



CADERNO DE QUESTÕES

OPERADOR DE TELEATENDIMENTO

NÍVEL MÉDIO

NOME DO CANDIDATO: _____

NÚMERO DE INSCRIÇÃO:

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO

1. Este **CADERNO DE QUESTÕES** contém **40 (quarenta) QUESTÕES** de múltipla escolha referente à Prova Objetiva, correspondentes ao cargo de sua concorrência.
2. Cada questão objetiva de múltipla escolha apresenta **5 (cinco)** alternativas identificadas com as letras **A, B, C, D e E**, sendo apenas **1 (uma)** correta.
3. Confira se o seu **CADERNO DE QUESTÕES** contém a quantidade de questões descritas no item 1 e se o **cargo** para o qual você foi inscrito está correto. Caso esteja incompleto ou apresente qualquer defeito, comunique imediatamente ao fiscal de sala, para que seja realizada a substituição.
4. Observe, na **FOLHA DE RESPOSTAS**, se seus dados estão registrados corretamente. Caso haja alguma divergência, comunique ao fiscal de sala.
5. Após conferência, assine seu nome no espaço próprio na **FOLHA DE RESPOSTAS** e no **CADERNO DE QUESTÕES**.
6. **OBRIGATORIAMENTE** a **FOLHA DE RESPOSTAS** deverá ser preenchida com caneta esferográfica feita em material transparente de tinta preta ou azul.
7. **Não é permitida**, no momento da prova, a comunicação entre os candidatos, bem como a utilização de aparelhos eletrônicos (calculadora, telefone celular, tablet, etc.), óculos escuros, protetor auricular, boné, relógios, livros, anotações, impressos ou qualquer outro material de consulta.
8. A saída de candidato da sala de prova somente será permitida depois de transcorrido o tempo de **01 (uma) hora do início da prova** (apontado em sua sala de prova), mediante a entrega obrigatória da sua folha de respostas e do seu caderno de questões ao fiscal de sala.
9. O candidato poderá, ao terminar sua prova, levar o Caderno de Questões **SOMENTE** faltando **30 (trinta) minutos** para o tempo previsto do seu término.
10. O tempo disponível para a prova é de **04 (quatro) horas**.
11. Será eliminado do concurso e terá sua prova anulada o candidato (a) que: **NÃO ASSINAR A LISTA DE PRESENÇA** e/ou a **FOLHA DE RESPOSTAS**.
12. Os três últimos candidatos, ao terminar a prova, só poderão sair juntos.

BOA PROVA!

DESTAQUE AQUI

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	

LÍNGUA PORTUGUESA

TEXTO PARA AS QUESTÕES 01 A 10

Solidão Coletiva – uma crônica sobre o vazio de uma cidade grande

Se pararmos para pensar, a solidão nos persegue. Sempre estamos tão juntos e, ao mesmo tempo, tão sozinhos.

O simples fato de estarmos rodeados por dezenas, centenas ou milhares de pessoas, não nos garante que pertencemos ao grupo.

A cidade é um dos maiores exemplos. Trem, metrô, ônibus em horário de pico. Homens ou mulheres. Jovens ou velhos. Gordos ou magros. Trabalho ou estudo. Cada um do seu jeito, indo cuidar da sua própria vida. Não há conversa ou um sorriso amigável. Rostos sérios e cansados sem ao menos se preocupar em lhe desejar um bom dia. Parece que ninguém está tendo um bom dia.

Na rua, todos têm pressa. Mochila à frente do corpo, senão você é roubado. Olhar no chão para manter o ritmo do passo, ou logo à frente, como quem quer chegar logo sem ser importunado.

Um braço estendido me tira do devaneio. É alguém sentado no chão, com um cobertor fino, pedindo algumas moedas. Como boa integrante de uma multidão fria e apressada, ignoro e continuo meu caminho. Essa é uma visão tão rotineira que se torna banal e, assim como eu, ninguém ali observou aquele cidadão com olhos sinceros. Não me julgue, eu sei que você faz o mesmo. O calor humano não parece suficiente para aquecer corações.

