



Prefeitura Municipal da
Est. Religiosa de Aparecida

Nome do _____ Inscrição _____

Caderno de Prova



14 de fevereiro de 2016



Das 15h às 18h



3h de duração



40 questões

Cargo: Telefonista

INSTRUÇÕES

- Só abra este caderno quando o fiscal autorizar.
- Verifique se este caderno contém 40 questões, numeradas de 1 a 40. Caso contrário, solicite ao fiscal da sala um outro caderno.
- Para cada questão existe apenas UMA resposta certa.
- Transcreva, **com tinta azul ou preta**, as alternativas escolhidas para a GABARITO OFICIAL, sem cometer rasuras. Não deixe nenhuma em branco.
- Não será possível a substituição do Gabarito Oficial.
- Não será permitida qualquer espécie de consulta.
- Não haverá tempo adicional para transcrição de respostas ao gabarito oficial.
- Terminada a prova entregue o gabarito oficial, a folha da prova dissertativa e o caderno de questões ao fiscal. Poderá ser levado **somente** o gabarito provisório de respostas.

Certo Errado Errado

Gabarito provisório

1.	6.	11.	16.	21.	26.	31.	36.
2.	7.	12.	17.	22.	27.	32.	37.
3.	8.	13.	18.	23.	28.	33.	38.
4.	9.	14.	19.	24.	29.	34.	39.
5.	10.	15.	20.	25.	30.	35.	40.



AGIRH – Assessoria e Gestão Integrada
em Recursos Humanos S/C Ltda
Email: contato@agirh.org
http://www.agirh.org

Língua Portuguesa

Leia atentamente a canção a seguir, de Luiz Gonzaga e Zé Dantas, para responder às questões de **1 a 3**.

O Xote das Meninas

Mandacaru quando “fulora” na seca
É o “siná” que a chuva chega no sertão
Toda menina que enjoa da boneca
É sinal de que o amor
Já chegou no coração...

Meia comprida
Não quer mais sapato baixo
Vestido bem cintado
Não quer mais vestir chitão...

Ela só quer, só pensa em namorar
Ela só quer, só pensa em namorar...

De manhã cedo já tá pintada
Só vive suspirando
Sonhando acordada
O pai leva ao “doutô”
A filha adoentada
Não come, nem estuda
Não dorme, não quer nada...

Ela só quer, só pensa em namorar
Ela só quer, só pensa em namorar...

Mas o “doutô” nem examina
Chamando o pai do lado
Lhe diz logo em surdina
Que o mal é da idade
Que prá tal menina
Não tem um só remédio
Em toda medicina...

Ela só quer, só pensa em namorar
Ela só quer, só pensa em namorar... (bis)

Mandacaru: Planta arborescente, da família das Cactáceas, vegetando principalmente no Nordeste, onde, no tempo das secas, é aproveitada na alimentação do gado por suas grandes reservas de água. (Dicionário Michaelis)
Chitão: Tipo de tecido barato

Leia atentamente as afirmações a seguir:

1. – O emprego da fala regional popular, demonstrado pelos desvios em relação à norma culta, indicam um recurso estilístico dos autores, com a finalidade de aproximar o texto do público.

II – Os autores estabelecem, na primeira estrofe da música, um paralelismo entre o desabrochar do Mandacaru no sertão e o aflorar da sensualidade e do amor nas meninas.

III – São estabelecidas antíteses na segunda estrofe, em que a afirmação da sexualidade e vaidade da mulher é contraposta à simplicidade da aparência de menina.

IV – O quinto verso está adequado à norma culta da língua, pois a preposição que rege o verbo “chegar” é “em”.

São corretas as afirmativas:

- a) I e III.
- b) II e IV.
- c) I e IV.
- d) I, II e III.

02. A figura de linguagem presente no verso: “Ela só quer, só pensa em namorar” é:

- a) Metáfora.
- b) Eufemismo.
- c) Hipérbole.

d) Paradoxo.

03. A expressão “em surdina”, presente na sexta estrofe, pode ser substituída, sem prejuízo de significado, por:

- a) em voz baixa.
- b) em brados.
- c) por sinais.
- d) por escrito.

