



CÂMARA MUNICIPAL DE MOGI DAS CRUZES

ESTADO DE SÃO PAULO

CONCURSO PÚBLICO

010. PROVA OBJETIVA

TELEFONISTA

- ◆ Você recebeu sua folha de respostas e este caderno contendo 50 questões objetivas.
- ◆ Confira seus dados 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.

Nome do candidato _____

RG _____

Inscrição _____

Prédio _____

Sala _____

Carteira _____

CONHECIMENTOS GERAIS

LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto para responder às questões de números **01** a **08**.

O substituto da vida

Quando meu instrumento de trabalho era a máquina de escrever, eu me sentava a ela, escrevia o que tinha de escrever, relia para ver se era aquilo mesmo, fechava a máquina, entregava a matéria e ia à vida.

Se trabalhasse num jornal, isso incluiria discutir futebol com o pessoal da editoria de esporte, ir à esquina comer um pastel ou dar uma fugida ao cinema.

Se já trabalhasse em casa, ao terminar de escrever eu fechava a máquina e abria um livro, escutava um disco ou dava um pulo rapidinho à praia. Só reabria a máquina no dia seguinte.

Hoje, diante do computador, termino de produzir um texto, vou à lista de mensagens para saber quem me escreveu, deletei mensagens inúteis, respondo às que precisam de resposta, eu próprio mando mensagens inúteis. Quando me dou conta, já é noite lá fora e não saí da frente da tela.

Com o *smartphone* seria pior ainda. Ele substituiu a caneta, o bloco, a agenda, o telefone, a banca de jornais, a máquina fotográfica, o álbum de fotos, a câmera de cinema, o DVD, o correio, a secretária eletrônica, o relógio de pulso, o despertador, o gravador, o rádio, a TV, o CD, a bússola, os mapas, a vida. É por isso que nem lhe chego perto – temo que ele me substitua também.

(Ruy Castro. *Folha de S.Paulo*. 02.01.2016. Adaptado)

01. Conforme o autor, Ruy Castro, a substituição da máquina de escrever pelo computador fez com que ele

- (A) realizasse mais rapidamente as suas atividades cotidianas, dada a eficiência do seu novo instrumento de trabalho.
- (B) produzisse mais e melhor, por usar o computador de maneira mais objetiva do que a máquina de escrever.
- (C) demorasse mais para realizar suas atividades, devido à dificuldade dele em operar o novo instrumento de trabalho.
- (D) tivesse menos tempo para o lazer, por ficar usando o computador mesmo após realizar o trabalho, para outras finalidades.
- (E) dispusesse de mais tempo para atividades de lazer, já que gastava menos tempo diante da nova ferramenta.

02. O título, *O substituto da vida*, resume de maneira bastante adequada a ideia apresentada sobre o *smartphone*, na medida em que, no texto, o autor considera que essa tecnologia pode

- (A) facilitar a vida dos usuários, ao desempenhar o mesmo papel de outras ferramentas na realização de tarefas diversas, e em menor tempo.
- (B) substituir diversas ferramentas, vindo a tornar-se a única realidade reconhecida por seus usuários e, no extremo, substituir o próprio usuário.
- (C) quebrar barreiras até então existentes para a comunicação por meio de outras tecnologias, diminuindo as distâncias entre seus usuários.
- (D) ser determinante para ultrapassar barreiras de comunicação da vida real, melhorando a qualidade das relações entre seus usuários.
- (E) ser usada para realizar uma infinidade de tarefas incômodas, liberando seus usuários para ocuparem seu tempo com atividades prazerosas.

03. O termo **isso**, em destaque no segmento do segundo parágrafo – ... **isso** incluiria discutir futebol com o pessoal da editoria de esporte, ir à esquina comer um pastel... –, refere-se à seguinte informação do parágrafo anterior:

- (A) ... eu me sentava a ela...
- (B) ... escrevia o que tinha de escrever...
- (C) ... relia para ver se era aquilo mesmo...
- (D) ... fechava a máquina...
- (E) ... ia à vida.