É um mar de gente. Mas não me sinto como mais uma onda, que compõe a beleza do oceano. Sinto-me em um pequeno barco à vela, perdida em alto mar. Parada no meio da multidão, sinto sua tensão constante, como se a qualquer momento fosse chegar um tsunami. Sinto-me naufragando.

Você já pegou a estrada à noite? É ali que percebemos que a cidade nunca dorme por completo. Carros a perder de vista em qualquer horário, com luzes que compõem uma beleza única. Porém, esquecemos que em cada carro não existe somente uma pessoa ou outra, mas sim histórias.

Para onde cada um está indo é um mistério. Neste momento, percebo que, assim como eu enxergava alguns minutos atrás, ninguém ali me vê como ser humano. Veem-me como mais um carro, mais uma máquina que atrapalha o trânsito de um local tão movimentado. Só eu sei meu próprio caminho e para onde vou. Estou sozinha entre centenas de pessoas.

Mesmo assim, muitas dizem preferir a cidade ao campo. Morar no interior não é uma opção para a maior parte das multidões – elas dizem que lá não há nada de interessante acontecendo e o silêncio da natureza as faz sentir muito distantes do mundo.

Por Beatriz Gimenez

Disponível em: <https://falauniversidades.com.br/cronica-solidao-cidade-grande/>

QUESTÃO 01

Durante o texto, a autora se utiliza de algumas figuras de linguagem para transmitir ao leitor o que ela presencia. Quando ela diz “mar de gente”, denota-se um exemplo de:

- (A) Apóstrofe.
- (B) Antítese.
- (C) Eufemismo.
- (D) Hipérbole.
- (E) Gradação.

QUESTÃO 02

As palavras da frase “Rostos sérios e cansados” pertencem, respectivamente, às classes gramaticais dos (as):

- (A) Pronomes; advérbios; conjunções e advérbios.
- (B) Adjetivos; substantivos; preposições; substantivos.
- (C) Substantivos; advérbios; conjunções e advérbios.
- (D) Pronomes; adjetivos; preposições e adjetivos.
- (E) Substantivos; adjetivos; preposições; adjetivos.

QUESTÃO 03

A palavra *olhar* empregada em “Olhar no chão para manter o ritmo do passo” foi utilizada como substantivo, mas também poderia ser vista como verbo. A esse recurso semântico dá-se o nome de:

- (A) Sinonímia.
- (B) Antonímia.
- (C) Homonímia.
- (D) Paronímia.
- (E) Polissemia.

QUESTÃO 04

Em relação à vida na cidade grande, a autora se mostra:

- (A) Iludida.
- (B) Atônita.
- (C) Envergonhada.
- (D) Exausta.
- (E) Precavida.

QUESTÃO 05

Quando diz “não me julgue, eu sei que você faz o mesmo”, a autora se dirige diretamente a seus leitores. Infere-se, pela leitura do parágrafo em que o trecho se encontra, que ela os questiona sobre:

- (A) A falta de educação que é habitual à sociedade moderna.
- (B) O mau-caratismo também exercido por eles.
- (C) A igualdade de tratamento dada a todos que circulam nas cidades.
- (D) O fato de que eles também ignoram pedintes nas ruas.
- (E) As oportunidades desperdiçadas de se conhecer alguém novo.

QUESTÃO 06

Sabe-se que, na língua portuguesa, um mesmo verbo pode assumir diferentes regimes quanto a sua transitividade, dependendo do contexto em que se encontra. Em “Você já pegou a estrada à noite? ”, O verbo é:

- (A) De ligação.
- (B) Intransitivo.
- (C) Transitivo direto.
- (D) Transitivo indireto.
- (E) Transitivo direto e indireto.