Leia atentamente a tirinha da garotinha Mafalda para responder às questões 4 e 5:



Quino, Mafalda 2. São Paulo: Martins Fontes, 2002.

04. Leia as afirmações a seguir:

I – O pronome “aqui”, presente no primeiro quadrinho, refere-se ao texto impresso que Felipe lê.

II – A tirinha visa transmitir, além de um efeito humorístico, um efeito crítico.

III – O humor da tirinha tem por base a propriedade que determinadas palavras têm de apresentar mais de um significado nos múltiplos contextos em que aparece.

São corretas as afirmativas:

- a) I e II.
- b) II e III.
- c) Apenas II.
- d) I e III.

05. O último quadrinho apresenta um desvio em relação à norma culta da língua quanto à correlação verbal. Assinale a alternativa que apresente um exemplo de correlação verbal adequado à norma culta da língua:

- a) Quando eu encontrar Aline, falei verdades a ela.
- b) Se eu fosse você, mudava de cidade.
- c) Se elas voltassem, eu ficarei feliz.
- d) Se os conselheiros vierem aqui, tomarão sérias providências.

06. Indique as classes gramaticais dos termos sublinhados:

- I. Você apresentou um bom trabalho.
- II. Sua esperteza cresce cada dia mais.
- III. Quando viajamos para França, vimos bastantes museus.
- IV. Antônio anda meio atarefado.
- V. Chegarei ao restaurante em uma hora.

- a) substantivo, adjetivo, advérbio, advérbio, advérbio.
- b) pronome, advérbio, advérbio, numeral, preposição.

c) pronome, advérbio, pronome, advérbio, preposição.

d) substantivo, pronome, adjetivo, numeral, advérbio.

07. Em relação às vozes verbais, a única alternativa que apresenta um exemplo de voz passiva sintética em conformidade com a norma culta da língua é:

- a) O trabalho duro foi realizado pelos operários.
- b) Estudam-se a causa da microcefalia.
- c) Necessita-se de novo cozinheiro.
- d) Abriam-se as vagas para o concurso.

08. Indique a série que corresponde às formas verbais apropriadas para os enunciados abaixo:

I – _____ inúmeras razões para discordar do projeto. (1. Haveria 2. Haveriam).

II - _____ outras formas de apresentar suas propostas. (3. Existe 4. Existem)

III – Em qualquer tipo de assembleia, _____ haver cargos específicos, como o de presidente, secretário, vice. (5. Deve 6. Devem)

IV – Quem _____ aquelas meninas? (7. É 8. São)

- a) I – 2; II – 3; III – 6; IV – 7.
- b) I - 1 II – 4 III – 6 IV - 8 .
- c) I – 1; II – 4; III – 5; IV – 8.
- d) I – 2; II – 4; III – 5; IV – 7.

09. Assinale a alternativa em que a oração subordinada é da mesma classificação que a existente em “O certo seria que ele se desprendesse dos valores materiais”.

a) É fato que a crise econômica tem atingido muitas pessoas.

b) Minha teoria foi que o presidente abandonou o cargo por livre e espontânea vontade.

c) Há esperança de que os resultados saiam logo.

d) Ele disse que compraria novas roupas.

10. A frase escrita corretamente, segundo o padrão de norma culta da língua portuguesa, é:

a) O molho bolonhesa da lasanha servida no almoço vazou da travessa, sujando a toalha.

b) A escassez de crianças na catequesze da Paróquia Sagrada Família deve-se à rigidez do Padre Manuel.

c) Se você quiser comer um mingau hoje à noite, pode usar a maizena que está em um pote em cima da mesa da cozinha.

d) Amanda improvisou belos versos na aula de Português e todos a consideraram uma poetisa.

Matemática

11. Gabriela iniciou uma viagem de carro de Porto Alegre (RS) a Gramado (RS) às 9h 40min. A viagem durou 3h 35min. A que horas chegou a Gramado?

- a) 12h 15min.
- b) 12h 15min.
- c) 13h 05min.
- d) 13h 15min.

12. O tanque de gasolina de um carro em quantidade para 80 litros. O marcador de combustível está $\frac{3}{4}$ (três quartos). Quantos litros de gasolina há no tanque?

- a) 20 litros.
- b) 30 litros.
- c) 60 litros.
- d) 120 litros.