04. Assinale a alternativa em que a forma verbal em destaque expressa a probabilidade de um fato ou um evento ocorrer.

- (A) Quando meu instrumento de trabalho **era** a máquina de escrever...
- (B) ... fechava a máquina, **entregava** a matéria e ia à vida.
- (C) Hoje, diante do computador, **termino** de produzir um texto...
- (D) ... vou à lista de mensagens para **saber** quem me escreveu...
- (E) Com o *smartphone* **seria** pior ainda.

05. Considere o seguinte trecho do texto:

Se já trabalhasse em casa, ao terminar de escrever eu fechava a máquina e abria um livro, escutava um disco...

Nesse segmento, a frase – Se já trabalhasse em casa – estabelece

- (A) uma conclusão do autor sobre as ações de abrir um livro ou escutar um disco após terminar de escrever.
- (B) uma explicação do autor quanto às ações de abrir um livro ou escutar um disco após terminar de escrever.
- (C) uma condição para que o autor realizasse as ações de abrir um livro ou escutar um disco após terminar de escrever.
- (D) uma consequência para as ações do autor de abrir um livro ou escutar um disco após terminar de escrever.
- (E) a finalidade do autor ao realizar as ações de abrir um livro ou escutar um disco após terminar de escrever.

06. O termo em destaque na frase – É **por isso** que nem lhe chego perto... – forma uma expressão indicativa de

- (A) causa.
- (B) modo.
- (C) estado.
- (D) oposição.
- (E) finalidade.

07. Assinale a alternativa em que a frase escrita a partir do texto está correta quanto à regência verbal e nominal, de acordo com a norma-padrão da língua portuguesa.

- (A) Após terminar o trabalho, fechava a máquina com a qual trabalhava e me dedicava a outras atividades que sentia prazer de realizar.
- (B) Após terminar o trabalho, fechava a máquina pela qual trabalhava e me dedicava a outras atividades que sentia prazer realizar.
- (C) Após terminar o trabalho, fechava a máquina da qual trabalhava e me dedicava em outras atividades que sentia prazer sobre realizar.
- (D) Após terminar o trabalho, fechava a máquina pela qual trabalhava e me dedicava por outras atividades que sentia prazer realizar.
- (E) Após terminar o trabalho, fechava a máquina a qual trabalhava e me dedicava de outras atividades que sentia prazer de realizar.

08. Assinale a alternativa em que a expressão em destaque é empregada no texto em sentido figurado.

- (A) ... escrevia o que **tinha de escrever**...
- (B) ... relia para ver se era **aquilo mesmo**...
- (C) ... entregava a matéria e **ia à vida**.
- (D) ... **termino de produzir** um texto...
- (E) ... respondendo às que **precisam de resposta**...

Leia a tira para responder às questões de números 09 e 10.



(André Dahmer. Malvados. Disponível em <http://www1.folha.uol.com.br/ilustrada/cartum/cartunsdiarios/#19/9/2014>. Acesso em 21.09.2016. Adaptado)

09. A partir da leitura da tira, é correto concluir que, na realidade atual, o acesso à internet

- (A) perdeu a condição de indispensável.
- (B) ainda é uma realidade para poucos.
- (C) deixou de ser uma preocupação.
- (D) tornou-se uma necessidade.
- (E) comprovou ser benéfico à saúde.

10. Releia a fala do primeiro quadrinho.

No mundo atual, é preciso estar conectado **durante** vinte e quatro horas por dia.

Os termos destacados nessa fala formam expressões indicativas de lugar e de tempo. Esses mesmos sentidos, de lugar e de tempo, estão presentes, respectivamente, nos termos ou nas expressões destacados nos seguintes segmentos do texto *O substituto da vida*:

- (A) Se trabalhasse **num jornal**... / ... **para** ver se era aquilo mesmo...
- (B) Se já trabalhasse **em casa**... / **Hoje**, diante do computador...
- (C) ... reabria a máquina **no dia seguinte**. / **Com o smartphone**...
- (D) **Quando** me dou conta... / Se trabalhasse **num jornal**...
- (E) ... **já** é noite lá fora... / Se já trabalhasse **em casa**...

Leia o texto para responder às questões de números 11 a 15.

