



Fundação de Apoio ao Desenvolvimento
da Universidade Estadual de Londrina

CÂMARA MUNICIPAL DE MARECHAL CÂNDIDO RONDON
EDITAL Nº 001/2015
DATA DA PROVA: 16/08/2015

CARGO:
TELEFONISTA
(NÍVEL MÉDIO)

Língua Portuguesa: Questões 01 a 08; **Matemática:** Questões 09 a 14;
Conhecimentos Gerais: Questões 15 a 20; **Conhecimentos Específicos:** Questões 21 a 30.

LEIA AS INSTRUÇÕES ABAIXO ANTES DE INICIAR A PROVA

1	Identifique-se na parte inferior da capa deste caderno de questões.
2	A prova terá duração de 4 (quatro) horas, incluindo o tempo de preenchimento do cartão-resposta.
3	Utilize caneta esferográfica azul ou preta no preenchimento do cartão-resposta.
4	O candidato só poderá retirar-se da sala após 1 (uma) hora do início das provas.
5	Este caderno de provas contém 30 (trinta) questões de múltipla escolha (a,b,c,d).
6	Cada questão de múltipla escolha apresenta uma única resposta correta.
7	Verifique se o caderno está completo e sem imperfeições gráficas. Se houver algum problema, comunique imediatamente o fiscal.
8	Durante a aplicação da prova é proibido qualquer tipo de consulta.
9	Este caderno de provas pode ser usado como rascunho, sendo a correção da prova feita única e exclusivamente pela leitura eletrônica dos cartões-resposta.
10	Assine o cartão resposta no local indicado.
11	Não serão computadas questões não assinaladas no cartão-resposta, ou que contenham mais de uma resposta, emenda ou rasura.
12	Ao término da prova, o caderno de questões e o cartão-resposta devem ser devolvidos ao fiscal da prova.

Identificação do candidato

Nome (em letra de forma)	Nº do Documento

QUESTÕES 1 A 8 - LÍNGUA PORTUGUESA

01. Leia o texto abaixo e responda às questões de 1 a 8:

Desconfio que, depois de desfrutar durante quase toda a vida da fama de rebelde, estou sendo tido, por certa gente, como conservador e reacionário. Não ligo para isso e até me divirto, lembrando a célebre frase de Millôr Fernandes, segundo o qual “todo mundo começa Rimbaud e acaba Olegário Mariano”.

Divirto-me porque sei que a coisa é mais complicada do que parece e, fiel ao que sempre fui, não aceito nada sem antes pesar e examinar. Hoje é comum ser a favor de tudo o que, ontem, era contestado. Por exemplo, quando ser de esquerda dava cadeia, só alguns poucos assumiam essa posição; já agora, quando dá até emprego, todo mundo se diz de esquerda.

Cito um exemplo. Outro dia, ouvi um professor de português afirmar que, em matéria de idioma, não existe certo nem errado, ou seja, tudo está certo. Tanto faz dizer “nós vamos” como “nós vai”.

Ouçó isso e penso: que sujeito bacana, tão modesto que é capaz de sugerir que seu saber de nada vale.

Mas logo me indago: será que ele pensa isso mesmo ou está posando de bacana, de avançadinho?

Se está certo dizer “dois mais dois é cinco”, então a regra gramatical, que determina a concordância do verbo com o sujeito, não vale. E, se não vale essa nem nenhuma outra — uma vez que tudo está certo —, não há por que ensinar a língua.

Mas esse vale-tudo é só no campo do idioma, não se adota nos demais campos do conhecimento. Não vejo um professor de medicina afirmando que a tuberculose não é doença, mas um modo diferente de saúde, e que o melhor para o pulmão é fumar charutos.

É verdade que ninguém morre por falar errado, mas, certamente, dizendo “nós vai” e desconhecendo as normas da língua, nunca entrará para a universidade, como entrou o nosso professor.

Ferreira Gullar. “Da fala ao grunhido”. Com adaptações.

