

AGENTE DE TELEMARKETING BILÍNGUE

Escreva seu nome e número de inscrição de forma legível nos locais indicados:

Nome do(a) Candidato(a)

Nº de inscrição

Este caderno de questões está assim constituído:

DISCIPLINAS	Nº QUESTÕES
Língua Portuguesa	10
Língua Espanhola	20
Matemática	10
Conhecimentos Gerais e Específicos	10
Total de questões	50

INSTRUÇÕES:

- Confira devidamente o material (CARTÃO DE RESPOSTAS e CADERNO DE QUESTÕES); se houver falha, solicite a presença do fiscal.
- Confira seus dados no CARTÃO DE RESPOSTAS: NOME, Nº da INSCRIÇÃO e EMPREGO. ASSINE no espaço indicado na frente do cartão.
- O CARTÃO DE RESPOSTAS deverá ser preenchido a caneta esferográfica, azul ou preta, ponta grossa, sem rasuras e apenas uma **ÚNICA** alternativa poderá ser marcada em cada questão. Não amasse nem dobre o CARTÃO DE RESPOSTAS; evite usar borracha. É vedada a substituição do CARTÃO DE RESPOSTAS decorrente de erro cometido por candidato.
- Durante a prova, não é permitida a comunicação entre candidatos nem a utilização de máquina calculadora e/ou similares, livros, anotações, régua de cálculo, impressos ou qualquer outro material de consulta.
- Se o CARTÃO DE RESPOSTAS contiver maior número de questões, preencha apenas as correspondentes à sua prova; as demais ficam em branco.
- O tempo de duração da prova será de **até 4 horas**, já incluído o tempo para preenchimento do cartão de respostas.
- Ao final dos trabalhos, **DEVOLVA** ao Fiscal da sala, juntamente com o CARTÃO DE RESPOSTAS devidamente preenchido e assinado, o CADERNO DE QUESTÕES, tendo em vista a obrigatoriedade de arquivo na Ask! Companhia Nacional de Call Center.
- A parte destacável no final desta capa, que serve para copiar as suas respostas, somente poderá ser destacada no ato da entrega do material na mesa do fiscal.
- Os três últimos candidatos deverão permanecer no recinto, a fim de acompanhar os fiscais até a coordenação para o lacre dos envelopes, sendo liberados quando concluído.
- Direitos autorais reservados à Objetiva Concursos Ltda. Proibida a reprodução, ainda que parcial, sem autorização prévia.

✂.....(dobre e destaque esta parte para copiar suas respostas)

01	<input type="checkbox"/>	02	<input type="checkbox"/>	03	<input type="checkbox"/>	04	<input type="checkbox"/>	05	<input type="checkbox"/>	06	<input type="checkbox"/>	07	<input type="checkbox"/>	08	<input type="checkbox"/>	09	<input type="checkbox"/>	10	<input type="checkbox"/>
11	<input type="checkbox"/>	12	<input type="checkbox"/>	13	<input type="checkbox"/>	14	<input type="checkbox"/>	15	<input type="checkbox"/>	16	<input type="checkbox"/>	17	<input type="checkbox"/>	18	<input type="checkbox"/>	19	<input type="checkbox"/>	20	<input type="checkbox"/>
21	<input type="checkbox"/>	22	<input type="checkbox"/>	23	<input type="checkbox"/>	24	<input type="checkbox"/>	25	<input type="checkbox"/>	26	<input type="checkbox"/>	27	<input type="checkbox"/>	28	<input type="checkbox"/>	29	<input type="checkbox"/>	30	<input type="checkbox"/>
31	<input type="checkbox"/>	32	<input type="checkbox"/>	33	<input type="checkbox"/>	34	<input type="checkbox"/>	35	<input type="checkbox"/>	36	<input type="checkbox"/>	37	<input type="checkbox"/>	38	<input type="checkbox"/>	39	<input type="checkbox"/>	40	<input type="checkbox"/>
41	<input type="checkbox"/>	42	<input type="checkbox"/>	43	<input type="checkbox"/>	44	<input type="checkbox"/>	45	<input type="checkbox"/>	46	<input type="checkbox"/>	47	<input type="checkbox"/>	48	<input type="checkbox"/>	49	<input type="checkbox"/>	50	<input type="checkbox"/>

LÍNGUA PORTUGUESA

A mistura de diferentes culturas, gêneros e gerações no ambiente de trabalho enfatiza que é _____ que uma gestão saiba identificar as diferentes necessidades dos seus empregados, motivando-os. Além disso, é importante que os gestores saibam reconhecer o nível atual de necessidades e entendam que elas podem sobrepor-se e mudar. Em seu papel como líderes, executivos e gestores devem desenvolver formas de agrupar as demandas organizacionais e necessidades dos funcionários.

