



CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

CONCURSO PÚBLICO

003. PROVA OBJETIVA

TELEFONISTA

- ◆ Você recebeu sua folha de respostas e este caderno contendo 40 questões objetivas.
- ◆ Confira seu nome e número de inscrição impressos na capa deste caderno e na folha de respostas.
- ◆ Quando for permitido abrir o caderno, verifique se está completo ou se apresenta imperfeições. Caso haja algum problema, informe ao fiscal da sala.
- ◆ Leia cuidadosamente todas as questões e escolha a resposta que você considera correta.
- ◆ Marque, na folha de respostas, com caneta de tinta azul ou preta, a letra correspondente à alternativa que você escolheu.
- ◆ A duração da prova é de 3 horas, já incluído o tempo para o preenchimento da folha de respostas.
- ◆ Só será permitida a saída definitiva da sala e do prédio após transcorridos 75% do tempo de duração da prova.
- ◆ Ao sair, você entregará ao fiscal a folha de respostas e este caderno, podendo levar apenas o rascunho de gabarito, localizado em sua carteira, para futura conferência.
- ◆ Até que você saia do prédio, todas as proibições e orientações continuam válidas.

AGUARDE A ORDEM DO FISCAL PARA ABRIR ESTE CADERNO DE QUESTÕES.

Leia o texto para responder às questões de números **01** a **10**.

A vida dá voltas

Sou um tipo meio fatalista. Acho que a vida dá voltas. Um amigo meu, Luís, casou-se com Cláudia, uma mulher egoísta. Ele era filho único, de mãe separada e sem pensão. Durante algum tempo, a mãe de Luís foi sustentada pelo próprio tio, um solteirão. Quando este faleceu, começaram as brigas domésticas: Cláudia não admitia que Luís desse dinheiro à mãe. Ele era um rapaz de classe média. Por algum tempo, arrumou trabalhos extras para ajudar a idosa.

Convencido pela esposa, ele mudou-se para longe. Visitava a mãe uma vez por ano. Para se livrar da questão financeira, Luís convenceu a mãe a vender o apartamento. Durante alguns anos, ela viveu desse dinheiro. Muitas vezes, lamentava a falta do filho, mas o que fazer? Luís, sempre tão ocupado, viajando pelo mundo todo, não tinha tempo disponível. Na casa da mãe, faltou até o essencial. E ela faleceu sozinha.

O tempo passou. Hoje, Luís, antes um profissional disputado, está desempregado. Foi obrigado a se instalar com a família na casa dos sogros, onde é atormentado diariamente. A filha de Luís e Cláudia cresceu e saiu de casa. Quer seguir seu próprio rumo!

Luís não tem renda, nem bens. Está quase se divorciando. Ficou fora do mercado de trabalho. O que vai acontecer? A filha cuidará dele? Tenho dúvidas, porque ele não a ensinou com seu próprio exemplo.

A vida é um eterno ciclo afetivo. Em uma época todos nós somos filhos. Em outra, tornamo-nos pais: é a nossa vez de cuidar de quem cuidou de nós.

(Walcyrr Carrasco. <http://vejasp.abril.com.br>. Acesso em 30.12.2013. Adaptado)

- 01.** De acordo com o texto, é correto afirmar que, quando a mãe de Luís mais precisou de ajuda, Cláudia
- (A) incentivou o marido a apoiar a idosa.
 - (B) teve um comportamento bastante mesquinho.
 - (C) convenceu Luís a procurar um cuidador para a sogra.
 - (D) tentou ajudar a sogra o quanto pôde.
 - (E) não aceitou quando o marido decidiu morar longe da mãe dele.
- 02.** Conforme o texto, a mãe de Luís, após a morte do tio, pôde sobreviver algum tempo devido
- (A) à colaboração de outros filhos.
 - (B) à reserva de dinheiro deixada pelo marido.
 - (C) à ajuda de netos e sobrinhos.
 - (D) ao dinheiro da venda do imóvel.
 - (E) aos familiares de Cláudia.