De acordo com o autor, é correto afirmar que:

- a) a norma padrão da língua portuguesa é somente uma forma de linguagem dentre as mais variadas, podendo ser relativizadas suas regras em contextos diferentes.
- b) a norma padrão da língua portuguesa é somente falada por poucas pessoas, sendo facultativo sua cobrança e ensino nas escolas.
- c) a norma padrão da língua portuguesa pode servir de base para o preconceito social, tendo em vista as dificuldades de aprendizagem.
- d) a norma padrão da língua portuguesa confere unidade a nossa linguagem, e deve ser ensinada para que as pessoas tenham acesso aos bens culturais.

02. No trecho “será que ele pensa isso mesmo ou está posando de bacana, de avançadinho”, o termo “avançadinho” está no diminutivo, pois:

- a) expressa que o sujeito qualificado pelo adjetivo é somente um pouco avançado, caracterizando o uso clássico do diminutivo.
- b) expressa na realidade um aumentativo, em que o sujeito qualificado pelo adjetivo é tido como avançado demais, caracterizando o uso irônico do diminutivo.
- c) caracteriza o uso afetivo do diminutivo, imprimindo ao sujeito nuances de ternura e carinho.
- d) indica um eufemismo, visto que o sujeito adjetivado é na verdade apenas avançado, mostrando que o diminutivo, nesse caso, não possui valor expressivo.

03. Na passagem “não ligo para isso e até me divirto, lembrando a célebre frase de Millôr Fernandes, segundo o qual ‘todo mundo começa Rimbaud e acaba Olegário Mariano’”, a construção o qual se refere:

- a) à frase citada entre aspas.
- b) ao provérbio citado entre aspas.
- c) ao próprio autor Ferreira Gullar.
- d) ao escritor Millôr Fernandes.

04. Indique o sujeito da frase: “Hoje é comum ser a favor de tudo o que, ontem, era contestado”.

- a) hoje.
- b) comum.
- c) ser a favor de tudo o que era contestado.
- d) sujeito oculto.

05. Na crítica de Ferreira Gullar referente à frase do professor “tanto faz dizer ‘nós vamos’ como ‘nós vai’”, o autor sugere que a forma “nós vai” está:

- a) em desacordo com a norma padrão, pois o número do sujeito não concorda com o verbo conjugado.
- b) de acordo com a linguagem coloquial, em que o gênero do sujeito concorda com o verbo conjugado.
- c) de acordo com a norma culta, em que a pessoa do sujeito concorda com o verbo conjugado.
- d) de acordo com a norma da língua, em que o sujeito do verbo concorda em gênero, número e grau.

06. Sobre a pontuação da frase: Se está certo dizer “dois mais dois é cinco”, então a regra gramatical, que determina a concordância do verbo com o sujeito, não vale, é correto afirmar que:

- a) as aspas são usadas para indicar que a fala é de outra pessoa, conferindo uma citação indireta.
- b) as aspas são usadas para indicar uma fala que não é a do próprio autor, por isso a necessidade de seu emprego.
- c) as aspas conferem autenticidade à frase que pontuam, pois caracteriza uma fala do senso comum.
- d) as aspas são usadas para expressar a indignação do autor diante do erro comumente aceito pela maioria.

07. Considere a frase: “Mas logo me indago: será que ele pensa isso mesmo”. A palavra indago

- a) tem o mesmo sentido de *pergunto*, e é antônimo de *respondo*.
- b) tem o mesmo sentido de *pondero*, e é antônimo de *considero*.
- c) tem o mesmo sentido de *questiono*, e é antônimo de *penso*.
- d) tem o mesmo sentido de *respondo*, e é antônimo de *pondero*.