Para recrutar e reter funcionários de forma bem sucedida, executivos e gestores devem assumir a responsabilidade de manter o bem-estar pessoal de cada um. Atender aos requisitos de existência para um envelhecimento da população que trabalha em turnos tendo como foco os cuidados da saúde apresenta um desafio constante para os gestores. Isso requer que os líderes realizem pesquisas e implantem soluções adequadas para reter seus empregados. Eles podem assegurar que os trabalhadores por turnos evitem acidentes resultantes da falta de sono, dando a eles pausas para dormir, além de oferecer um lugar seguro e confortável para os trabalhadores noturnos descansarem.

Líderes que tentam ter total controle e monitoramento sobre seus funcionários geralmente falham devido ___ força da necessidade de relacionamento que eles têm. O apoio ____ necessidades de relacionamento implica que os líderes envolvam os funcionários na tomada de decisões, efetivamente deleguem responsabilidades e reconheçam suas realizações.

Os líderes que oferecem aos seus funcionários tarefas de trabalho desafiadoras e significativas reforçam não somente a capacidade de um indivíduo de realizar a atividade em curto prazo, como também a probabilidade de crescer junto com a empresa em longo prazo.

<http://www.ehow.com.br/> - adaptado.

1) Assinalar a alternativa que preenche as lacunas do texto CORRETAMENTE:

- a) imprescindível - à - as
- b) imprecindível - a - às
- c) imprescindível - a - às
- d) imprescindível - à - às
- e) imprescindível - a - às

2) De acordo com o texto, analisar os itens abaixo:

- I - Os gestores não apresentam interesse em atender às condições de existência para um envelhecimento focado nos cuidados da saúde das pessoas que trabalham em turnos.
- II - Normalmente tem sucesso a postura de líderes que não envolvem os funcionários na tomada de decisões.
- III - Ao oferecerem a seus funcionários tarefas desafiadoras e significativas, líderes reforçam, além da capacidade de o indivíduo realizar a atividade em curto prazo, também a probabilidade de, em longo prazo, crescer com a empresa.

Está(ão) CORRETO(S):

- a) Nenhum dos itens.
- b) Somente o item I.
- c) Somente o item III.
- d) Somente os itens II e III.
- e) Todos os itens.

3) As palavras sublinhadas em "... agrupar as demandas organizacionais..." e "... desafio constante para os gestores." podem ser substituídas, respectivamente, sem alteração em seu sentido original no contexto, por:

- a) exigências - contínuo
- b) perguntas - descompassado
- c) discussões - momentâneo
- d) diligências - variável
- e) litígios - instantâneo

4) Sobre a acentuação das palavras do texto, analisar os itens abaixo:

- I - Ao retirar-se o acento da palavra "gêneros", ela permanece escrita corretamente, mas torna-se um verbo.
- II - Em "... que eles têm.", a palavra "têm" está acentuada porque está no plural.
- III - A palavra "líderes" não deve ser acentuada no singular.

Está(ão) CORRETO(S):

- a) Somente os itens I e II.
- b) Somente o item I.
- c) Somente o item II.
- d) Somente o item III.
- e) Todos os itens.

5) Ao transformar-se para o singular a palavra sublinhada em “Eles podem assegurar que os trabalhadores por turnos evitem acidentes resultantes da falta de sono, dando a eles pausas para dormir, além de oferecer um lugar seguro e confortável para os trabalhadores noturnos descansarem.”, quantas outras palavras devem obrigatoriamente ser modificadas para que se mantenha a CORRETA concordância?

- a) Nenhuma.
- b) Uma.
- c) Duas.
- d) Três.
- e) Quatro.

6) Considerando-se a ortografia das palavras, assinalar a alternativa que preenche as lacunas abaixo CORRETAMENTE:

Percebendo que o que havia planejado era _____, o professor precisou _____ seus estudos e dar novo rumo ao seu projeto.