- 03.** Segundo o texto, as atitudes de Luís em relação à própria mãe trouxeram para ele resultados
- (A) danosos.
 - (B) satisfatórios.
 - (C) financeiros.
 - (D) invejáveis.
 - (E) objetivos.
- 04.** Considerando o último parágrafo do texto, pode-se afirmar que a relação entre pais e filhos deve ser baseada
- (A) no medo.
 - (B) na persistência.
 - (C) na expectativa.
 - (D) na esperança.
 - (E) na troca.
- 05.** Na frase – ... começaram as brigas **domésticas**... –, a palavra destacada pode ser substituída, sem alteração de sentido, por
- (A) sérias.
 - (B) esperadas.
 - (C) familiares.
 - (D) frequentes.
 - (E) complicadas.
- 06.** No trecho – Luís casou-se com Cláudia, uma mulher **egoísta**. –, a palavra destacada apresenta sentido contrário de
- (A) preocupada.
 - (B) misteriosa.
 - (C) distraída.
 - (D) habilidosa.
 - (E) generosa.
- 07.** Assinale a alternativa que apresenta palavras empregadas em sentido figurado.
- (A) Acho que a vida dá voltas.
 - (B) Ele era um rapaz de classe média.
 - (C) Visitava a mãe uma vez por ano.
 - (D) ... ele mudou-se para longe.
 - (E) Na casa da mãe, faltou até o essencial.

08. Na frase contida no primeiro parágrafo – Quando **este** faleceu, começaram as brigas domésticas. –, o pronome destacado refere-se ao
- (A) pai de Luís.
 - (B) tio da mãe de Luís.
 - (C) irmão de Cláudia.
 - (D) avô de Luís.
 - (E) pai de Cláudia.
09. Assinale a alternativa em que a pontuação está de acordo com a norma culta da língua.
- (A) A mulher de Luís, pediu ajuda aos pais.
 - (B) A idosa, mãe de Luís, passou por momentos difíceis.
 - (C) Ele se transformou por influência, da esposa, num filho ausente.
 - (D) A filha deles, decidiu sair: de casa.
 - (E) Há filhos, que abandonam os pais, idosos.
10. Assinale a alternativa em que o verbo destacado está no tempo futuro.
- (A) Luís **casou-se** com Cláudia.
 - (B) ...não **tem** renda, nem bens.
 - (C) **Visitava** a mãe uma vez por ano.
 - (D) A filha **cuidará** dele?
 - (E) Ele **era** um rapaz de classe média.
11. A concordância das palavras destacadas está de acordo com a norma culta da língua em:
- (A) A senhora quis dizer **obrigado** aos netos antes de eles irem embora.
 - (B) **Meia** envergonhada, a mulher reconheceu ter sido intransigente.
 - (C) **É proibido** a entrada de animais naquela casa de repouso.
 - (D) Havia **menos** moças visitando os pais.
 - (E) Ela **mesmo** fez os doces que ofereceu aos filhos.
12. Assinale a alternativa em que o acento indicativo da crase está de acordo com a norma culta da língua.
- (A) Muitos idosos se dispõem à ajudar financeiramente os filhos.
 - (B) Eles referiram-se à mim com muito respeito.
 - (C) De março à maio, eles ficarão com os pais.
 - (D) A autora referiu-se à uma senhora que era solteira.
 - (E) As filhas telefonavam à mãe diariamente.

13. Assinale a alternativa em que a concordância dos verbos destacados está de acordo com a norma culta da língua.
- (A) Existem filhos que nunca **abandona** os pais.
 - (B) Faz dez anos que seus filhos **foram** para o exterior.
 - (C) Se houvesse pessoas mais generosas, todos **viveria** melhor.
 - (D) **Chegou**, naquela tarde, muitas visitas para os nossos avós.
 - (E) Nunca se **viu** tantos filhos cuidando bem dos pais.