Uso de eletrônicos em excesso atrasa desenvolvimento infantil, diz Unicamp

Um estudo da Faculdade de Educação da Unicamp, em Campinas (SP), concluiu que as crianças que usam aparelhos eletrônicos sem controle e não brincam, ou brincam pouco, no “mundo real”, podem ter atraso no desenvolvimento. A pesquisa foi realizada com meninos e meninas de 8 a 12 anos de idade, que ficam de quatro a seis horas diante das telas de computadores, *tablets*, celulares e videogames.

Para a pedagoga Ana Lúcia Pinto de Camargo Meneghel, as crianças que se enquadram nesse perfil acabam não brincando e nem tendo uma rotina, o que afeta o ritmo de construção do desenvolvimento cognitivo.

Ao todo, 21 meninos e meninas de uma escola particular na região de Campinas passaram por testes para avaliar as capacidades que eles precisam ter para, inclusive, aprender bem o conteúdo ensinado na escola. Para a surpresa da pesquisadora, de todas as crianças, apenas uma mostrou possuir as habilidades esperadas para essa faixa.

O uso de eletrônicos em si não é exatamente o problema, segundo a pesquisa, mas sim a falta de brincadeiras no “mundo real”.

“O mais importante é eles brincarem. É preciso oferecer a essas crianças atividades que estimulem a criatividade”.

Segundo a pesquisa, quando a criança brinca, faz uso de operações que garantem noção operatória de espaço, tempo e causalidade.

(Disponível em <http://www.unicamp.br/unicamp/clipping/2016/10/19/uso-de-eletronicos-em-excesso-atrasa-desenvolvimento-infantil-diz-unicamp>. Acesso em 29.09.2016. Adaptado)

11. Segundo a pesquisa, o baixo desempenho das crianças quanto às habilidades necessárias, inclusive para o desempenho de atividades escolares, está relacionado, principalmente,

- (A) ao tempo que elas gastam brincando, em detrimento das atividades de aprendizagem.
- (B) ao uso de tecnologias como *tablets* e celulares em horários que deveriam ser dedicados ao estudo.
- (C) à falta de atividades que promovam a criatividade, em virtude do tempo gasto com o uso de eletrônicos.
- (D) à dificuldade delas para assimilar conteúdos que lhes são apresentados por meio das novas tecnologias.
- (E) à dificuldade delas em distinguir a diferença entre as brincadeiras com eletrônicos e as do mundo real.

12. Conforme o texto, a pesquisadora responsável pelo estudo estabelece uma oposição entre as seguintes situações, quanto ao impacto delas para a aprendizagem das crianças:

- (A) uso de aparelhos eletrônicos; atraso no desenvolvimento.
- (B) uso de aparelhos eletrônicos; brincadeiras no mundo real.
- (C) brincadeiras no mundo real; atividades que estimulem a criatividade.
- (D) horas diante das telas de computadores; habilidades esperadas.
- (E) escola particular; atraso no desenvolvimento.

13. As expressões destacadas nos segmentos do texto – ... as crianças que se enquadram **nesse perfil**... – e – ... atividades que **estimulem** a criatividade. – podem ser substituídas, sem alteração do sentido original do texto, por:

- (A) nesse quadro; improvisem.
- (B) nesse instinto; definam.
- (C) nesse ritmo; investiguem.
- (D) nessa descrição; incentivem.
- (E) nessa regularidade; contornem.

14. O segmento do texto – É preciso oferecer a essas crianças atividades que estimulem a criatividade. – apresenta reescrita correta, quanto à concordância das palavras, conforme a norma-padrão da língua portuguesa, em:

- (A) Precisam ser oferecidas a essas crianças atividades que estimulem a criatividade.
- (B) Precisa ser oferecida a essas crianças atividades que estimulem a criatividade.
- (C) Precisa ser oferecidas a essas crianças atividade que estimulem a criatividade.
- (D) Precisam ser oferecida a essas crianças atividade que estimulem a criatividade.
- (E) Precisam ser oferecida a essas crianças atividades que estimule a criatividade.