- a) inezequível - reaver
- b) inexequível - re-haver
- c) inesequível - rehver
- d) inezequível - re-haver
- e) inexequível - reaver

7) Em relação às classes de palavras, numerar a 2ª coluna de acordo com a 1ª e, após, assinalar a alternativa que apresenta a sequência CORRETA:

- (1) Somente.
- (2) Corrigir.
- (3) Inteligente.

- () Adjetivo.
- () Advérbio.
- () Verbo.

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

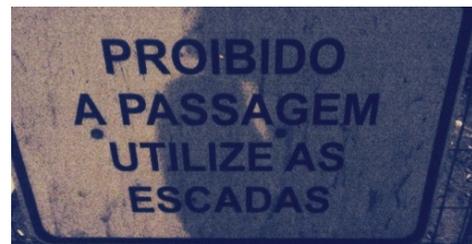
8) Assinalar a alternativa em que o verbo sublinhado está no presente:

- a) Você apresentará seu trabalho quando?
- b) Foram bons momentos.
- c) Não tive uma boa noite de sono.
- d) Aquelas garotas demonstram muita força.
- e) Eu faria tudo novamente.

9) O sujeito da frase “Muito atarefado, João precisou pedir aos supervisores mais tempo para terminar seu projeto.” é:

- a) João.
- b) Projeto.
- c) Atarefado.
- d) Supervisores.
- e) Tempo.

10) A imagem abaixo está incorreta. Assinalar a alternativa que corrige o erro no texto da imagem:



revisaoparaque.com

- a) Proibido a passagem, utilize as escadas.
- b) Proibida passagem, utiliza escadas.
- c) Proibida a passagem, utilise as escada.
- d) Proibido a pasagem, utilise a escada.
- e) Proibida a passagem, utilize as escadas.

LÍNGUA ESPANHOLA

Saudade

Todas las lenguas, ricas o pobres, tienen una expresión que determina, si no el carácter, al menos una manifestación peculiar de la raza o pueblo que la usa... El portugués y el brasileiro tienen la palabra "saudade" que abarca por sí sola toda la escala graduada del sentimiento, porque permite expresar no sólo la tristeza de una despedida, la alegría de un recuerdo, la delicadeza de una emoción, la verdad de una esperanza, la nostalgia de la patria, esa melancolía de la ausencia, la afección de una amistad, la fuerza de un vínculo, la sombra de una pena, la sensación de un afecto o la forma de pensamiento imperecedero.

"Saudade" es todo esto; "saudade" no puede ser traducido en ningún idioma con una sola palabra. "Saudade" es vida, es recuerdo, es pena, es alegría, es esperanza, es nostalgia, es vínculo, es amistad, es cariño, es afecto, es todo, porque se puede aplicar a todas las situaciones en que el alma quiere expresar su fuerza, poniendo a su servicio el corazón. "Saudade", palabra mágica que los brasileños usan con las modificaciones que sus espíritus delicados y su cultura distinguida saben expresar... "Saudade", alma de un idioma y alma de un pueblo que sabe sentir y que en sus latidos sabe unir sus sentimientos a aquéllos que le son queridos.

Curso Práctico de Español de Francisco Frigério

11) Em "... de un idioma y alma de un pueblo que sabe sentir y que en sus latidos sabe unir sus sentimientos...", lo subrayado puede sustituirse por:

- a) Jugados.
- b) Planchados.
- c) Mencionados.
- d) Cuestionadas.
- e) Momentos.

12) El título del texto "Saudade" es un:

- a) Adjetivo.
- b) Adverbio.
- c) Sustantivo simple.
- d) Sustantivo compuesto.
- e) Sustantivo abstracto.

13) En relación al texto, denotar la alternativa CORRECTA:

- a) "Saudade" no puede ser traducido en ningún idioma con una sola palabra.
- b) El todo tiene la palabra "saudade" que abarca por sí sola toda la escala graduada del amor.
- c) "... en sus latidos sabe unir sus amores a aquéllos que le son aburridos".
- d) "Saudade" es muerte, es recuerdo, es común.
- e) Las lenguas, son todas ricas o pobres, tienen una expresión que determina su uso de manifestación.

