



**CÂMARA MUNICIPAL DE CASTRO
CONCURSO PÚBLICO – EDITAL Nº 001/2011
CARGO: TELEFONISTA**

(NOME COMPLETO EM LETRA DE FORMA)

(Nº DE INSCRIÇÃO)

INSTRUÇÕES

1. Verifique se este caderno contém trinta questões objetivas e observe se ele apresenta algum tipo de defeito. Em caso de dúvida, comunique o fiscal.
2. O conteúdo desta prova está distribuído da seguinte maneira:

QUESTÕES	CONTEÚDO	QUESTÕES	CONTEÚDO	QUESTÕES	CONTEÚDO
01 a 08	Língua Portuguesa	09 a 15	Matemática	16 a 30	Conhecimentos Específicos

3. As questões desta prova apresentam quatro alternativas, assinaladas com os números 01, 02, 04 e 08, nesta sequência. Cada questão terá como resposta a soma dos números correspondentes às alternativas que você apontar como corretas.
4. Instruções sobre o cartão de respostas.
 - 4.1 CONFIRA os dados seguintes, que devem coincidir com os de sua inscrição: nome do candidato, função, número de inscrição.
 - 4.2 ASSINE no local indicado.
 - 4.3 PREENCHA os campos ópticos com cuidado, porque não haverá substituição do cartão em caso de erro ou rasura.
 - 4.4 NÃO DOBRE E NÃO AMASSE o cartão.
 - 4.5 Para cada questão, PREENCHA SEMPRE DOIS CAMPOS, um na coluna das dezenas e um na coluna das unidades. Como exemplo, se esta prova tivesse a questão 41 e se você encontrasse o número 09 como resposta para ela, o cartão de registro de respostas teria que ser assinalado da maneira indicada ao lado.
5. O prazo destinado para resolução desta prova é de TRÊS HORAS, a partir do momento em que for completado o processo de distribuição dos cadernos de questões, incluído o tempo para preenchimento do cartão de respostas.
6. Quando você terminar a prova, solicite ao fiscal que apanhe o material de prova na sua carteira. Assine o protocolo de registro de presença e aguarde sua liberação pelo fiscal para sair do local de prova. Lembre-se de que você só pode deixar o local de prova após às 10h30min.
7. É obrigatória a permanência dos dois últimos candidatos da sala para a assinatura da ata de encerramento de aplicação da prova.



**Observação: Você pode preencher a papeleta abaixo e levá-la.
ATENÇÃO! Só a destaque depois de ter entregue o cartão de respostas ao fiscal.**

..... destaque aqui



CÂMARA MUNICIPAL DE CASTRO
CONCURSO PÚBLICO – EDITAL Nº 001/2011
CARGO: TELEFONISTA

PAPELETA PARA ANOTAÇÃO DAS RESPOSTAS ASSINALADAS – USO OPCIONAL

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
14	03	15	09	15	05	07	13	07	15
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
05	11	15	03	15	11	15	05	14	07
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
15	11	15	07	05	09	15	07	03	15



TEXTO PARA AS QUESTÕES 01 A 04

Inimigo desconhecido

Um contingente assustador de pessoas no mundo tem demência e nunca recebeu diagnóstico ou tratamento. Isso pode significar até 90% dos doentes em países menos desenvolvidos e 36 milhões de pessoas no total. Para a Associação Mundial de Alzheimer, este é hoje o maior desafio a ser enfrentado.

Para quem tem Alzheimer, a demência mais comum, faz toda a diferença. Após os primeiros sintomas, a sobrevivência média é de 8 a 14 anos. A degeneração do cérebro é progressiva e irreversível. E ninguém até hoje foi capaz de explicá-la.

Apesar de tanta ignorância, o que se sabe é mal aproveitado na prática clínica, sustenta o neurologista Cícero Galli Coimbra, professor da Unifesp, "Numa das pesquisas mais longas da história da medicina, George Vaillant, na Universidade de Harvard, demonstrou que o estilo de vida, o estresse e a depressão aumentam muito a chance de a pessoa desenvolver Alzheimer", afirma Coimbra. Tudo isso interfere na formação de novos neurônios, diz, antes de defender o foco na prevenção. "A abordagem generalizada é na busca de uma droga salvadora. Já sabemos que a vitamina D controla 229 funções das células cerebrais, mas poucos médicos dão atenção a isso: na cidade de São Paulo, no inverno, 77% da população apresenta déficit de vitamina D".