08. Na frase: “Desconfio que, depois de desfrutar durante quase toda a vida da fama de rebelde, estou sendo tido, por certa gente, como conservador e reacionário”, o termo *desconfio* é:

- a) formado pela junção do prefixo *dés* e do radical *confio*, equivalendo ao contrário da palavra *confio*.
- b) formado por derivação parassintética, equivalendo ao oposto da palavra *confio*.
- c) formado por combinação do prefixo *descon* e do radical *fi*, equivalendo ao oposto da palavra *confio*.
- d) formado pela derivação imprópria e por acréscimo semântico, equivalendo ao oposto da palavra *confio*.

QUESTÕES 09 A 14 - MATEMÁTICA

09. Numa construção existem 90 janelas e 50 portas. Calcule a razão do número de janelas em relação ao de portas.

- a) 1,8
- b) 1,5
- c) 2,0
- d) 2,5

10. Um pardal percorre 30 km em 1 h, mantendo o mesmo ritmo, em quanto tempo ele percorrerá 285 km?

- a) 7,5
- b) 9,5
- c) 6,5
- d) 8,5

11. Calcule

$$\frac{\frac{1}{3} + \left(\frac{3}{5} \cdot \frac{1}{2}\right)}{\frac{2}{3}} .$$

a)

$$\frac{3}{5}$$

b)

$$\frac{1}{3}$$

c)

$$\frac{19}{20}$$

d)

$$\frac{1}{3}$$

12. No refrigerador da casa de Pedro há 12 litros de água, dispostos tanto em garrafas de um litro e meio, quanto de meio litro. Qual é a quantidade de garrafas de cada capacidade sabendo-se que são 14 garrafas no total?

- a) 6 e 16
- b) 4 e 10
- c) 12 e 14
- d) 5 e 9

13. Numa gráfica foram produzidos num mês, 900.000 livros, sendo 360.000 de Física, 132.000 de História e o restante de Português. Quantos livros de Português foram produzidos?

- a) 408.000
- b) 900.000
- c) 132.000
- d) 360.000

14. 25.000 mm² + 35 cm² é igual a:

- a) 3,75 dm²
- b) 28,5 dm²
- c) 85 dm²
- d) 2,85 dm²

QUESTÕES 15 A 20 - CONHECIMENTOS GERAIS

15. Os primeiros aparelhos telefônicos surgiram na segunda metade do século XIX. Embora haja controvérsias, essa invenção tecnológica é geralmente atribuída ao:

- a) empresário americano Thomas Edison.
- b) cientista britânico Alexander Graham Bell.
- c) inventor brasileiro Alberto Santos Dumont.
- d) físico inglês Isaac Newton.

16. Em abril de 1960, foi inaugurada pelo então presidente Juscelino Kubitschek a cidade de Brasília, construída para ser a nova capital do país. Imediatamente antes de Brasília, qual das seguintes cidades havia sido a capital do Brasil?

- a) Rio de Janeiro
- b) Salvador
- c) Ouro Preto
- d) São Paulo

17. A União Europeia é uma organização internacional constituída por diversas nações ocidentais. Qual dos seguintes países NÃO faz parte desse grupo?

- a) França
- b) Alemanha
- c) Rússia
- d) Portugal

18. Segundo a Constituição brasileira, o presidente da Câmara dos Deputados é o segundo na linha de sucessão do Presidente da República. Atualmente, exerce este importante cargo público o deputado federal:

- a) Álvaro Dias, do PSDB.
- b) Eduardo Cunha, do PMDB.
- c) Michel Temer, do PMDB.
- d) Arlindo Chinaglia, do PT.

19. Assinale a alternativa que apresenta, em ordem cronológica, o nome dos últimos quatro Presidentes da República no Brasil:

- a) Itamar Franco, Fernando Henrique Cardoso, Luiz Inácio Lula da Silva e Dilma Rousseff.
- b) Fernando Collor, Itamar Franco, Luiz Inácio Lula da Silva e Dilma Rousseff.
- c) Dilma Rousseff, Fernando Henrique Cardoso, Luiz Inácio Lula da Silva e Itamar Franco.
- d) Tancredo Neves, Luiz Inácio Lula da Silva, Dilma Rousseff e Fernando Henrique Cardoso.