14) En relación al texto, denotar la alternativa CORRECTA:

- a) El plural del título de la amistad es amizads.
- b) Emoción (L. 8) es un sustantivo abstracto.
- c) Alegría (L. 7) es un sustantivo simple.
- d) Esperanza (L. 16) es un verbo.
- e) Modificaciones (L. 20) tiene sentido de progreso.

15) Em relação à grafia dos numerais, marcar C para as Certas, E para as Erradas e, após, assinalar a alternativa que apresenta a sequência CORRETA:

- () Treinta - cuarenta - noventa.
- () Noventa - ochenta - setenta.
- () Diecinueve - veintitrés - veintiocho.

- a) C - E - E.
- b) E - C - C.
- c) C - E - C.
- d) E - C - E.
- e) E - E - C.

16) Marque la alternativa que llena el brecha abajo CORRECTAMENTE:

Ese reloj cuesta _____ euros.

- a) ciento sesenta y cinco
- b) vintiuno
- c) docientos
- d) trecientos
- e) sessenta y siete

17) Marque la alternativa que llena el brecha abajo CORRECTAMENTE:

Introduzca _____ código PIN.

- a) la
- b) muy
- c) mucho
- d) el
- e) hoy

18) Em relação aos verbos, assinalar a alternativa CORRETA:

- a) "Vivirán", "cantamos" e "hablamos" son verbos conjugados en el Pretérito Indefinido del Indicativo.
- b) "He hecho todo el almuerzo sola". Esta frase tiene verbo auxiliar.
- c) "Soler", "atañer" e "yacer" son verbos defectivos.
- d) "Nevar", "llover" e "tronar" son verbos reflexivos.
- e) "Acordarse" es un verbo defectivo.

19) Sobre apócope, analisar os itens abaixo:

- I - Juan es un buen hombre. (Buen es un apócope.)
II - Luan está con algún libro. (Algún não sofre apócope.)
III - Yo no necesito ningún consejo de él. (Ningún sofre apócope.)
IV - Tomás fue el primer niño a ganar la medalla. (Primer niño não sofre apócope.)

Estão CORRETOS:

- a) Somente os itens I e II.
b) Somente os itens I e III.
c) Somente os itens II e IV.
d) Somente os itens II, III e IV.
e) Todos os itens.

20) Assinalar a alternativa que preenche as lacunas abaixo CORRETAMENTE:

El niño estudia _____. _____ me alegre.

- a) mucho - Mucho
b) muy - Muy
c) muy - Mucho
d) mucho - Muy
e) del - Mucho

21) Assinalar a alternativa que preenche a lacuna abaixo CORRETAMENTE:

La lechuga española es _____ conocida por la diversidad de variantes que tiene.

- a) del
b) muy
c) mucha
d) lo
e) muchas

22) Assinalar a alternativa que preenche as lacunas abaixo CORRETAMENTE:

El _____ gusta de hacer dulces para los _____ e después estudiar.

- a) perro - abutres
b) guapa - deshacerse
c) libro - besos
d) estudiante - niños
e) sonrisa - diptongos

23) Em relação à fonética e à fonologia, quanto à palavra “después”, assinalar a alternativa CORRETA:

- a) Hiato.
b) Triptongo.
c) Diptongo.
d) Artículo.
e) Paréntesis.

24) Sobre os plurais, analisar os itens abaixo:

- I - Pez - peces.
II - Bambu - bambúes.
III - Emoción - emociones.
IV - Chico - chicos.

Está(ão) CORRETO(S):

- a) Somente os itens I e II.
b) Somente os itens I e III.
c) Somente os itens I, II e IV.
d) Somente o item III.
e) Somente o item IV.

25) Marcar C para as afirmativas Certas, E para as Erradas e, após, assinalar a alternativa que apresenta a sequência CORRETA:

- () El malo de la vida es decir las palabras eradas.
() El mal de la vida es deci las palabras equivocada.
() El malo de la vida es decir las palabras equivocadas.

- a) C - C - E.
b) E - E - C.
c) C - E - C.
d) E - C - C.
e) C - E - E.

26) Assinalar a alternativa que preenche a lacuna abaixo CORRETAMENTE:

El _____ dijo que él habla sólo lo necesario.