Adaptado de: revista Superinteressante de janeiro de 2012, nº 300, Editora Abril, página 56.

01 – Com relação às informações do texto, assinale o que for correto.

- 01) Em São Paulo, foram encontrados mais casos de demência entre a população, principalmente no decorrer do inverno.
- 02) Quanto mais desfavoráveis as condições econômicas e sociais de um país, maiores são as incidências de doenças mentais na população.
- 04) Segundo o professor da Unifesp, deveria haver antes uma maior preocupação com a prevenção da doença, e não só buscar o remédio eficaz para combater o mal, depois de já instalado.
- 08) Já está comprovado que a probabilidade de desenvolvimento do Alzheimer pode estar relacionada com a forma de condução da vida das pessoas no seu cotidiano.

02 – Na 2ª oração do último período do texto "...que a vitamina D controla 229 funções...", o termo "que" é uma conjunção integrante e inicia uma oração subordinada substantiva objetiva direta. Com relação aos períodos em que aparece essa mesma conjunção, assinale o que for correto.

- 01) É importante que sempre façamos exames preventivos para evitar surpresas desagradáveis.
- 02) Alguns pesquisadores afirmam que a doença mental é um dos maiores problemas de saúde pública.
- 04) O povo, que é solidário, muda o destino do país.
- 08) Ele se preocupava tanto com a saúde que fazia vários check ups durante o ano.

03 – Na frase "...é mal aproveitado na prática clínica..." do último parágrafo, o termo "mal" é um advérbio de modo. Com relação ao uso de "mal" e "mau", assinale o que for correto.

- 01) Joana está sempre de mau humor, por isso, mal chega ao trabalho e começa a reclamar de tudo.
- 02) Um mau governante causa ao povo um mal irreparável.
- 04) Ele passou por um mau momento numa viagem à selva, pois contraiu um mal difícil de curar.
- 08) O grande mal do Brasil são suas diferenças sociais.

04 – Com relação à sintaxe, assinale o que for correto.

- 01) No último período, a oração "...mas poucos médicos dão atenção a isso...", é uma coordenada sindética adversativa.
- 02) No período "A degeneração do cérebro é progressiva e irreversível", os termos "progressiva" e "irreversível" correspondem ao objeto direto do verbo "ser" empregado anteriormente.
- 04) A expressão "a demência mais comum" do primeiro período do 2º parágrafo é classificada como vocativo, pois explica o termo anteriormente mencionado.
- 08) No primeiro período, a oração "...e nunca recebeu diagnóstico..." é uma coordenada sindética aditiva.

TEXTO PARA AS QUESTÕES 05 A 08

Verão é época de se despir dos problemas, de se despir dos preconceitos. Enfim, época de se despir. Depois, é correr para a praia. Os rapazes ficam babando quando passa uma garota. As crianças ficam babando quando passa um sorveteiro. E os bebês, em suas piscininhas infláveis, ficam só babando. É sempre a mesma coisa. E é sempre muito bom.

Adaptado de: campanha publicitária da Havaianas inserida na revista Veja de 13/01/2010 da Editora Abril, edição nº 2147, páginas 24/5.

05 – Com relação aos recursos de linguagem utilizados no texto, assinale o que for correto.

- 01) O verbo "despir-se" foi empregado no sentido conotativo na primeira frase.
- 02) O verbo "ser" foi utilizado no texto por quatro vezes no presente para enfatizar a estação, o que é sempre feito nesse tempo, e que continua sendo prazeroso.
- 04) No último período, a conjunção aditiva "e" poderia ser substituída por uma conjunção adversativa, pois a frase anterior sugere algo contrário do que foi declarado.
- 08) O verbo "babar" foi empregado no sentido denotativo na antepenúltima frase.

06 – A partícula "se" que precede o verbo "despir" é um pronome reflexivo. Com relação ao emprego do pronome reflexivo, assinale o que for correto.

- 01) As crianças atiravam-se na piscina.
- 02) Cuida-se bem das crianças.
- 04) Minha amiga se julgava linda.
- 08) Não se conhecem alternativas para o tratamento da doença.

07 – Na oração "...quando passa um sorveteiro", o termo "quando" é uma conjunção temporal. Assinale o que for correto, em que a conjunção ou locução conjuntiva empregadas, indicam essa mesma circunstância de tempo.

- 01) Não poderemos ir à praia enquanto estiver chovendo forte.
- 02) Assim que você chegou em casa, eu fiquei mais tranquila.
- 04) Logo que ela entrou, todos a cumprimentaram.
- 08) À medida que o tempo passava, diminuía o número de pessoas na praia.

