



Fundação de Apoio ao Desenvolvimento
da Universidade Estadual de Londrina

FUNDAÇÃO MUNICIPAL DE SAÚDE DE FOZ DO IGUAÇU
EDITAL Nº 001/2015
DATA DA PROVA: 30/08/2015

CARGO:
TELEFONISTA
(NÍVEL FUNDAMENTAL)

Língua Portuguesa: Questões 1 a 8; **Matemática:** Questões 9 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

Questão 1

O que é? O que é?

É muito bonita,

Mas não tem cor.

É saborosa,

Mas não tem sabor.

(Mário Souto Maior. *O grande livro das adivinhações*. Belo Horizonte: Editora Leitura, 2002. P. 16).

Na adivinhação acima, escrita em forma de um poema, que TIPO DE FRASE temos no primeiro verso: “O que é? O que é?”

- a) Frase Denotativa.
- b) Frase Adivinhativa.
- c) Frase Interrogativa.
- d) Frase Exclamativa.

Questão 2

DOENÇA FATAL

Do tamanho de um cachorro pequeno, o diabo da tasmânia existe apenas na ilha australiana que lhe dá nome. Nos últimos dez anos, sua população se reduziu em 60%. Nesse caso, a culpa não é do homem. A espécie desenvolveu um tipo de câncer que impede os animais de se alimentar.

(Roberta de Abreu Lima. *Veja*, 15/10/2008. Editora Abril)

De acordo com o texto, é CORRETO afirmar que:

- a) O diabo da tasmânia é uma espécie de cachorro.
- b) O diabo da tasmânia é uma espécie de cachorro com câncer.
- c) O homem desenvolveu um tipo de câncer no estômago causado pelo contato com o diabo da tasmânia.
- d) Na última década, o número de diabos da tasmânia diminuiu em mais da metade.

Questão 3

“Olho de gato é sinalizador noturno usado para segurança no trânsito”

A única questão abaixo, na qual toda a frase citada acima está corretamente flexionada em número (plural) é:

- a) Olho de gatos é sinalizador noturno usado para segurança no trânsito.
- b) Olhos de gato são sinalizadores noturnos usados para segurança no trânsito.
- c) Olhos de gatos são sinalizadores noturnos usados para seguranças nos trânsitos.
- d) Olho de gato são sinalizadores noturnos usados para segurança no trânsito.

Questão 4

“O mercado de trabalho sempre está à procura de bons profissionais”.

Na afirmação acima, a palavra “BONS”:

- a) Está escrita incorretamente, pois é plural de ‘bom’, que se escreve com ‘M’, portanto, a sua forma correta, de acordo com a ortografia, seria ‘boms’.
- b) Pode ser classificada como um verbo, pois é a ação que os profissionais praticam que os qualifica como bons.
- c) Está escrita corretamente, porém, não poderia vir antes da palavra ‘profissionais’, sendo o correto: ‘profissionais bons’.
- d) Pode ser classificada como adjetivo, pois se trata de uma qualidade dos profissionais procurados pelo mercado de trabalho.

Questão 5

PÉTALAS

Violetas derramam luz roxa

No parapeito branco da janela.

Toco em suas folhas de veludo escuro,

E por um momento

Minhas mãos se tornam pétalas.

(Roseana Murray. Todas as cores dentro do branco. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2004. p. 21)

Analisando o poema acima, podemos afirmar que:

- a) As lâmpadas da sala da casa são de cor roxa.
- b) As violetas do poema são artificiais, pois suas folhas são de veludo.
- c) O poema compara a experiência de tocar nas folhas da violeta com o toque no veludo.
- d) A flor do poema é mágica, pois, além de emitir uma luz roxa, transforma as mãos de quem a tocar em pétalas.

Questão 6

Das palavras abaixo, assinale a única alternativa em que TODAS as palavras são TRISSÍLABAS:

- a) Aborto; saúde; Paraguai; família.
- b) Mago; carro; reto; cesta.
- c) Excelente; iluminado; resistente; costurado.
- d) Janela; estranho; estudo; estratégia.

Questão 7

O PESO DO CÉREBRO

No século 19, o fisiologista Theodor Von Bischoff pesquisou o cérebro humano. Depois de anos reunindo dados, ele concluiu que o peso médio dos homens era de 1350 gramas, ao passo que o das mulheres era de 1250 gramas. Durante toda sua vida, baseou-se nisso para tentar provar que a mulher tinha menos capacidade intelectual. Quando morreu, Bischoff doou o próprio cérebro à ciência. O órgão pesava apenas 1245 gramas.