- a) lechuga
b) lombriz
c) bate
d) nube
e) gobernador

27) Marcar C para as afirmativas Certas, E para as Erradas e, após, assinalar a alternativa que apresenta a sequência CORRETA:

- () Algunas mujeres hicieron dulces para los niños.
() Unos hombre son feo.
() Es muy bueno tenerte cerca.

- a) C - C - E.
b) E - E - C.
c) C - E - C.
d) E - C - C.
e) C - E - E.

28) Marque la alternativa que llena el brecha abajo CORRECTAMENTE:

¿ _____ imprimir el recibo?

- a) El
- b) Desea
- c) Mucho
- d) Frijoles
- e) Maíz

29) Marcar C para as frases escritas gramaticalmente Certas, E para as Erradas e, após, assinalar a alternativa que apresenta a sequência CORRETA:

- () ¿Cuánto es el paquete de arroz?
- () ¿Cuánto cuesta el kilo de la zanahoria?
- () ¿Dónde está mi cuaderno?

- a) C - C - E.
- b) E - E - C.
- c) C - E - C.
- d) C - C - C.
- e) E - C - C.

30) No texto abaixo, a palavra “desarrollar”, sublinhada no terceiro parágrafo, tem o sentido de:

La importancia del conocimiento.

Vivimos en el siglo XXI , también conocido como el siglo de las informaciones y comunicaciones, dónde el conocimiento ya es más importante que el dinero.

El conocimiento se ha convertido en unas de las herramientas más importantes para el éxito en los negocios. Hoy hay mucha competencia en el mercado laboral y en los negocios, por esto una persona con un nivel de conocimiento grande en su área de actuación es bien valorada por las empresas, que siempre buscan personal para agregar a sus oficinas, sin embargo solo el conocimiento no es importante si usted no sabe como utilizarlo.

Siempre busque desarrollar más sus conocimientos y habilidades, porque en un mundo dónde la competencia es muy grande el conocimiento sumado con otros factores vale más que el dinero.

<http://www.espanholgratis.net>

- a) Desenvolver.
- b) Acreditar.
- c) Interromper.
- d) Valorizar.
- e) Continuar.

MATEMÁTICA

31) Para a seguinte operação matemática, o resultado é:

$$(2x - 3) \times (4x + 2)$$

- a) $8x^2 - 16x - 6$
- b) $8x^2 - 8x - 6$
- c) $6x^2 - 8x + 6$
- d) $6x + 8x - 6$
- e) $8x^2 - 8x + 6$

32) Em uma fábrica de móveis, foram produzidas 365 cadeiras no mês de janeiro, 296, em fevereiro, 407, em março, 420, em abril e 382, em maio. Qual é a média aritmética de cadeiras produzidas por mês nos cinco primeiros meses do ano?

- a) 374
- b) 360
- c) 380
- d) 396
- e) 368

33) Em uma lancheria, Alice comprou dois pães de queijo e um café e pagou R\$ 9,50. Já Bernardo comprou três pães de queijo e dois cafés e pagou R\$ 16,50. Quanto pagará uma pessoa que comprar um pão de queijo e um café?

- a) R\$ 6,50
- b) R\$ 7,25
- c) R\$ 7,50
- d) R\$ 8,00
- e) R\$ 7,00

34) Em uma festa de aniversário, foram servidos brigadeiros e cajuzinhos. Sabendo-se que havia na festa 25 pessoas, sendo que 4 comeram somente brigadeiros, 6 comeram somente cajuzinhos, e as demais pessoas comeram ambos os doces, quantas pessoas comeram ambos os doces?

- a) 10
- b) 12
- c) 15
- d) 18
- e) 20

35) Qual é a soma dos termos da progressão geométrica (12, 24, ..., 24.576)?

- a) 24.660
- b) 49.140
- c) 36.742
- d) 24.612
- e) 42.960

36) Alberto pagou, ao todo, R\$ 3.656,40 pelas tintas que comprou para pintar a sua casa. Sabendo-se que o valor à vista era de R\$ 3.300,00, e que a taxa de juros simples foi de 1,8% ao mês, por quantos meses Alberto pagou por essas tintas?