08 – Na frase "Os rapazes ficam babando...", o verbo "ficar" está na 3ª pessoa do plural para concordar com o sujeito "rapazes". Com relação ao que se refere à aplicação das regras de concordância verbal adotadas pela norma culta da língua portuguesa, assinale o que for correto.

- 01) Voltaram da excursão todos os alunos envolvidos na pesquisa.
- 02) Já fazem dois meses que ele não dá notícia.
- 04) Precisa-se de ajudantes para serviços gerais.
- 08) Os Andes têm paisagens fantásticas.

MATEMÁTICA

09 – Das comparações abaixo, assinale o que for correto.

- 01) $2 > 1,9$.
- 02) $-3 > -4$.
- 04) $0,4 = 4/10$.
- 08) $0,40 < 0,31$.

10 – Os automóveis modernos podem ser abastecidos utilizando-se a mistura de gasolina e álcool. O tanque de um automóvel foi abastecido com a mistura desses combustíveis em duas ocasiões, recebendo, em cada vez, o total de 60 litros, em condições diferentes, conforme demonstrado abaixo. Nesse contexto, assinale o que for correto.

- na primeira vez, colocou-se 65% de gasolina ao preço de R\$ 2,56 o litro, e o restante de álcool ao preço de R\$ 2,05 o litro;
- na segunda vez, colocou-se 45% de gasolina ao preço de R\$ 2,39 o litro, e o restante de álcool ao preço de R\$ 1,99 o litro.

- 01) O gasto foi maior na primeira vez.
- 02) A diferença entre os gastos foi inferior a R\$ 14,00.
- 04) A soma dos gastos foi superior a R\$ 270,00.
- 08) O gasto, na primeira vez, foi superior a R\$ 135,00.

11 – Assinale o que for correto.

- 01) Posso comprar 35 passagens de ônibus ao custo unitário de R\$ 1,72, então, se o valor da passagem aumentar para R\$ 2,15 posso comprar 28 passagens.
- 02) Um navio partiu do porto de Itali para uma viagem em alto mar levando a bordo reservas suficientes para alimentar seus 20 tripulantes durante 30 dias. Logo após a partida do navio, percebeu-se a presença de 4 tripulantes clandestinos. Assim, as reservas de alimentos vão durar 36 dias.
- 04) Um filtro de ar retém 0,7 gramas de poeira para cada 100 m³ de ar filtrado, então, 56 gramas de poeira são retidos por 8.000 m³ de ar filtrado.
- 08) Um automóvel, a uma velocidade de 80 km/h leva 2 horas para ir da cidade A até a cidade B, então, deve levar mais de 2 horas se aumentar a sua velocidade, no mesmo trajeto.

ESPAÇO RESERVADO PARA CÁLCULOS

12 – Ao voltar de uma viagem da Europa, Raquel trocou por reais os 900 euros que haviam sobrado. Nesse dia, o euro estava valendo R\$ 2,15. Na semana seguinte, Raquel teve de realizar outra viagem para a Europa e então trocou por euros todos os reais que obteve na primeira transação. Porém, por uma série de fatores econômicos, o euro sofreu uma pequena desvalorização e passou a valer R\$ 2,03. Nesse contexto, assinale o que for correto.

- 01) Raquel obteve R\$ 1.935,00 na troca dos 900 euros ao regressar da primeira viagem.
- 02) Raquel conseguiu comprar mais de 950 euros com o dinheiro que possuía às vésperas da segunda viagem.
- 04) O lucro de Raquel foi de R\$ 53,00.
- 08) O euro sofreu uma desvalorização maior do que 5%.

13 – Para finalizar os trabalhos numa construção será necessário preparar 560 quilogramas de uma mistura com cimento, areia e pedra em partes diretamente proporcionais aos números 1, 2 e 4, respectivamente. Com relação à mistura, assinale o que for correto.

- 01) Será necessário 80 kg de cimento.
- 02) Será necessário 160 kg de areia.
- 04) Será necessário 320 kg de pedra.
- 08) Será necessário menos cimento do que areia.

14 – Sabendo-se que no sítio do JC, $\frac{1}{3}$ da plantação é de soja,

$\frac{1}{5}$ é de trigo e o restante é de milho, assinale o que for correto.