20. Francisco, atual líder mundial da Igreja Católica Romana, foi o primeiro papa latino-americano. O seu nome verdadeiro é:

- a) Albino Luciani.
- b) Karol Wojtyła.
- c) Joseph Ratzinger.
- d) Jorge Bergoglio.

QUESTÕES 21 A 30 - CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS _____

21.

[...] No mundo empresarial contemporâneo, a capacidade de se comunicar bem é considerada uma habilidade valiosa. Os fatores para essa valorização são muitos: complexidade social crescente, maciça presença de novos meios de comunicação, equipes de trabalho que mudam a cada projeto, maior contato entre pessoas de diferentes áreas, necessidade de solução de conflitos em ambientes com grande diversidade e muito estresse, entre outros. [...] (GVexecutivo • V 12 • N 2 • Jul/dez 2013). Antes que a comunicação se realize, é necessário um propósito, expresso em forma de mensagem a ser transmitida. A figura 1 mostra o processo de comunicação.

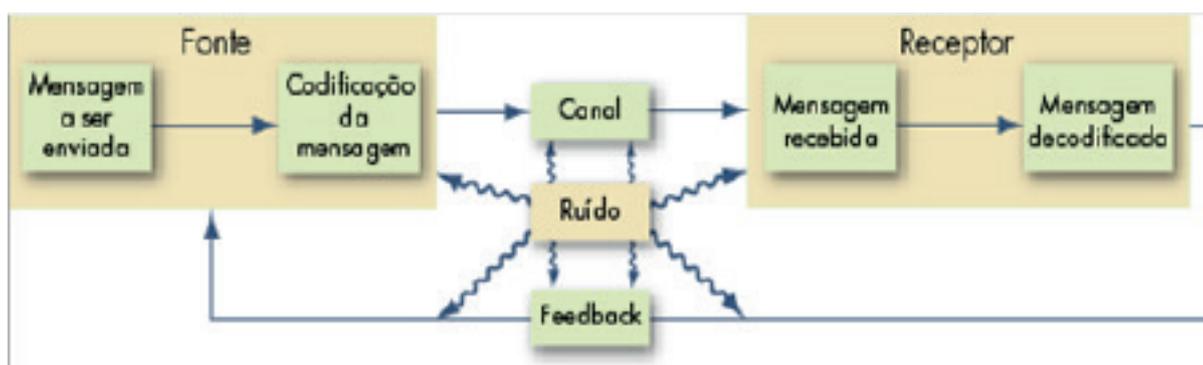


Figura 1. Processo de comunicação. (ROBBINS, 2010)

Leia as proposições abaixo:

- I. Fonte: sujeito que recebe a mensagem.*
- II. Canal: é o meio pelo qual a mensagem viaja.*
- III. Mensagem: é o produto físico, sendo exclusivamente: fala.*
- IV. Receptor: sujeito que envia a mensagem.*
- V. Decodificação: compreensão dos símbolos da mensagem pelo receptor.*
- VI. Ruído: são os obstáculos que facilitam o processo comunicativo.*
- VII. Feedback: verificação do sucesso na transmissão da mensagem.*

Assinale a opção que comporta somente as proposições incorretas sobre o processo de comunicação:

- A) Estão incorretas as proposições I, IV, V e VI.
- B) Estão incorretas as proposições I, II, V e VII.
- C) Estão incorretas as proposições I, III, IV e VI.
- D) Estão incorretas as proposições II, IV, V e VII.

22.

[...] Pode-se chamar de abordagem clássica a forma de comunicação que estimula o diálogo firme e controlado, evita “rodeios” e vai direto ao ponto. Entretanto, apesar de muito prática, essa abordagem costuma enfrentar problemas ao ser aplicado no mundo corporativo: os estilos de comunicação são frequentemente entendidos como traços de personalidade. Isso é inadequado, pois confunde coisas distintas. Somos todos capazes de utilizar diferentes estilos em um mesmo dia. Por isso, treinamentos devem identificar não apenas as dificuldades individuais dos participantes, mas também as peculiaridades culturais da empresa, para que se possa ter uma comunicação mais eficaz. Por conta dessas limitações, é necessário explorar uma visão que possibilite a compreensão e a aplicação da comunicação assertiva. [...] (GVexecutivo • V 12 • N 2 • Jul/dez 2013).

