



CÂMARA MUNICIPAL DE SUZANO

ESTADO DE SÃO PAULO

CONCURSO PÚBLICO

005. 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 para a devida substituição desse caderno.
- ◆ Leia cuidadosamente todas as questões e escolha a resposta que você considera correta.
- ◆ Marque, na folha de respostas, com caneta de tinta 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 transcorrida 1 hora do início da prova.
- ◆ Deverão permanecer em cada uma das salas de prova os 3 últimos candidatos, até que o último deles entregue sua prova, assinando termo respectivo.
- ◆ Ao sair, você entregará ao fiscal a folha de respostas e este caderno.
- ◆ Até que você saia do prédio, todas as proibições e orientações continuam válidas.

AGUARDE A ORDEM DO FISCAL PARA ABRIR ESTE CADERNO.

Nome do candidato _____

RG _____

Inscrição _____

Prédio _____

Sala _____

Carteira _____

CONHECIMENTOS GERAIS

LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto para responder às questões de números **01** a **07**.

A arte de ser avó

Netos são como heranças: você os ganha sem merecer. Sem ter feito nada para isso, de repente lhe caem do céu. Sem se passarem as penas do amor, sem os compromissos do matrimônio, sem as dores da maternidade.

Quarenta anos, quarenta e cinco... Você sente, obscuramente, nos seus ossos, que o tempo passou mais depressa do que esperava. Meu Deus, para onde foram as suas crianças? Naqueles adultos cheios de problemas que hoje são os filhos, que têm sogro e sogra, cônjuge, emprego, apartamento a prestações, você não encontra de modo nenhum as suas crianças perdidas. São homens e mulheres – não são mais aqueles de que você se recorda.

E então, um belo dia, sem que lhe fosse imposta nenhuma das agonias da gestação ou do parto, o doutor lhe põe nos braços um menino. Completamente grátis – nisso é que está a maravilha. Sem dores, sem choros, aquela criancinha da qual você morria de saudades, símbolo ou penhor da mocidade perdida. Pois aquela criancinha, longe de ser um estranho, é um menino seu que lhe é “devolvido”. E o espantoso é que todos lhe reconhecem o seu direito de o amar com extravagância; ao contrário, causaria escândalo e decepção se você não o acolhesse imediatamente com todo aquele amor recalçado que há anos se acumulava, desdenhado, no seu coração.

Sim, tenho certeza de que a vida nos dá os netos para nos compensar de todos os sofrimentos trazidos pela velhice. São amores novos, profundos e felizes, que vêm ocupar aquele lugar vazio, nostálgico, deixado pelos arroubos juvenis.

Até as coisas negativas se viram em alegrias quando se intrometem entre avó e neto: o bibelô de estimação que se quebrou porque o menininho – involuntariamente! – bateu com a bola nele. Está quebrado e remendado, mas enriquecido com preciosas recordações: os cacos na mãozinha, os olhos arregalados, o beijo pronto para o choro; e depois o sorriso malandro e aliviado porque “ninguém” se zangou, o culpado foi a bola mesmo, não foi, Vó? Era um simples boneco que custou caro. Hoje é relíquia: não tem dinheiro que pague...

(Rachel de Queiroz. *O brasileiro perplexo*. 1963. Adaptado)

01. A partir da leitura do texto, é possível afirmar que

- (A) o melhor momento da vida para se tornar avó é entre quarenta e quarenta e cinco anos de idade, quando os filhos já estão casados e morando em seus próprios apartamentos.
- (B) o apego das avós a seus netos é justificado pela tentativa de evitar que se cause escândalo e decepção entre os outros membros da família.
- (C) as crianças quebram, involuntariamente, objetos que são como relíquias para as avós, visto que, por serem muito caros, não há dinheiro que os pague.
- (D) a relação entre as avós e seus netos é livre das exigências do casamento e dos sofrimentos envolvidos na maternidade.
- (E) a chegada dos netos faz com que as avós se esqueçam de seus filhos, que já se tornaram homens e mulheres irreconhecíveis.