QUESTÃO 07

Os travessões utilizados pela autora no título e no último parágrafo do texto poderiam ser substituídos, respectivamente, por:

- (A) Vírgula e aspas.
- (B) Parênteses e reticências.
- (C) Reticências e vírgula.
- (D) Aspas e dois-pontos.
- (E) Dois-pontos e parênteses.

QUESTÃO 08

Em “Só eu sei meu próprio caminho e para onde vou”, percebe-se a utilização de um elemento coesivo chamado:

- (A) Anáfora.
- (B) Catáfora.
- (C) Elipse.
- (D) Correferência.
- (E) Contiguidade.

QUESTÃO 09

O termo destacado em “É ali que percebemos que a cidade **nunca** dorme por completo” é, sintaticamente, um:

- (A) Adjunto adnominal.
- (B) Adjunto adverbial.
- (C) Predicativo.
- (D) Complemento nominal.
- (E) Agente da passiva.

QUESTÃO 10

Na oração “**Veem-me** como mais um carro”, o termo destacado está:

- (A) Grafado de forma correta, uma vez que se trata da conjugação do verbo *ver* na terceira pessoa do plural.
- (B) Grafado de forma incorreta, pois, segundo as regras de acentuação, neste caso, deveria se acentuar o primeiro e.
- (C) Grafado de forma incorreta, uma vez que não há necessidade da duplicação do fonema e para o verbo em questão.
- (D) Grafado de forma correta, visto se tratar de uma palavra monossílaba tônica que não deve ser acentuada.
- (E) Grafado de forma incorreta, pois é dispensável a utilização da letra *m* ao final do verbo.

RACIOCÍNIO LÓGICO

QUESTÃO 11

Observe a tabela abaixo:

18	12	24	16	26	8	30
15	18	20	22			19

De acordo com o padrão da sequência em cada linha, qual seria o número que ocuparia a casa pintada na tabela?

- (A) 14.
- (B) 17.
- (C) 19.
- (D) 21.
- (E) 24.

QUESTÃO 12

O jornal impresso de certa cidade é feito com papel reciclado e é um jornal de grande circulação composto por 56 páginas. Sabe-se que são necessárias 14 folhas, desse papel, dispostas uma sobre a outra e que são dobradas ao meio para dar formato físico ao jornal. Se nele estiver faltando a página 08, quais outras páginas estarão faltando também?

- (A) 09, 50 e 51.
- (B) 07, 50 e 51.
- (C) 09, 49 e 50.
- (D) 07, 49 e 50.
- (E) 09, 51 e 52.

QUESTÃO 13

Pedro montou um escorrega-bunda no quintal de sua casa e convidou seu primo para fazerem a seguinte brincadeira: cada um descerá pelo brinquedo, escorregando com uma bandeja a qual contém um copo de 180 mililitros, (ml) de água. Chegando ao solo, deverão depositar toda a água que, ainda, estiver no copo dentro de uma jarra com capacidade de 1 litro (l) e cada um só poderá descer pelo brinquedo de 5 em 5 minutos.

Supondo que Pedro foi o 1º a descer e não derramou nada de seu copo em todas as vezes que desceu, qual o tempo mínimo que ele levou para encher a jarra por completo?

- (A) 40 minutos.
- (B) 35 minutos.
- (C) 30 minutos.
- (D) 25 minutos.
- (E) 20 minutos.

QUESTÃO 14

Maria fez um bolo e deixou em cima de sua mesa esfriando. Ao voltar viu que alguém havia mexido no bolo e chamou seus quatro filhos para lhe darem explicação. Todos deram a mesma resposta: “não foi eu”. A mãe perguntou novamente, porém de uma forma mais brava: “quem mexeu no bolo?” As respostas foram as seguintes, levando em consideração a resposta já dada anteriormente.