Nas questões de números 14 e 15, assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas do texto, considerando a norma culta da língua.

14. Ontem reencontrei seus pais, _____ sinto muita simpatia. Combinamos um almoço para daqui a um mês, _____ poderemos conversar demoradamente.
- (A) de quem ... porém
 - (B) a quem ... embora
 - (C) por quem ... quando
 - (D) com quem ... pois
 - (E) para quem ... enquanto
15. Se eu fosse meu irmão, visitaria nossos avós com mais frequência, pois, durante muito tempo, foram eles as pessoas _____ nós mais _____ financeiramente.
- (A) de quem ... dependemos
 - (B) das quais ... dependeu
 - (C) com as quais ... dependemos
 - (D) para as quais... dependeu
 - (E) a quem ... dependeu

16. O copeiro prepara suco de açaí com banana na seguinte proporção: para cada 500 g de açaí, ele gasta 2 litros de leite e 10 bananas. Na sua casa, mantendo a mesma proporção, com apenas 25 g de açaí, ele deve colocar leite e banana nas seguintes quantidades, respectivamente,
- (A) 80 mL e 1
(B) 100 mL e $\frac{1}{2}$
(C) 120 mL e $\frac{1}{2}$
(D) 150 mL e $\frac{1}{4}$
(E) 200 mL e 1
17. A composição de uma prova para um concurso era: 20 questões de matemática e 20 questões de língua portuguesa. Um candidato acertou $\frac{3}{4}$ da prova de matemática e $\frac{4}{5}$ da prova de língua portuguesa. A razão entre o número de questões que ele errou e o total de questões é:
- (A) $\frac{9}{40}$
(B) $\frac{11}{40}$
(C) $\frac{13}{40}$
(D) $\frac{15}{40}$
(E) $\frac{17}{40}$
18. Um cidadão colocou R\$ 80.000,00 em uma aplicação financeira que rende 0,5 % ao mês. Sabendo que todo o mês ele saca o rendimento de 0,5%, ao final de 4 meses, o valor total sacado por ele será:
- (A) R\$ 1.200,00.
(B) R\$ 1.300,00.
(C) R\$ 1.400,00.
(D) R\$ 1.500,00.
(E) R\$ 1.600,00.

19. O preço por quilograma de refeição em um restaurante é R\$ 28,00. Um cliente almoçou nesse restaurante durante cinco dias e bebeu um refrigerante a cada almoço no valor de R\$ 3,50.