02. Nesse texto, a autora

- (A) usa de sarcasmo no segundo parágrafo do texto, ao perguntar para Deus aonde teriam ido as crianças do leitor.
- (B) recorre à segunda pessoa do singular ao responder de modo afirmativo a uma pergunta imaginária do leitor no início do quarto parágrafo.
- (C) introduz a voz do neto no trecho “e depois o sorriso malandro e aliviado porque ‘ninguém’ se zangou, o culpado foi a bola mesmo, não foi, Vó?”.
- (D) compara os netos a uma herança, no primeiro parágrafo, como modo de expressar o caráter improvável de se tornar avó.
- (E) faz uma descrição pouco real do neto no trecho: “os cacos na mãozinha, os olhos arregalados, o beijo pronto para o choro” para gerar um efeito cômico.

03. No trecho do 3º parágrafo “... causaria escândalo e decepção se você não o acolhesse imediatamente com todo aquele amor recalçado que há anos se acumulava, **desdenhado**, no seu coração”, o vocábulo destacado tem como sinônimo:

- (A) desvalorizado.
- (B) desmedido.
- (C) recuperado.
- (D) elevado.
- (E) conservado.

04. Considere o trecho do terceiro parágrafo do texto:

Pois aquela criancinha, longe de ser um estranho, é um menino seu que lhe é “devolvido”.

É correto afirmar que o emprego das aspas, nesse trecho,

- (A) indica que a fala é de outra personagem.
- (B) aponta para um vocábulo ainda desconhecido na língua.
- (C) relativiza o significado da palavra.
- (D) marca a transcrição de parte de outro texto.
- (E) enfatiza o sentido literal do vocábulo na frase.

05. Segundo a norma-padrão da língua portuguesa, o pronome está corretamente empregado em:

- (A) E depois o sorriso malandro e aliviado porque “ninguém” zangou-se.
- (B) Ao contrário, causaria escândalo e decepção se você não acolhesse-o imediatamente.
- (C) Sem ter feito nada para isso, de repente caem-lhe do céu.
- (D) Até as coisas negativas viram alegrias quando intrometem-se entre avó e neto.
- (E) E o espantoso é que todos reconhecem o seu direito de amá-lo com extravagância.

06. Assinale a alternativa em que o trecho “Sim, tenho certeza de que a vida nos dá os netos para nos compensar de todos os sofrimentos trazidos pela velhice.” está reescrito de acordo com a norma-padrão da língua e com as ideias do texto original.

- (A) Sim, tenho certeza de que a vida nos dá os netos para que seja compensados todos os sofrimentos trazidos pela velhice.
- (B) Sim, tenho certeza de que a vida nos dá os netos para que sejamos compensados de todos os sofrimentos trazidos pela velhice.
- (C) Sim, tenho certeza de que a vida nos dá os netos para compensarmos de todos os sofrimentos trazidos pela velhice.
- (D) Sim, tenho certeza de que a vida nos dá os netos para que nos compensem de todos os sofrimentos trazidos pela velhice.
- (E) Sim, tenho certeza de que a vida nos dá os netos para que se compense todos os sofrimentos trazidos pela velhice.

07. Considere o trecho do 5º parágrafo do texto

... e depois o sorriso malandro e aliviado porque “ninguém” se zangou....

O vocábulo destacado foi empregado com a mesma função encontrada em:

- (A) Não me importa se ela foi demitida do trabalho.
- (B) Os garotos machucaram-se jogando bola.
- (C) Aprovou-se a nova legislação.
- (D) Se chegarmos atrasados não poderemos entrar.
- (E) Estou analisando se devo aceitar a proposta.

Leia a tira para responder às questões de números 08 a 10.



(Bill Waterson. *O essencial de Calvin e Haroldo*. 2018)

08. O efeito de humor da tira decorre principalmente do fato de que

- (A) o pai se mantém tranquilo no primeiro quadrinho, mesmo com a notícia de que seus números estão em baixa.
- (B) o pai não tem conhecimento das informações trazidas pelo filho, ainda que apareça, nas imagens, sentado lendo um jornal.
- (C) o filho apresenta suas demandas pessoais como se fossem dados coletados em uma pesquisa de satisfação sobre o governo.
- (D) o pai se refere ao próprio filho como “grupos de interesse”, o que provoca uma quebra de expectativa no filho.
- (E) os tigres são mencionados, no segundo quadrinho, como se fossem entrevistados, mas o pai não questiona o filho.