- Carlos disse que Pedro estava mentindo.
- Pedro disse que Gaspar estava mentindo.
- Gaspar disse que Pedro estava mentindo.
- Marcus disse que Carlos estava mentindo.
- Quantos dos filhos estavam mentindo para sua mãe?

- (A) 0.
- (B) 1.
- (C) 2.
- (D) 3.
- (E) 4.

QUESTÃO 15

Um professor de Matemática, em sua primeira aula do ano, resolveu presentear dois alunos com um jogo de esquadros para usarem nas aulas de Geometria. Para isso, primeiro sorteou dez alunos e entre os dez, ganhariam aqueles que soubessem resolver a seguinte problemática proposta por ele: “De quantas maneiras eu posso escolher dois alunos entre vocês dez para presentear com o jogo de esquadro?”. Quem foram os alunos que ganharam o presente?

- (A) Ívila e Kaleu, que responderam: “45 maneiras”.
- (B) Pedro e Miguel, que responderam: “60 maneiras”.
- (C) Cris e Lucas, que responderam: “75 maneiras”.
- (D) Gaspar e Hanna, que responderam: “90 maneiras”.
- (E) Vitor e Jamilly, que responderam: “120 maneiras”.

INFORMÁTICA

QUESTÃO 16

Nos dias de hoje nossos computadores são de extrema sofisticação e capazes de realizar tarefas das mais variadas para os mais diversos tipos de usuários. No entanto, essas máquinas maravilhosas tiveram um cenário em seu início bem diferente do que temos atualmente. É correto afirmar sobre a História dos Computadores:

- (A) A primeira geração de computadores representada pelos transistores teve como principal computador o ENIAC, cujo projeto foi uma resposta às necessidades dos Estados Unidos diante da guerra.
- (B) Os “computadores comerciais” começaram a surgir somente nos anos 60 com o aparecimento da IBM, que construiu seu primeiro computador em 1965.
- (C) O UNIVAC é considerado o primeiro computador construído à base de circuitos integrados e foi desenvolvido em conjunto entre IBM e Mark Construction Inc.
- (D) O EDVAC, considerado o sucessor do primeiro computador eletrônico digital de propósito geral, trazia incorporado a sua estrutura, a ideia de programa armazenado.
- (E) Um computador da geração das válvulas tinha a capacidade de realizar cerca de 200 (duzentas) mil operações por segundo, tanto em baixa como em média escala.

QUESTÃO 17

A Internet se configura no mundo de hoje como uma das principais ferramentas de comunicação do planeta. Aponte a alternativa que apresenta conteúdo correto sobre a história dessa importante fonte de informação dos dias contemporâneos.

- (A) No final da década de 70, uma agência americana de projetos de pesquisa criou a base da estrutura de comunicação de dados que mais tarde se transformaria na Internet.
- (B) O tráfego eficiente de dados na grande rede somente começou a dar resultados positivos a partir da utilização do conjunto de protocolos de referência TCP/IP, desenvolvido no início da década de 70.
- (C) A Fundação Nacional da Ciência, instituição americana de pesquisa em tecnologia, desenvolveu uma rede comercial chamada FNCNET, que mais tarde faria parte da configuração da Internet.
- (D) Sua origem está fundamentada na implantação de uma rede experimental de computadores de longa distância, chamada ARPANET, formada por um conjunto de laboratórios americanos de pesquisa.
- (E) Somente foi possível consolidar a criação da Internet após a adequada junção de redes paralelas como a Intranet e a Extranet.

QUESTÃO 18

Observe com atenção a imagem abaixo que destaca três botões de recursos utilizados na formatação de planilhas eletrônicas no ambiente Microsoft Office.



Os botões acima indicados por 1; 2 e; 3 são respectivamente utilizados para trabalhar com:

- (A) Alternância de planilhas; tópicos; e fórmulas.
- (B) Inversão de células; parágrafos; e macros.
- (C) Tabela dinâmica; segmentação de dados; e símbolos.
- (D) Cabeçalhos e rodapés; parágrafos; e fórmulas.
- (E) Inversão de células; tópicos; e símbolos.