15. Assinale a alternativa correta quanto ao emprego da pontuação, de acordo com a norma-padrão da língua portuguesa.

- (A) Na atualidade as crianças, costumam abusar do uso de aparelhos eletrônicos.
- (B) A falta de uma rotina de brincadeiras, compromete o desenvolvimento infantil.
- (C) Enquanto brincam as crianças, desenvolvem noções de tempo e de espaço.
- (D) Atividades que promovam a criatividade, devem fazer parte da rotina das crianças.
- (E) Segundo a pesquisadora, brincar é uma atividade indispensável para crianças.

16. Dois rolos de barbante, um com 60 metros, e o outro com 108 metros, precisam ser totalmente divididos, sem desperdício, em pedaços de barbante, todos com o mesmo comprimento, sendo este comprimento o maior possível. Satisfazendo essas condições, o número total de pedaços de barbante será igual a
- (A) 14.
 - (B) 13.
 - (C) 12.
 - (D) 11.
 - (E) 10.
17. Em um comércio, observou-se que, em dezembro passado, houve uma queda de 25% da receita proveniente das vendas, em relação ao mês imediatamente anterior. Sabendo-se que, no referido mês de dezembro, a receita proveniente das vendas foi de R\$ 60.000,00, então é verdade que a receita proveniente das vendas no último mês de novembro foi de
- (A) R\$ 80.000,00.
 - (B) R\$ 71.250,00.
 - (C) R\$ 62.500,00.
 - (D) R\$ 53.750,00.
 - (E) R\$ 45.000,00.
18. Em uma instituição de ensino, em que as avaliações são feitas por quadrimestres, a nota média anual $0 \leq N \leq 10$ é calculada pela média aritmética ponderada das notas $Q1$, $Q2$ e $Q3$, dos 1º, 2º e 3º quadrimestres, com pesos, respectivamente, iguais a 1, 2 e 3. Nessa instituição, um aluno que tiver 7; 8,5 e 8 como $Q1$, $Q2$ e $Q3$, respectivamente, terá a média anual N igual a
- (A) 7.
 - (B) 7,5.
 - (C) 8.
 - (D) 8,5.
 - (E) 9.

19. Considere a tabela apresentando o número de pessoas que uma empresa de telemarketing entrou em contato na semana anterior, com exceção de sexta-feira.

Dia da semana	Número de pessoas
Segunda-feira	520
Terça-feira	470
Quarta-feira	380
Quinta-feira	450
Sexta-feira	X
Sábado	470

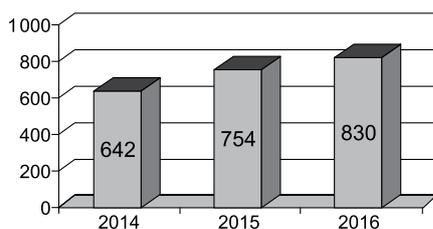
Com base nas informações apresentadas, e sabendo que, naqueles dias, o número médio diário de pessoas que a empresa entrou em contato foi de 470, é correto afirmar que o número representado por X é

- (A) 510.
(B) 515.
(C) 520.
(D) 525.
(E) 530.
20. Um empréstimo de determinado valor C foi efetuado a uma taxa de juro simples de 18% ao ano, por um prazo de 8 meses. Sabendo-se que o montante relacionado a esse empréstimo foi de R\$ 11.200,00, o valor C emprestado foi de
- (A) R\$ 9.000,00.
(B) R\$ 9.250,00.
(C) R\$ 9.500,00.
(D) R\$ 9.750,00.
(E) R\$ 10.000,00.
21. A razão entre o número de clientes atendidos por um vendedor A e o número total de clientes atendidos pelos vendedores A e B , em um determinado dia, é de $\frac{3}{5}$. Sabendo-se que, naquele dia, o vendedor B atendeu 14 clientes, é correto concluir, corretamente, que o vendedor A atendeu, naquele dia, um número de clientes igual a
- (A) 20.
(B) 21.
(C) 22.
(D) 23.
(E) 24.