09. No trecho “**Se** quiser continuar sendo ‘pai’, sugiro grandes mudanças em sua plataforma de governo”, o vocábulo em destaque introduz uma relação de

- (A) condição.
- (B) concessão.
- (C) finalidade.
- (D) consequência.
- (E) causa.

10. Assinale a alternativa em que a frase está de acordo com a norma-padrão da língua quanto às regras de concordância e regência.

- (A) Segundo as ideias do filho, mudanças na plataforma de governo favoreceriam ao pai.
- (B) Entre o público da pesquisa existe, além do próprio filho, tigres e meninos brancos de seis anos.
- (C) O filho está ansioso em mostrar ao pai o resultado de sua entrevista com os eleitores.
- (D) Se houvessem mudanças no governo do pai, seus eleitores estariam mais satisfeitos.
- (E) O pai não acredita que pode haver eleitores que exigem mesadas mais altas e aulas de direção.

Leia o texto para responder às questões de números 11 a 20.

Investimento em educação na primeira infância como “estratégia anticrime”

James Heckman já era vencedor do Nobel de Economia quando começou a se dedicar ao assunto pelo qual passaria a ser realmente conhecido: a primeira infância (de 0 a 5 anos de idade), sua relação com a desigualdade social e o potencial que há nessa fase da vida para mudanças que possam tirar pessoas da pobreza.

Em grande parte por causa de seus estudos, o assunto tem ganhado mais atenção nos últimos anos. Heckman concluiu que o investimento na primeira infância é uma estratégia eficaz para o crescimento econômico. Ele calcula que o retorno financeiro para cada dólar gasto é dos mais altos.

Isso ocorre porque, na etapa entre o nascimento e os cinco anos de idade, o cérebro se desenvolve rapidamente e é mais maleável. Assim, é mais fácil incentivar habilidades cognitivas e de personalidade – atenção, motivação, autocontrole e sociabilidade – necessárias para o sucesso na escola, saúde, carreira e na vida.

No início dos anos 2000, Heckman começou a se debruçar sobre os dados do *Perry Preschool Project*, experimento social que mudou a vida de seus participantes. Ele funcionou assim: em 1962, na pequena cidade de Ypsilanti, no Estado do Michigan, nos Estados Unidos, 123 alunos da mesma escola foram divididos aleatoriamente em dois grupos. Um deles, com 58 crianças, recebeu uma educação pré-escolar de alta qualidade, e o outro, com 65, não participou das mesmas atividades – este último é o grupo de controle. A proposta era testar se o acesso a uma boa educação infantil melhoraria a capacidade de crianças desfavorecidas de obter sucesso na escola e na vida.

“O **consenso** quando comecei a analisar os dados era de que o programa não tinha sido bem-sucedido porque o QI dos participantes era igual ao de não participantes”, lembra ele, anos depois, em conversa com a BBC News Brasil.

Heckman e colegas resolveram analisar os resultados do experimento por outro ângulo. “Nós olhamos não para o QI, mas para as habilidades sociais e emocionais que os participantes demonstraram em etapas seguintes da vida e vimos que o programa era, na verdade, muito mais bem-sucedido do que as pessoas achavam. Constatamos que os participantes tinham mais probabilidade de estarem empregados e tinham muito menos chance de ter cometido crimes”, diz o economista.

Sua análise do programa *Perry* chegou à conclusão de que houve um retorno sobre o investimento de 7 a 10% ao ano, com base no aumento da escolaridade e do desempenho profissional, além da redução dos custos com reforço escolar, saúde e gastos do sistema penal.

(Luiza Franco. *BBC News Brasil*. 21 de maio de 2019. Adaptado)

11. A respeito da pesquisa desenvolvida por James Heckman, é correto afirmar que

- (A) o sucesso desse trabalho rendeu ao pesquisador norte-americano o Prêmio Nobel de Economia.
- (B) o grupo de controle, de 65 crianças, desenvolveu melhor suas habilidades sociais e emocionais em comparação com o outro grupo.
- (C) não foi bem-sucedida, visto que o QI dos participantes não apresentou diferenças significativas.
- (D) o objetivo foi verificar a contribuição da educação infantil para o desenvolvimento de capacidades importantes para a vida das crianças.
- (E) o rendimento dos pesquisadores foi de 7 a 10% ao ano por criança estudada, dependendo do desempenho do profissional.