- a) 6
- b) 4
- c) 7
- d) 5
- e) 8

37) Em determinada universidade, os pagamentos das mensalidades são efetuados através de boletos bancários com alguns benefícios, como: pagamento até o dia 30 de cada mês com 20% de desconto; pagamento até o dia 5 do próximo mês com 10% de desconto. Sabendo-se que a mensalidade de André custa R\$ 862,00 e que será paga depois do dia 30 e antes do dia 5, qual será o valor do boleto a ser pago?

- a) R\$ 689,60
- b) R\$ 862,00
- c) R\$ 948,20
- d) R\$ 775,80
- e) R\$ 598,60

38) O resultado da adição entre as frações $\frac{1}{3}$ e $\frac{7}{6}$ é:

- a) 0,5
- b) 0,75
- c) 1,5
- d) 2,0
- e) 1,3

39) Assinalar a alternativa que apresenta a próxima palavra da sequência lógica abaixo:

AVIÃO - CARRO - ESTRADA - GADO - ?

- a) JOGO
- b) LEITE
- c) FORÇA
- d) HOMEM
- e) IGREJA

40) Maria estava caminhando pelo *shopping center* quando encontrou a filha da esposa do único filho de seu sogro. Com base nessas informações, é CORRETO afirmar que Maria encontrou sua:

- a) Irmã.
- b) Cunhada.
- c) Sobrinha.
- d) Filha.
- e) Prima.

RASCUNHO

CONHECIMENTOS GERAIS E ESPECÍFICOS

Conhecimentos Gerais

41) Nelson Mandela foi um importante líder político da África do Sul, que lutou contra o sistema de *Apartheid*. No final do ano de 2013, o mundo chorou por sua perda, pois todos viam na pessoa de Mandela um símbolo de luta pela igualdade de direitos. Em relação ao sistema conhecido como *Apartheid*, assinalar a alternativa CORRETA:

- a) Tratou-se de uma política de integração racial baseada na perspectiva ideológica da mestiçagem cultural entre as diversas etnias negras.
- b) Compreendeu uma política de segregação racial que previa uma lenta incorporação da população negra às atividades políticas do país.
- c) Pode ser compreendido como uma política de segregação racial que propunha a eliminação gradual da minoria branca e dos aborígenes, como forma de garantir a dominação negra.
- d) Tratou-se de uma política de segregação racial que excluía brancos e asiáticos da participação política e restringia até mesmo a sua circulação pelo país.
- e) Refere-se a um regime de segregação racial implantado na África do Sul. De acordo com esse regime, a minoria branca, os únicos com direito a voto, detinha todo o poder político e econômico no país, enquanto à imensa maioria negra restava a obrigação de obedecer rigorosamente à legislação separatista.

42) Em 2014, faz 50 anos de uma violenta ruptura institucional, ou seja, de um período da história brasileira que se caracterizou pela falta de democracia, pela supressão de direitos constitucionais, pela censura, pela perseguição política e pela repressão aos que eram contra o regime. Esse período ficou conhecido como:

- a) Regime Comunista.
- b) Regime Progressista.
- c) Ditadura Militar.
- d) Cinquenta anos em cinco.
- e) Plano de Metas.

43) Em relação ao Marco Civil da Internet, analisar os itens abaixo:

- I - Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.
- II - Aos usuários, dentre outros direitos, são assegurados a inviolabilidade e o sigilo de suas comunicações pela Internet, salvo quando por ordem judicial.
- III - Determina que o acesso à Internet passará a ser restrito; somente cidadãos registrados poderão acessá-la.

Está(ão) CORRETO(S):

- a) Todos os itens.
- b) Somente o item III.
- c) Somente os itens I e III.
- d) Somente os itens I e II.
- e) Nenhum dos itens.

Conhecimentos Específicos

44) O Agente de *Telemarketing* precisa estar ciente de que o atendimento telefônico pode trazer ou afastar clientes e de que tem um papel muito importante na formação da imagem externa da empresa. Para atingir bons resultados, algumas regras devem ser observadas na comunicação por telefone. Em relação a essas regras as quais a pessoa que faz e/ou recebe telefonemas deve observar, assinalar a alternativa INCORRETA:

- a) Ouvir o que a pessoa tem a dizer, sem interrompê-la.
- b) Manter a calma, agir com cortesia e respeito, não se irritar e não reagir são atitudes que podem facilitar o atendimento.
- c) Ser sempre solícito, cordial, prestativo, transmitindo ao cliente sempre a melhor imagem da sua empresa.
- d) Expressões como “por favor”, “pois não” e “queira desculpar” não devem ser usadas, pois dificultam o relacionamento.
- e) Demonstrar interesse, paciência e compreensão para com as exigências dos clientes.