22. Suponha que, de dois em dois anos, um município publique edital para selecionar estagiários para uma área *A*, de três em três anos, para uma área *B*, e de 18 em 18 meses, para uma área *C*. Se em janeiro de 2017, esse município publicar edital para selecionar estagiários para essas três áreas, então o próximo ano previsto, para que novamente sejam publicados esses editais, no mesmo mês, é
- (A) 2020.
 - (B) 2021.
 - (C) 2022.
 - (D) 2023.
 - (E) 2024.

23. Uma instituição de ensino concede todos os anos, aos seus alunos, bolsas de estudo dos tipos *A*, *B* e *C*, somente. Neste ano, essa instituição concederá, ao todo, 59 bolsas de estudo, sendo o número de bolsas do tipo *A* correspondendo ao dobro e mais 3 unidades do número de bolsas do tipo *B*, e o número de bolsas do tipo *C* correspondendo à metade do número de bolsas do tipo *B*. Sendo assim, a soma dos números de bolsas de ensino dos tipos *A* e *C*, que essa instituição concederá em 2017, será igual a
- (A) 43.
 - (B) 45.
 - (C) 47.
 - (D) 49.
 - (E) 51.

24. O gráfico a seguir apresenta o faturamento de uma empresa nos anos de 2014 a 2016.



Com base nas informações do gráfico, assinale a alternativa que contém uma afirmação necessariamente correta.

- (A) É crescente a variação de faturamento de um ano para o ano seguinte.
- (B) A variação do faturamento de 2015 para 2016 corresponde a mais de 10% do faturamento registrado em 2015.
- (C) A variação do faturamento de 2014 para 2015 corresponde a menos de 10% do faturamento registrado em 2015.
- (D) A variação do faturamento de 2016 para 2017 será positiva ou zero.
- (E) A variação do faturamento de 2016 para 2017 será negativa ou zero.

25. A tabela apresenta as porcentagens dos colaboradores com ensino superior completo em uma grande empresa, por gênero masculino e feminino, nos anos de 2011 a 2015.

Porcentagem de colaboradores com ensino superior completo		
	Masculino	Feminino
2011	76,2	95,7
2012	77,4	97,5
2013	81,5	97
2014	85	99,5
2015	87,4	100

Com base apenas nas informações da tabela, é correto afirmar que

- (A) no grupo masculino, o número de colaboradores com ensino superior completo necessariamente aumentou de 2011 para 2015.
- (B) a maior variação percentual de colaboradores com ensino superior completo, registrada de 2011 para 2015, ocorreu no grupo feminino.
- (C) em 2013, o grupo masculino tinha maior número de colaboradores com ensino superior completo que o grupo feminino.
- (D) em 2014, no grupo feminino, a razão entre o número de colaboradores com ensino superior completo e o número dos demais colaboradores é maior que a mesma razão, no grupo masculino.
- (E) em todos os anos apresentados na tabela, o número de colaboradores com ensino superior completo no grupo feminino foi maior que o número de colaboradores com ensino superior completo no grupo masculino.
26. Em 8 horas de trabalho, 2 máquinas exatamente iguais desenvolvem uma determinada tarefa, todos os dias. Em determinado dia, essas duas máquinas foram ligadas ao mesmo tempo, como habitualmente ocorria, porém, com 3 horas de trabalho, uma dessas máquinas quebrou e a outra concluiu, sozinha, toda a tarefa daquele dia. Sendo assim, naquele dia, o tempo total necessário, em horas, para a execução de toda a tarefa foi de
- (A) 12.
- (B) 12,5.
- (C) 13.
- (D) 13,5.
- (E) 14.