12. Sobre a relação entre educação na primeira infância e crescimento econômico, o pesquisador defende que

- (A) tirar as pessoas da pobreza, com um investimento governamental de 7 a 10% ao ano, faz com que a educação infantil melhore consideravelmente.
- (B) o alto investimento na educação infantil promove melhora no desempenho profissional e redução de gastos na saúde e na segurança pública.
- (C) a pesquisa sobre educação infantil realizada nos Estados Unidos em 1962 colaborou para o desenvolvimento social e econômico do Estado de Michigan.
- (D) pessoas que têm mais probabilidade de estarem empregadas e menos chances de cometer crimes acabam investindo mais na educação infantil.
- (E) a situação econômica favorável do país é fundamental para que o cérebro das crianças se desenvolva rapidamente e de forma maleável.

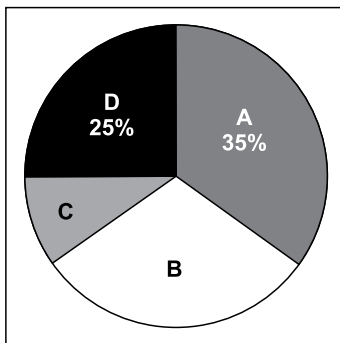
13. Considerando os argumentos do texto, é correto afirmar que a importância de se investir na educação pré-escolar reside no fato de que esta
- (A) promove o desenvolvimento de habilidades, o que é favorecido por um cérebro mais flexível.
 - (B) corresponde a uma etapa escolar baseada em brincadeiras e convivência social.
 - (C) não demanda recursos como o ensino superior e traz retornos mais rápidos.
 - (D) cria laços afetivos importantes entre a criança, seus colegas e seus familiares.
 - (E) contribui sensivelmente para o aumento do QI (quociente de inteligência) das crianças.
14. O vocábulo **isso**, em destaque no 3º parágrafo, refere-se à seguinte informação do texto:
- (A) "... na etapa entre o nascimento e os cinco anos de idade, o cérebro se desenvolve rapidamente e é mais maleável".
 - (B) "Em grande parte por causa de seus estudos, o assunto tem ganhado mais atenção nos últimos anos".
 - (C) "James Heckman já era vencedor do Nobel de Economia quando começou a se dedicar ao assunto pelo qual passaria a ser realmente conhecido".
 - (D) "Heckman concluiu que o investimento na primeira infância é uma estratégia eficaz para o crescimento econômico".
 - (E) "... é mais fácil incentivar habilidades cognitivas e de personalidade (...) necessárias para o sucesso na escola, saúde, carreira e na vida".
15. No trecho "**Assim**, é mais fácil incentivar habilidades cognitivas e de personalidade..." (3º parágrafo), o termo em destaque pode ser substituído, sem prejuízo do sentido original, por
- (A) Por outro lado.
 - (B) Ademais.
 - (C) Em suma.
 - (D) Em primeiro lugar.
 - (E) Desse modo.
16. Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas da seguinte frase:
- A pesquisa procurou testar se o acesso _____ educação infantil corresponderia _____ necessidade de crianças desfavorecidas _____ aprimorar suas habilidades sociais e emocionais.
- (A) a ... a ... de
 - (B) à ... a ... em
 - (C) a ... à ... para
 - (D) à ... à ... de
 - (E) a ... à ... em
17. No trecho do 5º parágrafo "O **consenso** quando comecei a analisar os dados era de que o programa não tinha sido bem-sucedido porque o QI dos participantes era igual ao de não participantes", o vocábulo destacado tem como antônimo:
- (A) divergência.
 - (B) exclusão.
 - (C) aprovação.
 - (D) deferimento.
 - (E) concordância.
18. A vírgula no trecho "No início dos anos 2000, Heckman começou a se debruçar sobre os dados do *Perry Preschool Project...*" foi empregada pelo mesmo motivo que ocorre em:
- (A) Dessa forma, o cidadão pode conhecer melhor os seus direitos.
 - (B) Convidado de honra da premiação, o diretor não pôde chegar a tempo.
 - (C) Após um longo período de procrastinação, começamos a arrumar o escritório.
 - (D) Famoso por suas pinturas, Leonardo da Vinci foi também um grande inventor.
 - (E) Carlos, não deixe de avisar quando terminar o trabalho.
19. No trecho do 6º parágrafo do texto "Nós olhamos não para o QI, mas para as habilidades sociais e emocionais **que os participantes demonstraram** em etapas seguintes da vida...", a expressão em destaque pode ser substituída corretamente por:
- (A) de que os participantes dispunham.
 - (B) às quais os participantes expuseram.
 - (C) a que os participantes usufruíam.
 - (D) com que os participantes apresentaram.
 - (E) cujos participantes desenvolveram.
20. Assinale a alternativa em que a frase está correta quanto à concordância verbal e nominal.
- (A) Os resultados do experimento de Heckman, conduzido nos Estados Unidos, confirma a tese do pesquisador e ganhador do Nobel de Economia.
 - (B) O retorno financeiro dos investimentos realizados na primeira infância fazem com que essa estratégia seja economicamente vantajosa.
 - (C) A diferença entre o QI das crianças participantes e o das não participantes da pesquisa foi quase nulo.
 - (D) Fazem mais de 50 anos que a pesquisa foi realizada, e ainda hoje os resultados são relevantes para as políticas públicas.
 - (E) Não é incorreto afirmar que os investimentos em educação na primeira infância têm impactos econômicos relevantes.