- 01) $\frac{7}{15}$ da plantação no sítio é de milho.
- 02) A fração correspondente à plantação de milho é menor que a fração correspondente à plantação de soja e de trigo juntas.
- 04) JC planta mais trigo do que soja no sítio.
- 08) A soja e o trigo juntos correspondem a $\frac{2}{8}$ da plantação do sítio.

15 – Assinale o que for correto.

- 01) Se $\frac{3}{5}$ de um número é 27, então $\frac{1}{5}$ desse número é 9.
- 02) Se numa escola tem 32 professores, dos quais $\frac{3}{8}$ são homens, então, nessa escola, tem 20 professoras.
- 04) Num grupo de 160 coelhos, sabe-se que 15% são machos. Então, nesse grupo de coelhos, tem 136 fêmeas.
- 08) Se um caderno custava R\$ 12,00 e passou a custar R\$ 15,00, então a taxa percentual do aumento foi de 25%.

ESPAÇO RESERVADO PARA CÁLCULOS

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

16 – Com relação aos ramais privilegiados, assinale o que for correto.

- 01) Realizam ligações interurbanas.
- 02) Realizam ligações para celular.
- 04) Realizam ligações somente com auxílio da telefonista.
- 08) Realizam ligações locais.

17 – Com relação aos cuidados que a telefonista deve ter com os equipamentos utilizados durante a sua jornada de trabalho, especialmente o PABX, assinale o que for correto.

- 01) Na ocorrência de problemas e defeitos dos ramais, a telefonista deverá informar sua chefia imediata.
- 02) Na ocorrência de problemas e defeitos dos ramais, a telefonista deverá informar o técnico responsável, visando solucioná-los.
- 04) Evitar quedas dos equipamentos, pois os mesmos poderão ser danificados.
- 08) O PABX possui várias linhas tronco, e o defeito em uma delas não prejudica o seu funcionamento, porém tal defeito deve ser informado ao técnico responsável.

18 – No exercício da função de telefonista, uma das tarefas mais comuns é realizar chamadas telefônicas, transferindo-as para o ramal solicitante. Com relação à solicitação de uma ligação urbana, assinale o que for correto.

- 01) São ligações realizadas dentro da mesma cidade.
- 02) São ligações realizadas para outro país.
- 04) São ligações realizadas dentro da mesma área urbana.
- 08) São ligações realizadas dentro do mesmo estado.

19 – No atendimento a uma ligação telefônica, no que se refere à fraseologia adequada que a telefonista deve utilizar quando o ramal estiver ocupado, assinale o que for correto.

- 01) Não informa nada ao usuário.
- 02) O ramal está ocupado, favor chamar mais tarde.
- 04) O ramal está ocupado, vou deixá-lo na linha de espera.
- 08) O ramal está ocupado, o senhor aguarda?

20 – Com relação às habilidades de uma telefonista no exercício de sua função, com atitudes que demonstram eficiência, assinale o que for correto.

- 01) É atenta aos pedidos do usuário.
- 02) Atende com rapidez na medida do possível.
- 04) Tenta fazer com que o usuário perceba que sua chamada está recebendo atenção.
- 08) Procrastina a entrega diária de relatórios.

21 – A voz é um elemento importante na função de telefonista. Nesse contexto, com relação a como deverá ser a voz da telefonista quando atender uma ligação, assinale o que for correto.

- 01) Deverá ser expressada de forma clara.
- 02) Deverá ser agradável.
- 04) Deverá atender a pronúncia correta.
- 08) Deverá observar a boa dicção.

22 – Com relação ao procedimento adotado pela telefonista, na ocorrência de falta ao trabalho, por motivos particulares, assinale o que for correto.

- 01) Justificar com antecedência.
- 02) Justificar à chefia imediata.
- 04) Comunicar uma colega de trabalho.
- 08) Na ausência da chefia, justificar à pessoa responsável.

23 – Com relação ao comportamento esperado no que se refere às atividades desenvolvidas por uma telefonista, assinale o que for correto.

- 01) A telefonista não deverá permitir aglomeração de pessoas em sua área de trabalho, evitando, dessa forma, distração, a qual prejudica o seu desempenho.
- 02) Para facilitar seus serviços, deverá ter em sua posse lista interna de ramais.
- 04) A profissional deverá manter sigilo quanto aos detalhes de todas as chamadas telefônicas por esta realizadas.
- 08) Deverá manter a calma, independentemente da quantidade momentânea de chamadas e do nível de irritação do usuário ou cliente.