27. Um vendedor quer vender amanhã x unidades de um determinado produto. Vendendo cada unidade desse produto a R\$ 45,00, ele ultrapassa a sua meta de vendas diária em R\$ 600,00. Vendendo cada unidade desse mesmo produto a R\$ 40,00, faltarão R\$ 120,00 para esse vendedor atingir a sua meta de vendas diária. Sabendo-se que esse vendedor terá lucro certo, vendendo o produto a R\$ 40,00 ou a R\$ 45,00, o número x de unidades que esse vendedor quer vender amanhã é igual a
- (A) 140.
(B) 141.
(C) 142.
(D) 143.
(E) 144.
28. Com 150 litros de uma matéria-prima concentrada, são feitos 350 litros de um determinado produto A. Sabendo-se que essa matéria-prima é comprada ao valor R\$ 12,50 o litro, e que um litro do produto A é comercializado por R\$ 7,00, para se obter uma receita de exatamente R\$ 5.880,00 com a venda do produto A, o fabricante deste produto gastará, com a referida matéria-prima, o valor exato de
- (A) R\$ 4.100,00.
(B) R\$ 4.300,00.
(C) R\$ 4.500,00.
(D) R\$ 4.700,00.
(E) R\$ 4.900,00.
29. O volume total de um reservatório no formato de um paralelepípedo retângulo, de arestas internas medindo 3, 2 e $x+1$ metros é de 18 metros cúbicos. Se a medida desconhecida desse reservatório fosse 1 metro maior, o volume desse reservatório, em metros cúbicos, seria de
- (A) 21.
(B) 24.
(C) 27.
(D) 30.
(E) 33.
30. No contrato de um plano de assistência médica, uma cláusula de reembolso de valores gastos com médicos particulares não credenciados apresenta a seguinte relação para o reembolso R de um gasto G :

$$R = 10 \cdot G^{\frac{2}{3}}$$

Desprovida de meios tecnológicos, uma pessoa calculou corretamente o valor de R relativo a um gasto de R\$ 8.000,00, determinado, conforme a referida cláusula do contrato, o reembolso de

- (A) R\$ 2.500,00.
(B) R\$ 3.000,00.
(C) R\$ 3.500,00.
(D) R\$ 4.000,00.
(E) R\$ 4.500,00.

LEGISLAÇÃO

- 31.** Um servidor público, agindo em nome do Município, causou danos a um particular e este moveu uma ação judicial de reparação de danos contra o Município com base no Estatuto do Servidor Público do Município de Mogi das Cruzes. Nessa hipótese, considerando que os fatos alegados foram devidamente provados no processo, a decisão judicial, em seu mérito, deve ser no sentido de que
- (A) o Município deve responder pelos prejuízos, e o servidor fica isento de responsabilidade, tendo em vista que este agiu em nome do ente público.
 - (B) o servidor responde pessoalmente pelos danos causados, e o Município fica isento de responsabilidade.
 - (C) o Município responderá pelos danos causados ao particular, e o servidor, perante o Município, em ação regressiva.
 - (D) o Município não deve responder pelos danos causados ao particular, uma vez que o servidor público deve ser responsabilizado diretamente pelos atos ilícitos praticados contra terceiros.
 - (E) o pedido deve ser julgado improcedente, pois o particular deveria ter ajuizado a ação também contra o servidor público, juntamente com o Município, que não pode responder sozinho pelos prejuízos.
- 32.** Assinale a alternativa que está em conformidade com as disposições do Regimento Interno da Câmara Municipal de Mogi das Cruzes.
- (A) Não é permitida a reeleição de qualquer dos Membros da Mesa da Câmara para o mesmo cargo.
 - (B) O Presidente em exercício será sempre considerado para efeito de quórum para discussão e votação do Plenário.
 - (C) A Mesa Diretora é o órgão deliberativo e soberano da Câmara Municipal.
 - (D) Os Vereadores são servidores públicos investidos em cargos públicos de provimento efetivo.
 - (E) As sessões da Câmara Municipal só poderão ser abertas com a presença de, no mínimo, dois terços dos Membros da Câmara.
- 33.** Segundo o Regimento Interno da Câmara Municipal de Mogi das Cruzes, a Proposição destinada a regular matéria de sua competência privativa e que exceda os limites da economia interna da Câmara, e não sujeita à sanção do Prefeito, sendo promulgada pelo Presidente da Câmara, denomina-se Projeto de
- (A) Decreto Legislativo.
 - (B) Lei.
 - (C) Resolução.
 - (D) Lei Complementar.
 - (E) Emenda Constitucional.
- 34.** Nos termos do que dispõe a Lei Orgânica do Município de Mogi das Cruzes, os Vereadores
- (A) não podem ser presos sem a respectiva licença da Câmara Municipal, aprovada por maioria absoluta dos membros da Casa.
 - (B) somente podem ser processados e julgados pelo Supremo Tribunal Federal, por denúncia de crime inafiançável.
 - (C) possuem imunidade parlamentar e somente podem ser presos em flagrante ou por ordem judicial do Presidente do Tribunal de Justiça do Estado.
 - (D) são invioláveis e não podem responder a qualquer processo criminal durante o mandato parlamentar.
 - (E) são invioláveis por suas opiniões, palavras e votos, que digam respeito a assuntos de seus mandatos e da Câmara Municipal, dentro da circunscrição do Município.
- 35.** A Lei Orgânica do Município de Mogi das Cruzes dispõe que as Comissões Especiais de Inquérito terão poderes de investigação próprios das autoridades judiciais, além de outros previstos no Regimento Interno, e serão criadas pela Câmara, mediante requerimento de um terço de seus membros, para a apuração de fato determinado e por prazo certo, sendo suas conclusões, se for o caso, encaminhadas ao
- (A) Presidente da Câmara Municipal, para dar início ao processo de cassação do Vereador acusado.
 - (B) Juiz da Comarca, para dar início ao processo criminal dos infratores.
 - (C) Procurador-Geral do Município, para ajuizar a competente ação judicial cabível.
 - (D) Ministério Público, para que promova a responsabilidade criminal dos infratores.
 - (E) Delegado de Polícia, para abertura do competente inquérito policial.