21. Um funcionário de uma livraria precisa embalar o total de 36 livros para presente. Após embalar $\frac{1}{6}$ deles, dividiu os

livros restantes em 5 pilhas, cada uma delas com o mesmo número de livros. Depois de embalar 3 pilhas completas, o número de livros que ainda não tinham sido embalados correspondia, em relação ao número total de livros, à fração

- (A) $\frac{1}{2}$
(B) $\frac{1}{3}$
(C) $\frac{1}{4}$
(D) $\frac{1}{5}$
(E) $\frac{1}{6}$

22. As chamadas telefônicas recebidas por uma empresa são encaminhadas, pela telefonista, para diversos departamentos. O gráfico a seguir apresenta algumas informações sobre a porcentagem, do número total de chamadas recebidas em determinado dia, encaminhadas aos diversos departamentos da empresa.



Sabendo-se que, para os departamentos B e C, juntos, foram encaminhadas 80 chamadas e que, para o departamento B, foram encaminhadas 10 chamadas a menos do que para o departamento A, então as chamadas encaminhadas ao departamento C, em relação ao número total de chamadas recebidas pela empresa, correspondem a

- (A) 30%.
(B) 25%.
(C) 20%.
(D) 15%.
(E) 10%.

23. Uma pessoa comprou um jogo de lençol, um travesseiro e uma colcha que, juntos, custaram R\$ 450,00. O valor do jogo de lençol foi R\$ 50,00 a mais do que a soma dos valores do travesseiro e da colcha. Sabendo-se que o valor do travesseiro foi $\frac{2}{3}$ do valor da colcha, então é correto afirmar que o valor do travesseiro foi
- (A) R\$ 80,00.
 - (B) R\$ 90,00.
 - (C) R\$ 100,00.
 - (D) R\$ 110,00.
 - (E) R\$ 120,00.
24. Uma impressora gasta 2 minutos para imprimir 9 panfletos. Então o tempo necessário para que essa impressora imprima 414 desses panfletos será de
- (A) 1 hora e 50 minutos.
 - (B) 1 hora e 43 minutos.
 - (C) 1 hora e 32 minutos.
 - (D) 1 hora e 14 minutos.
 - (E) 58 minutos.
25. Uma pessoa precisa preencher determinado número de relatórios. Na segunda-feira, pela manhã, ela preencheu $\frac{1}{8}$ desse total e, no período da tarde, preencheu 7 relatórios. Na terça-feira, preencheu os demais relatórios, sendo metade deles no período da manhã e a outra metade no período da tarde, finalizando o serviço. Se o número de relatórios preenchidos na terça-feira pela manhã foi igual ao número de relatórios preenchidos na segunda-feira à tarde, então o número total de relatórios preenchidos nesses dois dias foi
- (A) 48.
 - (B) 40.
 - (C) 32.
 - (D) 24.
 - (E) 16.
26. Em uma empresa, uma telefonista que trabalha no período da manhã e no período da tarde, atendeu 150 chamadas telefônicas em um dia. A razão do número de chamadas atendidas no período da manhã para o número de chamadas atendidas no período da tarde foi $\frac{2}{3}$. O número de chamadas atendidas no período da manhã foi
- (A) 60.
 - (B) 70.
 - (C) 80.
 - (D) 90.
 - (E) 100.