DIA DA SEMANA	QUANTIDADE (g)
2. ^a	350
3. ^a	400
4. ^a	600
5. ^a	750
6. ^a	350

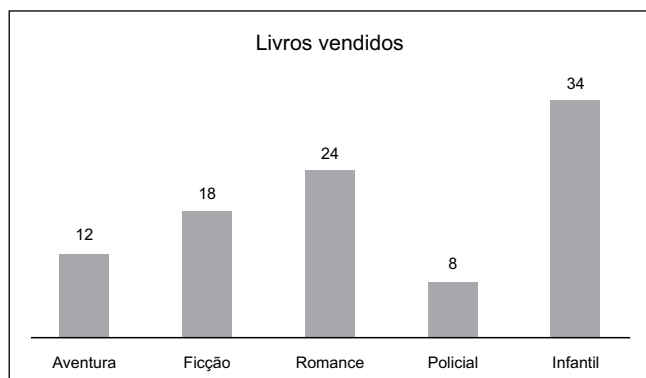
Dado: 1 kg = 1000 g

Ao final dos cinco dias, ele gastou com almoço e refrigerante

- (A) R\$ 83,80.
(B) R\$ 84,10.
(C) R\$ 84,99.
(D) R\$ 86,10.
(E) R\$ 87,30.
20. Em uma cidade, o preço do litro de determinado combustível é R\$ 2,80, sendo que R\$ 0,90 desse valor corresponde a impostos. Para controlar a inflação, ocorreu, no valor do imposto, uma redução de R\$ 0,90 para R\$ 0,30 por litro. Nessas condições, o preço de 500 litros desse combustível teve seu valor reduzido em
- (A) R\$ 200,00.
(B) R\$ 250,00.
(C) R\$ 265,00.
(D) R\$ 270,00.
(E) R\$ 300,00.
21. Um campo de futebol retangular possui 100 metros de comprimento e 75 metros de largura, totalmente gramado. Uma empresa substituirá a grama em 35 % do campo, cobrando R\$ 12,00 por metro quadrado de grama. Esse reparo custará
- (A) R\$ 25.000,00.
(B) R\$ 27.600,00.
(C) R\$ 31.500,00.
(D) R\$ 35.000,00.
(E) R\$ 36.750,00.

22. Uma Secretaria de Saúde destinou, do seu orçamento, R\$ 660.000,00 para a compra de ambulâncias. O preço de uma ambulância UTI é R\$ 55.000,00 e socorre, em média, cinco pessoas por dia. Se com o valor desse orçamento forem adquiridas essas ambulâncias, o número de pessoas que, em média, serão socorridas diariamente será
- (A) 60.
- (B) 70.
- (C) 75.
- (D) 80.
- (E) 90.
23. Em um jogo de futebol comemorativo, as regras eram: cada gol marcado a favor valia +3 pontos, cada gol contra valia -5 pontos e cada falta cometida valia -2 pontos. Uma equipe fez três gols a favor, um gol contra e cometeu doze faltas. Então, o número de pontos que essa equipe totalizou foi:
- (A) - 28.
- (B) - 24.
- (C) - 20.
- (D) - 18.
- (E) - 16.
24. Em uma determinada região, de cada 1 000 estudantes que concluem o ensino fundamental, 230 não ingressam no ensino médio. Dos que ingressam, 170 não concluem o ensino médio. A razão entre os que completam o ensino médio e os que concluem o ensino fundamental é de
- (A) 3 para 5.
- (B) 3,5 para 5.
- (C) 4 para 5.
- (D) 7 para 10.
- (E) 7,5 para 10.

25. Um ciclista treina diariamente uma hora e quarenta minutos, preparando-se para uma competição. Ao final de 16 dias, ele terá treinado
- (A) menos de 22 horas.
- (B) exatamente 22 horas e 40 minutos.
- (C) exatamente 24 horas.
- (D) exatamente 26 horas e 40 minutos.
- (E) mais de 28 horas.
26. Em 36 dias, uma família consumiu 54 000 litros de água. Em média, o consumo de água dessa família, por semana, em m^3 , é:
- (A) 8,5.
- (B) 9.
- (C) 9,5.
- (D) 10.
- (E) 10,5.
27. O gráfico a seguir mostra o número de livros que uma livraria vendeu em um dia.



Analisando-se o gráfico, conclui-se que do total de livros vendidos nesse dia, os livros de romance representam

- (A) 21%.
- (B) 22%.
- (C) 23%.
- (D) 24%.
- (E) 25%.

28. A tabela a seguir mostra o número de máquinas reprográficas comercializadas em uma loja.

PERÍODO (TRIMESTRE)	MÁQUINAS
1.º	?
2.º	12
3.º	14
4.º	16

No 1.º semestre, as máquinas foram vendidas a R\$ 600,00 cada uma e, no 2.º semestre, o preço das máquinas aumentou 50%. No total anual, essa loja faturou R\$ 45.000,00 com a venda dessas máquinas. O número de máquinas vendidas no 1.º trimestre foi

- (A) 15.
- (B) 18.
- (C) 20.
- (D) 24.
- (E) 26.
29. Um cursinho não conseguiu aprovar no exame vestibular 693 de seus alunos. Esse número corresponde a 77% do total de alunos do cursinho. O número de alunos desse cursinho que foram aprovados no vestibular é:
- (A) 203.
- (B) 207.
- (C) 211.
- (D) 214.
- (E) 210.
30. Dentro de um terreno retangular, de 25 m de largura por 65 m de comprimento, será construída uma casa quadrada que terá como perímetro $\frac{1}{5}$ do perímetro do terreno. O comprimento do lado dessa casa, em metros, é:
- (A) 8.
- (B) 8,5.
- (C) 9.
- (D) 9,5.
- (E) 10,5.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