36. Observe a imagem a seguir, retirada do MS-Windows 7, em sua configuração padrão.



Pela imagem, é correto afirmar que a Lixeira

- (A) não permite receber arquivos.
 - (B) contém pelo menos um arquivo.
 - (C) está quase no limite.
 - (D) está vazia.
 - (E) está desativada.
37. A imagem a seguir foi retirada do MS-Word 2010, em sua configuração padrão, e foi feita ao clicar em um ícone da guia Layout de Página.



Assinale a alternativa que contém o nome do ícone a que se refere o enunciado.

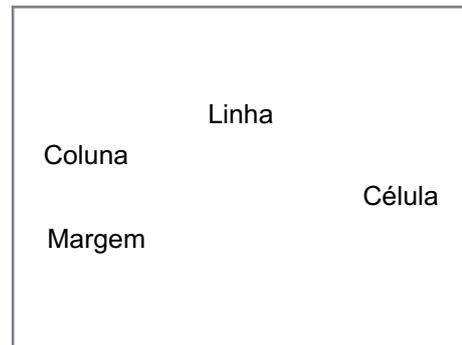
- (A) Tamanho.
- (B) Orientação.
- (C) Colunas.
- (D) Margens.
- (E) Quebras.

38. A imagem a seguir mostra uma planilha sendo editada por meio do MS-Excel 2010, em sua configuração padrão.

	A	B	C
1	9	6	
2	5	7	
3	6	4	
4	1	3	
5	8	2	

Assinale a alternativa que contém o valor que será exibido na célula C1 após esta ser preenchida com a fórmula =MAIOR(A1:B5;6)

- (A) 9
 - (B) 8
 - (C) 7
 - (D) 6
 - (E) 5
39. A imagem a seguir mostra um slide sendo editado por meio do MS-PowerPoint 2010, em sua configuração padrão. Não foram digitados caracteres brancos.



Assinale a alternativa que correlaciona corretamente a palavra da imagem com o respectivo alinhamento de parágrafo aplicado.

- (A) Linha – centralizado; Célula – alinhado à esquerda.
 - (B) Coluna – justificado; Margem – alinhado à direita.
 - (C) Linha – justificado; Margem – centralizado.
 - (D) Coluna – alinhado à esquerda; Margem – justificado.
 - (E) Margem – alinhado à esquerda; Célula – centralizado.
40. Um usuário deseja enviar um e-mail para vários destinatários e deseja que um dos destinatários não seja visto pelos demais.

Assinale a alternativa que contém o nome do campo de e-mail em que deve ser preenchido o endereço desse destinatário que não poderá ser visto pelos demais.

- (A) Cco.
- (B) Cc.
- (C) De.
- (D) Para.
- (E) Anexo.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

41. A primeira agência reguladora do setor de telecomunicações, instalada no Brasil em 1997, é a

- (A) ABRATEL.
- (B) ANEEL.
- (C) APTEL.
- (D) ANATEL.
- (E) CONTEL.