QUESTÃO 19

Sobre o modelo de referência TCP/IP encontrado nas redes de computadores, é correto afirmar:

- (A) Sua camada de transporte possui extrema importância na comunicação entre dois equipamentos. O fluxo nessa camada somente se comunica com o seu fluxo par do dispositivo destino. Lida com questões de "QoS", controle de fluxo, controle de sequência e correção de erros.
- (B) Protocolos de mais alto nível, como HTTP e SMTP, incluem os detalhes necessários à camada de aplicação e apresentação, enquanto que os protocolos de baixo nível, como DNS; FTP e POP, são responsáveis pelas indicações de fluxo de dados nas camadas de sessão e internet.
- (C) Em função de ser um protocolo orientado à conexão, os pacotes TCP não necessitam do uso de bits adicionais para assegurar o correto sequenciamento da informação, bem como um "checksum" obrigatório para garantir a integridade do cabeçalho e dos dados transmitidos.
- (D) Na camada de transporte, além do protocolo TCP, há também o protocolo UDP que em função de sua orientação à conexão possui a capacidade de controlar altos volumes de tráfego na Internet, o que proporciona aos seus usuários uma maior performance no envio e recebimento de dados.
- (E) O "controle de erros" observado na camada de transporte tem como objetivo detectar e corrigir erros gerados pelas camadas de apresentação e sessão, se preocupando com erros relacionados à integridade do conteúdo do pacote recebido, à entrega duplicada ou a pacotes recebidos fora da sequência.

QUESTÃO 20

"É uma rede de computadores privada que assenta sobre a suíte de protocolos da Internet, porém, é de uso exclusivo de um determinado local, como, por exemplo, a rede de uma empresa, que só pode ser acessada pelos seus utilizadores ou colaboradores internos".

A definição acima é de um tipo de rede chamada:

- (A) OfficeNet.
- (B) SubNet.
- (C) VirtuaNet.
- (D) Extranet.
- (E) Intranet.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 21

Nas organizações, as centrais telefônicas são os equipamentos responsáveis pela conexão entre os diversos assinantes. Que item melhor contempla as funções das centrais telefônicas?

- (A) Gerência, distribuição, concentração, interligação e tarifação das chamadas.
- (B) Controle, distribuição, registro, interligação e tarifação de chamadas.
- (C) Distribuição, registro, ligações externas e concentração.
- (D) Controle, ligações internas, concentração e distribuição.
- (E) Distribuição, controle, registro e tarifação de chamadas.

QUESTÃO 22

Nas Relações Humanas no Trabalho é muito importante o processo de comunicação. A partir da consideração da definição: "tanto as palavras como o comportamento não-verbal, usados na comunicação, podem ter diferentes significados para diferentes pessoas", em que conceito de barreiras de comunicação esta afirmativa se enquadra?

- (A) Sobretexo.
- (B) Filtragem.
- (C) Semântica.
- (D) Anuência.
- (E) Seletividade.

QUESTÃO 23

O teleatendimento é aquele realizado pelo trabalhador a distância, cuja comunicação com interlocutores clientes e usuários é feita por intermédio de voz e/ou mensagem eletrônica. Nas falas telefônicas de teleatendimento é muito utilizada a linguagem fática, Que resposta podemos considerar como a mais assertiva desta linguagem a partir do seu principal objetivo?

- (A) Prolongar ou não o contato com o receptor.
- (B) Definir os parâmetros do diálogo.
- (C) Estabelecer propósitos na conversa.
- (D) Enfatizar as informações no teleatendimento.
- (E) Identificar o emissor para o receptor.

QUESTÃO 24

Sempre que temos pessoas entrando em contato com outras, os conflitos podem surgir, é um fenômeno comum sempre que falamos do trabalho em equipe. Quanto ao aspecto qualitativo dos conflitos, que resposta podemos considerar como correta?