27. Em uma sala, há duas mesas, ambas com tampos retangulares, A e B, cujas medidas em centímetros, estão indicadas nas figuras.

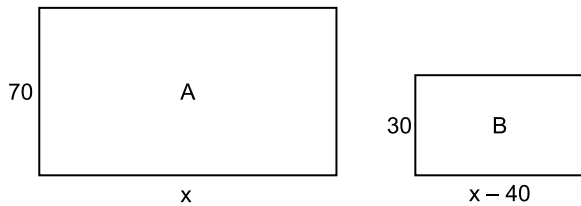


Figura fora de escala

Se o perímetro do tampo A é 320 cm, a área do tampo B é

- (A) 2700 cm².
 (B) 2400 cm².
 (C) 2000 cm².
 (D) 1800 cm².
 (E) 1500 cm².
28. De um rolo de fio, com 22 m de comprimento, foram cortados alguns pedaços para a realização de alguns serviços. A tabela a seguir mostra o número de pedaços cortados e o respectivo comprimento unitário.

Nº DE PEDAÇOS	COMPRIMENTO DE UM PEDAÇO
2	1,3 m
5	90 cm
8	50 cm

Após todos esses pedaços serem cortados, o comprimento de fio que restou no rolo foi

- (A) 10,10 m.
 (B) 10,90 m.
 (C) 11,10 m.
 (D) 11,50 m.
 (E) 11,90 m.
29. A tabela a seguir mostra o número de ligações telefônicas recebidas, por um escritório, nos 5 dias de uma semana.

DIA	Nº DE LIGAÇÕES RECEBIDAS
2ª feira	2x
3ª feira	27
4ª feira	x
5ª feira	30
6ª feira	28

Considerando-se o número de chamadas recebidas nesses 5 dias, na média, foram recebidas 29 chamadas por dia. O número de chamadas recebidas na 2ª feira superou o número de chamadas recebidas na 6ª feira em

- (A) 6 chamadas.
 (B) 8 chamadas.
 (C) 10 chamadas.
 (D) 12 chamadas.
 (E) 14 chamadas.

30. Uma pessoa dispõe de 1,2 m de fita na cor vermelha e 90 cm de fita na cor verde. Essas fitas serão cortadas em pedaços, todos iguais e de maior comprimento possível, de modo que não ocorra sobra alguma. Sabendo-se que cada pedaço de fita será utilizado para fechar um pacote de presente, então é correto afirmar que o maior número de pacotes que poderão ser fechados com esses pedaços de fita será

- (A) 9.
 (B) 8.
 (C) 7.
 (D) 6.
 (E) 5.

R A S C U N H O

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

31. Em um computador com Microsoft Windows 7 instalado, em sua configuração padrão, uma pasta contém os seguintes arquivos, todos criados com o Bloco de Notas:

Arq1.txt
Arq2.txt
Arquivo A.txt
Arquivo B.txt

Assinale a alternativa que apresenta o resultado correto, ao selecionar todos os arquivos e pressionar a tecla ENTER.

- (A) Será aberta apenas uma janela do Bloco de Notas, com o primeiro arquivo apenas, o Arq1.txt.
(B) Será aberta apenas uma janela do Bloco de Notas, com o último arquivo apenas, o Arquivo B.txt.
(C) Serão abertas quatro janelas do Bloco de Notas, cada uma delas com um dos arquivos.
(D) Será aberta apenas uma janela do Bloco de Notas, mesclando o conteúdo dos 4 arquivos selecionados.
(E) Serão abertas quatro janelas do Bloco de Notas, mas todas sem nenhum conteúdo.