No que se refere aos tipos de comunicação, tem-se: comunicação oral, comunicação escrita e não verbal. Leia as proposições abaixo:

- I – Esse tipo de comunicação tem como principal vantagem a rapidez e o *feedback*.
 - II - Esse tipo de comunicação tem como principal vantagem a tangibilidade e verificabilidade.
 - III - Esse tipo de comunicação tem como principal vantagem ser perceptível pelo movimento do corpo.
- Assinale a opção que contempla a vantagem da comunicação oral.

- a) Opção I
- b) Opção II
- c) Opção III
- d) Nenhuma das opções

23. A qualidade no atendimento é um dos principais fatores para manter a empresa produtiva e competitiva no mercado, esta realidade é apontada como positiva em todos os níveis organizacionais. Segundo Godri (1994, p. 59) “atendimento é sinônimo de empatia e atenção.” Para o autor, o cliente deve ser tratado com prioridade, deve ser ouvido, acompanhado, tratado preferencialmente pelo nome e, acima de tudo, com respeito as suas decisões e opiniões. A velocidade de um atendimento ou até mesmo um marketing negativo, tem o dobro de velocidade de um marketing positivo. A satisfação deve ser um trabalho desenvolvido no cotidiano. Para uma equipe de vendas é extremamente importante saber todas as características do produto ou serviço, de modo que se consiga um atendimento eficiente e eficaz, ganhando assim um crédito maior do cliente (RANGEL, 1994). No que se refere ao atendimento ao telefone, leia as proposições abaixo:

- I - Para um bom atendimento deve-se evitar a demora, tanto no atendimento pessoal, como ao telefone.*
- II - O telefone é um excelente instrumento de comunicação com os clientes, mas deve ser utilizado de forma adequada, pois um atendimento ruim pode fazer com que o cliente passe para a concorrência.*
- III – O telefone como meio de comunicação da empresa com o seu consumidor é precioso e, assim, deve-se buscar deixar o cliente na linha de espera.*

IV – Ao se utilizar a comunicação via telefone o cliente busca agilidade no atendimento das suas necessidades. A empresa, por sua vez, deve buscar envolver o maior número de fases nesse tipo de atendimento, com vistas a simplificar o atendimento.

Assinale a opção que apresenta a correta relação entre as proposições serem verdadeiras ou falsas:

- a) I-F; II-F; III-F; IV-F
- b) I-F; II-F; III-V; IV-V
- c) I-V; II-V; III-F; IV-F
- d) I-V; II-V; III-V; IV-V

24.

[...] A comunicação precisa ser clara e objetiva nas organizações. Por exemplo: imaginemos dois gerentes em uma organização qualquer, discutindo o prazo necessário para a entrega de um trabalho. Ambos alternam-se na condição de emissor e receptor. Para que suas mensagens sejam ouvidas e ambos possam se fazer entender, um precisa respeitar o direito do outro durante o diálogo, ou seja, as regras que constituem o canal de comunicação e permitem que ele permaneça aberto devem ser seguidas: a não interrupção da fala do outro, o uso de linguagem adequada. (GV executivo • V 12 • N 2 • Jul/dez 2013)

No exemplo apresentado no fragmento do texto, observa-se a comunicação entre dois membros da organização, mas quando observamos a comunicação entre organização e cliente é importante que:

I – Os clientes observem: confiabilidade na prestação do serviço prometido de modo confiável e com precisão; tangíveis: aparência física de instalações, equipamentos, pessoal e material usado nas comunicações; responsividade: a disposição de ajudar um cliente; prontidão na prestação de serviços; garantia: o conhecimento e a cortesia dos empregados e sua habilidade em transmitir confiança; empatia: o cuidado e a atenção individualizada dispensada ao cliente.