- (A) De nível baixo ou nível alto.
- (B) Organizacional ou pessoal.
- (C) Intergrupar ou grupal.
- (D) Funcional ou disfuncional.
- (E) Setorial ou intersetorial.

QUESTÃO 25

No âmbito organizacional, constatam-se diversos tipos de conflitos recorrentes nas equipes de trabalho. Na mediação destes conflitos, faz-se necessária levar em consideração a sua classificação. A partir da consideração do tipo **substantivo**, que resposta melhor atende sua especificação?

- (A) Está relacionado à ausência da chefia e gerenciamento.
- (B) Observa-se a necessidade de reconhecimento e merecimento profissional.
- (C) Se refere à antipatia, medo, raiva.
- (D) Tem relação com as tarefas de trabalho.
- (E) Comporta as avaliações precárias e falta de planejamento.

QUESTÃO 26

No serviço público é comum a efetivação de correspondência para tratar assuntos de ordem administrativa. A partir da consideração da necessidade de comunicação formal nas organizações, qual das afirmações está incorreta?

- (A) O ofício pode ser utilizado tanto pela organização privada quanto pela pública.
- (B) A organização pública deve utilizar o memorando para se comunicar com a organização privada.
- (C) A organização privada deve utilizar o ofício para responder o ofício enviado pela organização pública.
- (D) O memorando deve utilizado apenas para comunicação interna nas organizações públicas.
- (E) O ofício pode ser utilizado entre a organização pública e a privada quando houver um contrato de prestação de serviços.

QUESTÃO 27

A necessidade de organização de informações e dados nas organizações é constante; em alguns casos, é obrigatório. Na definição de "arquivo", que afirmação não está relacionada ao seu conceito?

- (A) Devem ser considerados apenas os documentos de natureza física.
- (B) O suporte da informação precisa ser analógico.
- (C) Se faz em decorrência do exercício de atividades específicas ou pessoa física.
- (D) O registro de atividades deve atender apenas aos atos administrativos.
- (E) A natureza dos documentos deve ser de caráter sigiloso.

QUESTÃO 28

A Inteligência Emocional contém cinco competências emocionais e sociais básicas. A partir da seguinte definição: "se refere ao indivíduo perceber seus anseios e os trabalhar de forma positiva..." a que competência se atribui este aspecto?

- (A) Empatia.
- (B) Assertividade.
- (C) Autoconhecimento.
- (D) Motivação.
- (E) Resiliência.

QUESTÃO 29

Podemos considerar que a correspondência é toda e qualquer forma de comunicação escrita. Quanto a sua classificação no ambiente organizacional, que afirmação podemos considerar?

- (A) Quanto ao destino e procedência encontramos a correspondência interna.
- (B) Carta é uma forma de correspondência de uso doméstico; não deve ser utilizado no meio organizacional.
- (C) O relatório não faz parte da lista de classificação de correspondências.
- (D) Por meio das portarias só podemos dar instruções sobre a execução de uma lei.
- (E) Os telegramas também são correspondências internas.

QUESTÃO 30

Podemos dizer que a imagem de uma organização é um dos seus maiores patrimônios. A partir da definição de imagem institucional, que item atende a esta especificação?

- (A) É construída pela mídia local.
- (B) É como a instituição é vista pelo seu público.
- (C) Cabe à organização a construção da sua imagem.
- (D) É como a organização é percebida pelos seus funcionários.
- (E) Tem relação com o seu histórico de criação.

QUESTÃO 31

Dificilmente se emprega um único método na organização de documentos, pois existem especificidades que precisam ser atendidas. Em relação ao sistema indireto de arquivamento, que item está correto?

- (A) É necessário ter a data de emissão do documento.
- (B) Deve-se considerar as escalas numéricas.
- (C) É preciso antes consultar um índice.
- (D) Tem sequência alfanumérica.
- (E) É preciso consultar apenas a localização do documento.