13. Um livro tem 60 páginas, e Maria leu $\frac{2}{6}$ (dois sextos) delas. As páginas que faltam para Maria ler é:

- a) 40 páginas.
- b) 20 páginas.
- c) 10 páginas.
- d) 5 páginas.

14. Se 8 camisetas custam R\$ 58,00 reais, qual deve ser o preço de 10 camisetas?

- a) R\$72,50.
- b) R\$580,00.
- c) R\$46,40.
- d) R\$76,00.

15. Imagine que N é um número. Efetue $5 \times N - 18$. Se o resultado foi 42, qual é o valor N?

- a) 10.
- b) 11.
- c) 12.
- d) 13.

16. A Fernanda e sua gatinha, juntas têm 48 quilogramas. Se a Fernanda tem 38 quilogramas a mais que a gatinha, quantos quilogramas tem a gatinha?

- a) 5.
- b) 10.
- c) 15.
- d) 24.

17. Qual é a sentença verdadeira?

- a) Todo múltiplo de 3 termina em 3, 6 ou 9.
- b) Todo múltiplo de 4 termina em 4 ou 8.
- c) Todo múltiplo de 5 termina em 0 ou 5.
- d) Todo múltiplo de 6 termina em 2, 6 ou 8.

18. Cada bolacha recheada pesa 0,02 kg. Essas bolachas são embaladas em pacotes de 20, que por sua vez, são agrupadas em caixas de 36 pacotes. Quantos quilogramas tem cada caixa?

- a) 14,4.
- b) 1,44.
- c) 1,12.
- d) 11,2.

19. Uma caixa de lápis de cor com 12 unidades, custa R\$6,45. Na compra de 2 dessas caixas, a loja dá um desconto de R\$ 2,50. Comprei 2 caixas e paguei-as com 2 notas de R\$10,00. Qual foi o meu troco?

- a) R\$ 7,10.
- b) R\$9,40.
- c) R\$9,60.
- d) R\$10,40.

20. Nas eleições do Brasil, a votação acaba às 17h. Quando o relógio marcar 15h 37min 20s, quanto tempo faltará para terminar a votação?

- a) 2h 30s.
- b) 1h 40min 20s.
- c) 1h 22min 40s.
- d) 1h 20min 40s.

Conhecimentos Gerais e Locais

21. Referente à contratação por tempo determinado, conforme previsto na Lei Orgânica do Município de Aparecida, para atender necessidade temporária e de excepcional interesse público, poderá efetuar contratações de pessoal por tempo determinado, porém as contratações somente poderão ocorrer nos seguintes casos, dentre outros:

I.- Por tempo determinado, no máximo de seis meses, improrrogáveis, para atender a necessidade temporária de serviço.

II.- Por tempo determinado, no máximo de seis meses, prorrogáveis, para atender a necessidade temporária de serviço.

III- Por tempo determinado, no máximo de um ano, improrrogáveis, para atender a necessidade temporária de serviço.
Quais estão corretas?

- a) Apenas I.
- b) Apenas II.
- c) Apenas III.
- d) Apenas I e III

22. Segundo a Lei Orgânica do Município de Aparecida o Código Tributário do Município, o Código de Obras e o Código de Posturas são:

- a) Leis Complementares
- b) Leis Ordinárias
- c) Resoluções
- d) Decretos Legislativos.

23. Maior emissor de dióxido de carbono do mundo, poluição causando cerca de 500 mil mortes por ano, em seu país:

- a) Estados Unidos
- b) Brasil
- c) Índia
- d) China

24. Segundo o Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (Dieese) o salário mínimo necessário em maio de 2015 deveria ser de 3.377 reais. O valor do salário mínimo atual (reajuste a partir de 1 de fevereiro de 2016) é de:

- a) R\$ 880.00
- b) R\$ 788,00
- c) R\$ 1.050,00
- d) R\$ 1.150.00

25. O Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, determinou na quarta feira, dia 03 de fevereiro de 2016, a proibição no Rio da comercialização, exposição e divulgação da autobiografia de Adolfo Hitler, Merin Kampf, de 1925. A legislação brasileira criminaliza a divulgação deste regime representado por Hitler, chamado de:

- a) Nazismo
- b) Comunismo
- c) Capitalismo
- d) Fascismo

26. Justificando que é para garantir a estabilidade econômica, em curto e longo prazos, o governo federal quer voltar a cobrança de um imposto que incide sobre quase todas as operações financeiras de pessoas e empresas. Tal imposto chama-se

- a) ICMS
- b) CPMF
- c) RAIS
- d) DARF

27. O Aedes Aegypti transmite:

- a) Dengue
- b) Chikungunya
- c) Zika
- d) Todas as alternativas estão corretas

28. Seu texto é seguido nos dias de hoje por um quarto da população mundial, cerca de 1,3 bilhão de pessoas. Os grupos terroristas extremistas muçumanos exigem obediência total a este livro sagrado:

- a) Alcorão
- b) Bíblia Sagrada
- c) O livro de Mórmon
- d) Evangelho

29. Segundo o artigo 3º da Lei Orgânica do Município, são símbolos do Município da Estância Turístico-Religiosa de Aparecida:

- a) A Bandeira,
- b) O Hino
- c) O Brasão de Armas do Município,
- d) Todas as alternativas estão corretas.

30. Segundo o artigo 3º da Lei Orgânica do Município, as cores oficiais do Município da Estância Turístico-Religiosa de Aparecida são:

- a) Azul e Verde
- b) Verde e Branco
- c) Branco e Azul
- d) Branco e Verde

Conhecimentos Específicos

31. Os princípios fundamentais de um atendimento telefônico ideal são:

- a) atenção, cortesia e modulação da voz.
- b) simplicidade, desinibição e impostação da voz.
- c) intimidade, amizade e alteração da voz.
- d) rigidez, sobriedade e gravidade na voz.

32. É fundamental que o profissional da área de telefonia tenha sempre à mão

- a) um dicionário.
- b) uma lista telefônica internacional.
- c) um mapa da cidade..
- e) um bloco de anotações.

33. O profissional da área de telefonia deve atender ao telefone falando:

- a) seu próprio nome e o nome da sua área.
- b) o cumprimento seguido de seu nome.
- c) o nome da instituição e o cumprimento.
- d) seu nome e um cumprimento adequado.

34. Em um desempenho ideal, é esperado que a(o) telefonista

- a) atenda as ligações somente após o quinto toque.
- b) atenda prontamente todas as ligações, agindo com segurança.
- c) se desembarace, sem muita cerimônia, das pessoas insistentes.
- d) deixe o telefone tocar, sem pressa, de atender.

35. Se o interlocutor insistir em questioná-lo sobre informações que fogem do seu conhecimento, a(o) telefonista deve:

- a) dizer que não é sua função e nem obrigação saber tudo.
- b) dizer que está muito ocupada(o) e que ele ligue mais tarde.
- c) tentar responder mesmo que desconheça a informação correta.
- d) transferir a ligação para quem possa resolver o problema imediatamente.

36. A fraseologia indicada para o desempenho de um excelente atendimento contém as seguintes palavras:

- a) "Da onde?"
- b) "Quem gostaria?"
- c) "Um momento, por favor. Obrigada(o)".
- d) "Como é seu nome, meu bem?"

37. O profissional da área de telefonia deve tratar o interlocutor por:

- a) Dr. ou Dra.
- b) Você.
- c) Caro Sr. ou Cara Sra.
- d) Sr. ou Sra.

38. A voz é o instrumento da(o) telefonista, portanto, esse profissional deve atender ao telefone sempre portando uma voz:

- a) clara e bem articulada.
- b) baixa e serena.
- c) alta e vigorosa.
- d) doce e murmurante

39. A sigla DDI significa

- a) Departamento de Discagem Internacional.
- b) Discagem Direta Internacional.
- c) Direcionamento de Discagem Internacional.
- d) Discagem à Distância Internacional.

40. Todo profissional da área de telefonia tem que:

- a) se preocupar em anotar o maior número de ligações possível recebidas no dia.
- b) saber identificar a voz de todos os interlocutores corretamente.
- c) decorar os ramais de todos os clientes internos e alguns externos.
- d) conhecer e saber utilizar os equipamentos telefônicos adequadamente.