45) A habilidade do Agente de *Telemarketing* em conduzir o discurso pode determinar a continuação da interação pelo telefone. Os fatores que condicionam o fracasso ou sucesso da negociação em *telemarketing* podem estar relacionados à polidez na interação. Em relação à linguagem utilizada pelo Agente de *Telemarketing*, assinalar a alternativa CORRETA:

- a) É importante usar expressões que demonstrem respeito e educação por parte do Agente, além de transmitir a imagem de uma empresa séria e confiável.
- b) Palavras grosseiras ou obscenas podem ser utilizadas somente em atendimento a clientes exaltados e nervosos.
- c) Pode-se utilizar a linguagem coloquial – aquela do dia a dia –, assim como usar expressões vulgares ou rebuscadas.
- d) Deve-se evitar manter a fala amena e simpática.
- e) É aconselhado o uso de gírias, estrangeirismos da moda, assim como de expressões intimistas: “meu bem”, “meu querido”, “meu jovem”, “amigão”.

46) Segundo o Código de Defesa do Consumidor, é vedado ao fornecedor de produtos ou serviços:

- I - Condicionar o fornecimento de produto ou serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos.
- II - Prevaler-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços.
- III - Enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço.

Está(ão) CORRETO(S):

- a) Nenhum dos itens.
- b) Somente o item III.
- c) Somente os itens I e II.
- d) Somente os itens II e III.
- e) Todos os itens.

47) Em relação ao *script* de *telemarketing*, assinalar a alternativa CORRETA:

- a) É apenas uma base. O Agente de *Telemarketing* deve ser adaptável, flexível, de acordo com a necessidade de cada cliente.
- b) Para utilizá-lo, é necessário que o Agente simplesmente decore o que precisa ser dito.
- c) Nenhum Agente de *Telemarketing* precisa de um *script*.
- d) É uma estrutura de ideias que não deve ser improvisada, independentemente da situação.
- e) É utilizado para tornar o atendimento ao cliente o mais robotizado possível.

Atenção! Para responder às questões de nº 48 a nº 50, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considerar que os programas mencionados encontram-se na versão Português-BR e em sua configuração padrão de instalação, possuem licença de uso, o mouse está configurado para destros, um clique ou duplo clique correspondem ao botão esquerdo do mouse e teclar corresponde à operação de pressionar uma tecla e, rapidamente, liberá-la, acionando-a apenas uma vez. Dessa forma, as teclas de atalho, os menus, os submenus, as barras, os ícones e os demais itens que compõem os programas abordados nesta prova encontram-se na configuração padrão, conforme exposto anteriormente.

48) Quanto aos gráficos no Excel 2007, analisar os itens abaixo:

- I - É possível criar um gráfico de combinação usando mais de um tipo de gráfico.
- II - Mesmo após a criação do gráfico, é possível alterar a sua aparência.
- III - Os rótulos de dados são vinculados a valores na planilha que gerou o gráfico. Entretanto eles não são atualizados automaticamente quando são feitas alterações nesses valores.

Está(ão) CORRETO(S):

- a) Somente o item I.
- b) Somente o item II.
- c) Somente os itens II e III.
- d) Somente os itens I e II.
- e) Todos os itens.

49) A Faixa de Opções está presente em diversos programas do Office 2007 e foi criada para ajudar o usuário a localizar rapidamente os comandos necessários para executar uma tarefa. Os comandos são organizados em grupos lógicos, reunidos em guias. Cada guia está relacionada a um tipo de atividade. Assinalar a alternativa que apresenta uma guia que é exibida somente quando necessário:

- a) Referências.
- b) Ferramentas de Imagem.
- c) Animações.
- d) Dados.
- e) Revisão.

50) Assinalar a alternativa que preenche a lacuna abaixo CORRETAMENTE:

A opção _____ no Painel de Controle do Windows Seven permite personalizar as configurações para a exibição de idiomas, números, horas e datas.

- a) Data e Hora
- b) Personalização
- c) Ferramentas Administrativas
- d) Sistema
- e) Região e Idioma