QUESTÃO 32

No Código de Ética e Disciplina dos Representantes Comerciais do Estado de São Paulo, encontramos as determinações referentes à Reabilitação Profissional. Que documento deve ser apresentado para se realizar novo registro junto ao CORE/SP?

- (A) Declaração de responsabilidade.
- (B) Certidão negativa.
- (C) Nada consta do SERASA.
- (D) Contrato Social.
- (E) Declaração de IR.

QUESTÃO 33

Diversas sanções administrativas são encontradas no Código de Ética e Disciplina dos Representantes Comerciais do Estado de São Paulo. Observando-se as faltas leves e sendo o infrator primário, que penalidade é imposta?

- (A) Multa de $\frac{1}{2}$ do salário mínimo vigente.
- (B) Penalidade de advertência.
- (C) Multa de até 01 do salário mínimo vigente.
- (D) Suspensão de 30 dias.
- (E) Sendo primário, não há penalidade.

QUESTÃO 34

O Significado da sigla “PABX”, vem do inglês (Private Automatic Branch Exchange) que traduzido para o português fica assim: “Troca automática de ramais privados”. Que classe de aparelho de PABX permite o uso de ramais virtuais em qualquer dispositivo com acesso à Internet?

- (A) Digital.
- (B) Híbrido.
- (C) Volp.
- (D) Virtual.
- (E) Misto.

QUESTÃO 35

As Eleições no Conselho Regional far-se-ão sempre por escrutínio; sendo, todavia, permitida a votação por outra modalidade. Que outro tipo de votação é permitida?

- (A) Voto aberto.
- (B) Voto fechado.
- (C) Voto por aclamação.
- (D) Voto misto.
- (E) Voto eletrônico.

QUESTÃO 36

No Código de Proteção e Defesa do Consumidor, referente à Proteção Contratual, o consumidor pode desistir do contrato, no prazo de sete dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço. Qual a condição em que a contratação de fornecimento de produtos e serviços deve correr?

- (A) Se for produto eletrônico.
- (B) Somente se for prestação de serviço.
- (C) Se o produto for importado.
- (D) No falecimento do contratante.
- (E) Quando for por telefone.

QUESTÃO 37

Na esfera do Estado, a informação é verdadeiramente um dever da administração pública e um direito consagrado do cidadão. Que informações não podemos ter acesso por meio da Lei de Acesso à Informação Pública?

- (A) Transferências de recursos.
- (B) Contratos de serviços.
- (C) Atos internacionais.
- (D) Projetos especiais.
- (E) Obras de entidades.

QUESTÃO 38

A Central PABX foi desenvolvida para atender os clientes que necessitam de comunicação entre ramais. Ao receber uma ligação e o usuário desejar transferir a ligação a outro ramal, que operação é necessário fazer?

- (A) Teclar FLASH e discar o número do ramal desejado.
- (B) Teclar 0 e o ramal.
- (C) Teclar OPER e posteriormente 0.
- (D) Teclar REDIAL e baixar o fone no gancho.
- (E) Teclar * e 0.

QUESTÃO 39

Os esforços na área de Higiene no Trabalho buscam o reconhecimento, a avaliação e o controle dos riscos à saúde dos empregados. Considerando seu escopo ou área de abrangência, que resposta representa umas das suas funções básicas?

- (A) Medicina Terapêutica.
- (B) Medicina Sanitária.
- (C) Medicina Fisioterápica.
- (D) Medicina Coletiva.
- (E) Medicina da Família.

QUESTÃO 40

Um script pode ser considerado um roteiro, texto com informações e palavras-chave a ser seguido pelo profissional do atendimento, o operador de telemarketing, para atingir um objetivo específico. Que item refere um tipo de script?

- (A) Direcionado.
- (B) Fechado.
- (C) Básico.
- (D) Sintético.
- (E) Estruturado.