32. No Microsoft Word 2010, em sua configuração original, um usuário vai configurar as margens de um documento. Ao _____ a margem esquerda, _____ a área disponível para digitação de texto. Ao _____ a margem direita, _____ a área disponível para digitação de texto.

Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas do enunciado.

- (A) aumentar ... aumenta-se ... diminuir ... aumenta-se
(B) aumentar ... reduz-se ... diminuir ... aumenta-se
(C) diminuir ... reduz-se ... aumentar ... reduz-se
(D) diminuir ... aumenta-se ... diminuir ... reduz-se
(E) diminuir ... reduz-se ... diminuir ... aumenta-se
33. No Microsoft PowerPoint 2010, em sua configuração original, em uma apresentação contendo 10 slides, a quantidade máxima de slides que podem ser configurados como ocultos é
- (A) 0.
(B) 1.
(C) 2.
(D) 5.
(E) 10.

34. Tem-se a seguinte planilha, criada no Microsoft Excel 2010, em sua configuração padrão.

	A	B
1	Sequência	Duração chamada
2	1	00:02:09
3	2	00:01:45
4	3	00:00:30
5	4	00:05:01
6	5	00:00:10
7		

Assinale a alternativa que apresenta a função correta a ser inserida na célula B7 para calcular o tempo médio de duração das chamadas telefônicas.

- (A) =MÉDIA(B2:B6)
(B) =MÉDIA(A1:B6)
(C) =TELEFONE(B2:B6)
(D) =MÉDIA(B7)
(E) =TELEFONE(B7)
35. Utilizando o Microsoft Internet Explorer 11, em sua configuração padrão, um usuário, visitou os seguintes sites, nesta ordem:

<https://www.google.com.br>
<http://www.camarasuzano.sp.gov.br>
<https://www.uol.com.br>

Depois de carregado o último site, o usuário clicou no botão voltar, que é a seta para a esquerda, e o resultado é ilustrado na imagem a seguir, parcialmente extraída do aplicativo.



Assinale a alternativa que indica qual é o resultado ao se clicar no botão avançar, que é uma seta para a direita.

- (A) Atualiza a página <http://www.camarasuzano.sp.gov.br>.
(B) Insere o site <http://www.camarasuzano.sp.gov.br> nos Favoritos.
(C) Abre o site <https://www.google.com.br>.
(D) Abre o site <https://www.uol.com.br>.
(E) Remove o site <http://www.camarasuzano.sp.gov.br> do histórico de navegação.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

36. Toda instituição ou empresa exige profissionais da área de telefonia que sejam capazes de atender prontamente e com habilidade qualquer área ou departamento, e, para tanto, é preciso que conheçam as rotinas básicas administrativas. Uma das principais é saber
- (A) trabalhar exemplarmente com os *softwares* avançados, principalmente o Excel.
 - (B) elaborar planilhas financeiras de cálculos dos projetos em andamento.
 - (C) redigir relatórios de acompanhamento de casos e/ou processos.
 - (D) administrar conceitos e ideias que tragam soluções e aprimoramentos.
 - (E) utilizar devidamente computador, fax, impressora e copiadora.
37. A atualização e o controle de reuniões, compromissos e eventos só podem ser feitos eficazmente se for por intermédio de
- (A) relatórios.
 - (B) planilhas.
 - (C) agendas.
 - (D) diários.
 - (E) memorandos.
38. Os métodos mais comuns de arquivamento são:
- (A) corrente, mediano e temporário.
 - (B) digital, analógico e automático.
 - (C) direto, indireto e variável.
 - (D) alfabético, numérico e alfanumérico.
 - (E) ativo, inativo e permanente.
39. As saliências colocadas na parte superior das pastas de arquivo, em que se colocam os nomes pertinentes a cada uma, são denominadas
- (A) projeções.
 - (B) guias.
 - (C) etiquetas.
 - (D) rótulos.
 - (E) notações.
40. A qualidade no atendimento ao público é um dos principais requisitos praticados em todas as áreas das empresas ou instituições. O profissional que busca trabalhar com excelência e competência
- (A) atende a todos com muita alegria, descontração e intimidade.
 - (B) apresenta postura adequada tanto no atendimento telefônico quanto no presencial.
 - (C) é simpático e trava longas e interessantes conversas com os visitantes.
 - (D) age com esperteza, questionando o visitante sobre os assuntos em pauta.
 - (E) trata a todos com muita educação e exige ser tratado da mesma forma.
41. Para a manutenção de relações humanas saudáveis nas organizações ou nas instituições, é primordial que se evite o caráter
- (A) assertivo.
 - (B) arbitrário.
 - (C) empático.
 - (D) altruístico.
 - (E) prático.
42. Pode-se conceituar como meio de transmissão todo suporte que
- (A) transporta as informações entre os terminais telefônicos, desde a origem até o destino da chamada.
 - (B) desconsidera as centrais telefônicas de origem e de destino para o transporte das informações.
 - (C) transmite informações solicitadas e emitidas pelos interlocutores, nacional ou internacionalmente.
 - (D) realiza e pratica o retorno de informações entre os mais diversos meios de comunicação.
 - (E) permite ao operador redistribuir as chamadas telefônicas por intermédio do *notebook*.
43. Para poder atender as chamadas internas e externas adequadamente, a telefonista deve
- (A) solicitar apoio constante do seu superior imediato para evitar erros e falhas.
 - (B) conhecer fluentemente mais de um idioma, principalmente o inglês.
 - (C) aplicar-se na realização de cursos especializados e de pós-graduação.
 - (D) saber utilizar os mais sofisticados aparelhos de tecnologia avançada.
 - (E) saber operar em troncos e ramais, transferindo as ligações e prestando informações.