II – Ao observarem esses aspectos na relação, os clientes terão uma boa percepção sobre o serviço prestado, e a satisfação dos clientes será garantida.

A respeito dessas afirmações, assinale a opção correta.

- a) As afirmações I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa da I.
- b) A afirmação I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
- c) A afirmação I é uma proposição falsa, e a II é uma proposição verdadeira.
- d) As afirmações I e II são proposições falsas.

25. Assinale a alternativa que representa a maneira INCORRETA de agir quando há mais de um telefone sobre a mesa, você está em uma ligação e o outro aparelho toca:

- a) peça um momento a quem você está falando.
- b) atenda a pessoa da segunda ligação informando-lhe que está atendendo uma ligação e já vai atendê-la.
- c) seja breve com a primeira ligação e volte para a segunda agradecendo pela espera.
- d) deixe o telefone tocar, pois no momento você não pode atender.

26. PABX é uma central telefônica usada por organizações e empresas. Com base nisso pode-se afirmar que a alternativa CORRETA é:

- a) PABX permite à empresa criar sua própria rede telefônica, embora dificulte a discagem e chamada dentro da organização.
- b) PABX permite à empresa criar sua própria rede telefônica, simplificando a discagem e chamada dentro da organização.
- c) PABX permite à empresa criar sua própria rede telefônica, mas não possibilita direcionar chamadas para diferentes ramais.
- d) PABX não permite à empresa criar sua própria rede telefônica.

27. As siglas abaixo correspondem a:

*I - **DDG**: Discagem Direta Gratuita, serviço interurbano cuja cobrança das ligações é feita no telefone chamado.*

*II - **DDR**: Discagem Direta a Ramal, as chamadas externas vão direto para o ramal desejado, sem passar pela telefonista.*

*III - **PABX** – Troca automática de ramais privados, centro de distribuição telefônica pertencente a uma empresa.*

Assinale a alternativa CORRETA:

- a) somente a alternativa I está correta.
- b) somente as alternativas I e II estão corretas.
- c) somente as alternativas I e III estão corretas.
- d) as alternativas I, II e III estão corretas.

28. Ramal: são os terminais de onde saem e entram as ligações telefônicas, eles se dividem em três denominações. Desse modo, assinale a alternativa que apresenta informação INCORRETA:

- a) **Ramais departamentais**: são os ramais que só fazem ligações em alguns setores da empresa.
- b) **Ramais privilegiados**: são os ramais de onde se podem fazer ligações para fora sem passar pela telefonista.
- c) **Ramais semi privilegiados**: nestes ramais é necessário o auxílio da telefonista para ligar para fora.
- d) **Ramais restritos**: só fazem ligações internas.

29. Quanto aos cuidados com o equipamento, a alternativa que apresenta uma conduta inadequada, pois pode causar danos ao mesmo é:

- a) não colocar líquidos, vasos ou comer perto do seu equipamento, pois isso pode danificá-lo.
- b) não deixar que pessoas inexperientes manuseiem o equipamento.
- c) colocar líquidos, vasos de plantas e comer próximo ao equipamento não apresentam risco de danos ao equipamento.
- d) utilizar apenas uma flanela seca para limpá-lo sem fazer uso de produtos químicos.

30. Assinale a alternativa INCORRETA quanto à atuação de voz da telefonista ao atender o telefone:

- a) deve demonstrar interesse e calma.
- b) deve demonstrar que está disposta a ouvi-lo e ajudá-lo.
- c) deve demonstrar simpatia utilizando gírias e fazendo brincadeiras.
- d) deve demonstrar empatia, falar em tom de voz compreensível e em um ritmo no qual a mensagem seja ouvida com clareza e objetividade.

GABARITO

PREENCHA SUAS RESPOSTAS NO QUADRO ABAIXO E DESTAQUE NA LINHA PONTILHADA

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30