42. Muito utilizado em telefonia, o termo em inglês *voice mail* significa

- (A) transferência de voz.
- (B) correio de voz.
- (C) atendimento por voz.
- (D) discagem por voz.
- (E) chamado de voz.

43. O profissional da área de telefonia deve estar ciente de que é de sua responsabilidade

- (A) agir com discrição, mantendo sob sigilo todas as ligações telefônicas.
- (B) conhecer e saber lidar com todos os aparelhos modernos de telecomunicação.
- (C) responder pelo bom desempenho de seus pares ou colegas da área.
- (D) conhecer todos os dispositivos telefônicos de última geração no Mercado.
- (E) informar a seus superiores todas as situações ocorridas com seus colegas.

44. Ao perceber que o seu interlocutor é uma pessoa difícil, a telefonista deve

- (A) interrompê-lo delicadamente e solicitar que se mantenha calmo.
- (B) passar a ligação para um colega, evitando assim maiores constrangimentos.
- (C) manter a calma, ser paciente e procurar ouvi-lo sem interrupções.
- (D) tratá-lo de forma segura, séria, colocando-o em seu devido lugar.
- (E) chamar o seu superior para que a auxilie nesse atendimento.

45. No que diz respeito a chamadas externas, existe uma fraseologia padrão de atendimento, ou seja, ao atender a ligação, a telefonista deve dizer, imediatamente,

- (A) o seu nome, e, em seguida, perguntar: “quer falar com quem?”.
- (B) o nome da instituição, e, em seguida, dizer: “pois não, em que posso lhe ajudar?”.
- (C) “bom dia” ou “boa tarde”, e, em seguida, o seu próprio nome.
- (D) “bom dia” ou “boa tarde”, e, em seguida, questionar: “com quem gostaria de falar?”.
- (E) o nome da instituição, seguido das expressões “bom dia” ou “boa tarde”.

46. Em telefonia, o termo “ramais restritos” refere-se a ramais

- (A) habilitados unicamente para realizar ligações internas.
- (B) pertencentes aos profissionais dos altos cargos da instituição.
- (C) que podem ser utilizados apenas com permissão superior.
- (D) especiais, habilitados a realizar ligações externas.
- (E) para ligações externas, porém, temporariamente desligados.

47. O PABX (*Private Automatic Branch Exchange*) é um sistema de telefonia em que todas as ligações

- (A) externas, que saem, devem ser feitas, necessariamente, pela telefonista.
- (B) externas, que entram e que saem, são atendidas e feitas diretamente pelos usuários.
- (C) internas e externas, que saem, devem ser atendidas e realizadas pela telefonista.
- (D) externas, que entram, devem passar, obrigatoriamente, pela telefonista.
- (E) internas precisam passar pela telefonista que as repassará aos usuários internos.

48. O aparelho telefônico é o responsável pela origem e recepção das ligações. Há dois tipos de aparelhos telefônicos:

- (A) elétricos ou eletrônicos.
- (B) receptivos ou emissores.
- (C) analógicos ou digitais.
- (D) internos ou externos.
- (E) residenciais ou comerciais.

- 49.** Uma das mais importantes atribuições da telefonista é a de realizar um atendimento telefônico de qualidade por meio do qual ela deve expressar
- (A) alegria, emoção e sensibilidade.
 - (B) interesse, atenção e cordialidade.
 - (C) simpatia, descontração e curiosidade.
 - (D) sobriedade, reação e seriedade.
 - (E) exuberância, doçura e familiaridade.
- 50.** A qualidade no atendimento garante o sucesso da empresa ou da instituição, portanto, toda telefonista deve
- (A) entreter e conversar com os seus interlocutores, conquistando-os.
 - (B) atender informal e docemente todas as ligações.
 - (C) valorizar e prestigiar as ligações de e para os seus superiores.
 - (D) atender com muito mais rapidez e bem menos explicações.
 - (E) escutar e prestar atenção a tudo o que os seus interlocutores têm a dizer.

