banca de revistas.
- (B) Geólogo é o profissional que estuda geografia e trabalha com a análise do clima, do relevo, do solo, dos mapas, dos mananciais aquáticos na terra.
- (C) Historiador é o profissional que executa a tarefa de escrever as histórias para as telenovelas, os teatros ou cursos de História apresentados na televisão.
- (D) Contador é o profissional que conta o dinheiro das empresas, verificando se o saldo credor ou devedor é correto de acordo com as vendas.
- (E) Nutricionista é o profissional que trabalha com o valor nutricional dos alimentos sem, contudo, necessitar saber cozinhar.

**Questão 40**

O comando militar brasileiro no Haiti confirmou, no dia 13 de janeiro, a morte de 4 brasileiros no terremoto ocorrido na cidade de Porto Príncipe. Assinale a alternativa INCORRETA.

- (A) A cidade de Porto Príncipe é a capital do Haiti.
- (B) Os brasileiros presentes no Haiti são do exército.
- (C) O Haiti é uma ilha do Caribe, na América Central.
- (D) Os brasileiros foram para o Haiti devido ao terremoto.
- (E) O Haiti divide a ilha com a República Dominicana.