24 – Um telefone VoIP permite que usuários façam chamadas telefônicas a qualquer celular ou telefone fixo, utilizando o sistema de voz transmitido pela Internet. No que se refere aos recursos mais comuns do telefone VoIP, assinale o que for correto.

- 01) ID do chamador.
- 02) Transferência de chamadas.
- 04) Chamadas em espera.
- 08) Modo fax integrado no hardware IP.

25 – Com relação ao procedimento adotado pela telefonista quando incumbida de uma tarefa mediante o recebimento de uma ordem direta da chefia imediata, assinale o que for correto.

- 01) Desenvolver a tarefa contida na ordem.
- 02) Ignorar a ordem.
- 04) Cumprir a missão definida por meio da ordem.
- 08) Protelar a tarefa recebida por meio da ordem.

26 – No exercício de sua função, uma telefonista deverá realizar um determinado trabalho. Assinale o que for correto quanto aos conhecimentos e atitudes que deve possuir na execução desse trabalho.

- 01) Interesse na execução.
- 02) Curso de inglês avançado.
- 04) Formação em nível superior.
- 08) Conhecimento da atividade que deve realizar.

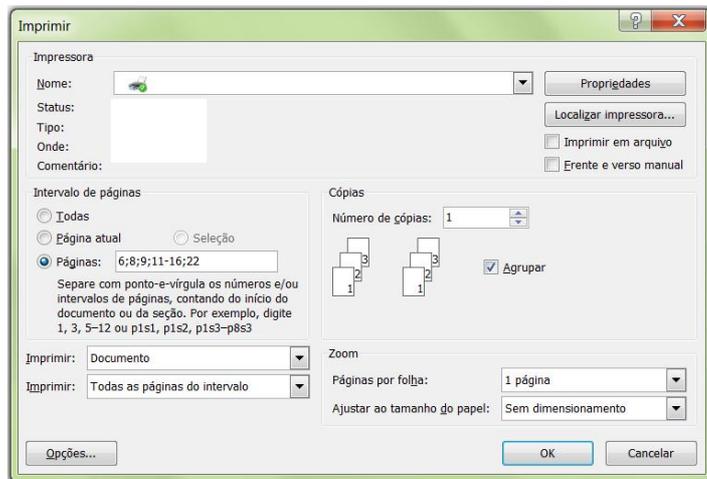
27 – Com relação ao relacionamento interpessoal esperado de um profissional em seu ambiente de trabalho, assinale o que for correto.

- 01) Percepção e aceitação das diferenças de cada indivíduo.
- 02) Superação dos conflitos no relacionamento.
- 04) Autoconhecimento.
- 08) Aceitação e cumprimento das ordens recebidas.

28 – No que se refere ao *Windows Explorer*, assinale o que for correto.

- 01) Possibilita gravar um CD ou DVD.
- 02) Possibilita visualizar as propriedades de qualquer tipo de arquivo.
- 04) Possibilita formatar uma mídia de armazenamento de dados removível.
- 08) Possibilita alterar o conteúdo de um arquivo do tipo "Aplicativo".

29 – Considerando a figura abaixo relativa à janela "Imprimir" do *Microsoft Office Word*, assinale o que for correto no que se refere ao resultado dessa suposta impressão, independentemente da impressora a ser escolhida e do total de páginas do documento.



- 01) Apenas dez páginas serão impressas.
- 02) As páginas 14 e 15 também serão impressas.
- 04) Apenas páginas ímpares serão impressas.
- 08) Apenas páginas pares serão impressas.

30 – Considerando a figura abaixo relativa a um fragmento de uma planilha do *Microsoft Office Excel*, que representa as células para calcular o valor líquido a pagar de um suposto boleto, o usuário deve informar o valor principal, o desconto e o número de dias em atraso. Nesse contexto, assinale o que for correto no que se refere às fórmulas que as células B5 e B6 devem conter, respectivamente, para gerar o resultado desejado (valor a pagar).

	A	B
1	Valor principal	R\$ 0,00
2	Desconto	R\$ 0,00
3	Dias em atraso	0
4		
5	Multa (0,5% ao dia)	R\$ 0,00
6	Valor a pagar	R\$ 0,00

- 01) $=B1*0,005*B3$ $=(B1-B2)+(B5)$.
- 02) $=B1*0,005*B3$ $=(B1-B2)+(B5)$.
- 04) $=(B1*0,005)*B3$ $=B1-B2+(B5)$.
- 08) $=B1*0,005*B3$ $=B1-B2+B5$.