- 44.** Obedecendo à fraseologia padrão de atendimento a ligações externas, ao atender, a telefonista deve dizer prontamente
- (A) o seu nome e, em seguida, perguntar: “gostaria de falar com quem?”.
 - (B) o nome da instituição e, em seguida, questionar: “pois não, em que posso lhe ajudar?”.
 - (C) “bom dia” ou “boa tarde” e, em seguida, o seu próprio nome.
 - (D) o nome da instituição seguido da expressão “bom dia” ou “boa tarde”.
 - (E) “bom dia” ou “boa tarde” e, em seguida, questionar: “com quem gostaria de falar?”.
- 45.** Além de fazer os atendimentos, a telefonista também deve prestar informações, porém, se for insistentemente questionada sobre assuntos que fogem do seu conhecimento, ela deve
- (A) informar delicadamente que as linhas estão ocupadas, solicitando que ligue mais tarde.
 - (B) dizer que não faz parte de sua função nem é de pertinência da sua área.
 - (C) transferir imediatamente a ligação para quem possa resolver a questão.
 - (D) tentar responder alguma coisa, mesmo que desconheça a informação correta.
 - (E) colocar o interlocutor em espera e encerrar a ligação para evitar constrangimentos.
- 46.** O principal meio de comunicação da telefonista é a voz, assim sendo, é importante que ela se empenhe em portar uma voz
- (A) pausada, baixa e envolvente.
 - (B) nítida, bem articulada e segura.
 - (C) melodiosa, tranquila e doce.
 - (D) potente, alta e entusiástica.
 - (E) alegre, vibrante e cantada.
- 47.** Um dos princípios básicos do atendimento telefônico indica que as ligações sejam atendidas
- (A) no máximo, até o terceiro toque.
 - (B) depois de cinco toques.
 - (C) assim que possível.
 - (D) após o término da outra ligação.
 - (E) se as demais linhas já estiverem desocupadas.
- 48.** Falhas ou barreiras na comunicação podem gerar bloqueios e distorções no atendimento telefônico. Tais fatos podem ser evitados se a Telefonista se mantiver
- (A) sensível.
 - (B) sincera.
 - (C) atualizada.
 - (D) atenta.
 - (E) delicada.
- 49.** As características que compõem uma chamada e que são detectadas por um sistema de PABX são compiladas em
- (A) um acompanhamento de chamada.
 - (B) uma especificação de chamada.
 - (C) um descritivo de chamada.
 - (D) um detalhamento de chamada.
 - (E) um registro de chamada.
- 50.** A postura de comunicação da telefonista, além de segura e impecável, deve revelar
- (A) animosidade.
 - (B) familiaridade.
 - (C) proatividade.
 - (D) cumplicidade.
 - (E) curiosidade.