31. Lourdinha, telefonista há mais de dez anos, sabe que a diferença entre um PBX e um PABX existe porque
- (A) PBX é um sistema digital e o PABX é um sistema manual.
 - (B) o PABX é um sistema exclusivamente nacional.
 - (C) o PBX não precisa de um operador para funcionar.
 - (D) o PABX precisa de um operador para funcionar.
 - (E) o PABX é um sistema automático e o PBX é um sistema manual.
32. D.D.R. é a sigla que, em telefonia, significa
- (A) Discagem Direta a Ramal.
 - (B) Discagem Desviada do Ramal.
 - (C) Discagem Dividida em Ramais.
 - (D) Discagem Direcionada a um Ramal.
 - (E) Discagem Desvinculada a Ramal.
33. A telefonista exemplar sabe que a qualidade no atendimento faz toda a diferença, assim sendo, ela se aplica em
- (A) praticar o atendimento com muita rapidez para evitar maiores explicações.
 - (B) escutar com atenção o que o interlocutor tem a dizer.
 - (C) atender informalmente a todas as ligações.
 - (D) colocar o interlocutor no seu devido lugar, em caso de reclamações.
 - (E) transferir rapidamente o interlocutor para qualquer ramal.
34. Ana Maria é um exemplo para as profissionais da área, principalmente porque atende aos clientes internos e externos, com muita
- (A) alegria e intimidade.
 - (B) serenidade e displicência.
 - (C) simpatia e agilidade.
 - (D) rigidez e seriedade.
 - (E) vibração e informalidade.
35. Um dos aspectos que pode comprometer o atendimento correto e o desempenho ideal da telefonista é a sua
- (A) aparência informal.
 - (B) redação incorreta.
 - (C) falta de fluência em outro idioma.
 - (D) má dicção.
 - (E) postura corporal inadequada.
36. Faz parte das atribuições prioritárias da telefonista
- (A) prestar atendimento preferencial a todos os clientes internos.
 - (B) utilizar o equipamento telefônico adequadamente e zelar pela sua conservação.
 - (C) reconhecer e identificar a voz de todos os interlocutores.
 - (D) gravar na memória os números de telefone dos principais clientes.
 - (E) conhecer os programas de computação em nível avançado.
37. Nas empresas ou nas instituições, o sistema que tem as funções de “secretária eletrônica” e que permite que os recados fiquem gravados para que o usuário possa obter sua posterior recuperação é denominado
- (A) mail box.
 - (B) post office.
 - (C) internal voice.
 - (D) speaker.
 - (E) voice mail.
38. A habilidade com o manuseio dos equipamentos telefônicos especializados pode permitir que a telefonista ouça qualquer ligação sem querer e sem que alguém perceba. Assim sendo, é imprescindível que ela tenha, como princípio, atitudes essencialmente
- (A) neutras.
 - (B) cordiais.
 - (C) dissimuladas.
 - (D) éticas.
 - (E) displicentes.
39. Como a voz é o elemento sonoro mais importante da comunicação, a telefonista deve atender as ligações falando de forma
- (A) baixa e suave.
 - (B) vibrante e alta.
 - (C) clara e bem articulada.
 - (D) alegre e acelerada.
 - (E) pausada e tranquila.
40. Maria Célia executa o seu trabalho com precisão. Como todo profissional dedicado ao atendimento telefônico, ela sabe que toda e qualquer ligação deve ser atendida
- (A) prontamente.
 - (B) na medida do possível.
 - (C) depois que tocar três vezes.
 - (D) se a telefonista estiver disponível.
 - (E) somente após tocar inúmeras vezes.