(Ciência Maluca. Superinteressante. Ed. 199-A. Editora Abril. p.66)

Com base no texto, pode-se afirmar:

- a) Theodor Von Bischoff conseguiu provar cientificamente que o homem tem mais capacidade intelectual que a mulher.
- b) O fato do cérebro do pesquisador Theodor Von Bischoff, ironicamente, ter pesado 1245 gramas levou à ruína a sua própria pesquisa.
- c) Para Bischoff, as mulheres tem muito mais capacidade intelectual que os homens, pois, apesar de possuírem cérebro menor, são mais criativas.
- d) O fato do cérebro do pesquisador Theodor Von Bischoff ter pesado 1245 gramas demonstra que ele tinha menos capacidade intelectual.

Questão 8

“O retrato de meus avós ficava em um lugar de destaque, ao lado da porta principal.”

Analisando a frase acima, marque a alternativa correta:

- a) “Avós” é o sujeito da oração, pois apenas pessoas podem ser sujeitos.
- b) “Ao lado da porta principal” é o predicado da oração, pois explica onde ficava o retrato.
- c) “Lugar de destaque” é o predicado da oração, pois está relacionado com “porta principal”.
- d) “O retrato de meus avós” é o sujeito da oração, sendo “retrato” o núcleo do sujeito.

QUESTÕES 9 A 14 - MATEMÁTICA _____

Questão 09

O que é uma fração aparente?

- a) é a fração imprópria, cujo numerador é múltiplo do denominador.
- b) é a fração cujo numerador é maior ou igual ao denominador.
- c) é aquela cujo numerador é menor que o denominador.
- d) não é uma fração.

Questão 10

Paula tem 64 anos e sua amiga Júlia, 40 anos. Calcule há quantos anos a idade da Paula foi o triplo da idade de Júlia.

- a) 24
- b) 28
- c) 30
- d) 32

Questão 11

Antônio Carlos sabe que em uma subtração, a soma do minuendo com o subtraendo e o resto é igual a 346. Calcule o valor do minuendo.

- a) 115
- b) 343
- c) 173
- d) 256

Questão 12

Sabendo que um cubo tem arestas de 10 cm. Calcule o volume em litros.

- a) 3
- b) 4
- c) 2
- d) 1

Questão 13

Calcule o valor de $(x)/2$, sabendo que x é o número de divisores naturais de 5000.

- a) 20
- b) 10
- c) 2500
- d) 30

Questão 14

Juliana tem um bambolê de raio de 0,5 m. Calcule o perímetro do bambolê. Obs. Considere o bambolê como um círculo.

- a) 1π
- b) 3π
- c) 2π
- d) $0,5\pi$

QUESTÕES 15 A 20 - CONHECIMENTOS GERAIS _____**Questão 15**

Assinale a alternativa que apresenta respectivamente o nome dos atuais presidentes dos seguintes países: Estados Unidos da América, Cuba e Venezuela.

- a) Bill Clinton, Fulgêncio Batista e Nicolás Maduro.
- b) Barack Obama, Fidel Castro e Fernando Lugo.
- c) George Bush, Fidel Castro e Hugo Chávez.
- d) Barack Obama, Raúl Castro e Nicolás Maduro.

Questão 16

O nome de nosso país – Brasil – está historicamente associado:

- a) a uma espécie de árvore, cuja seiva apresenta tonalidade avermelhada.
- b) a uma liga metálica, formada pelo ouro e o cobre, de coloração abrasada.
- c) à criatividade dos portugueses, que escolheram esse nome aleatoriamente.
- d) à decisão pessoal de D. Pedro I, durante o processo de independência do país.

Questão 17

A organização política do governo brasileiro é resultado da interação entre três poderes independentes. Assinale a alternativa que contempla esses três poderes:

- a) Político, Econômico e Social.
- b) Executivo, Legislativo e Judiciário.
- c) Público, Privado e Misto.
- d) Administrativo, Contábil e Cultural.

Questão 18

Em circunstâncias normais e pela legislação em vigor, em que ano deverá ocorrer o término do segundo mandato de Dilma Rousseff na presidência da República?

- a) 2015
- b) 2016
- c) 2017
- d) 2018

Questão 19

Assinale a alternativa que aponta corretamente o nome das capitais dos seguintes países: Estados Unidos da América, Argentina, Itália e Japão.

- a) Washington, Córdoba, Roma e Tóquio.
- b) Nova Iorque, Buenos Aires, Milão e Osaka.
- c) Washington, Buenos Aires, Roma e Tóquio.
- d) Nova Iorque, Córdoba, Milão e Osaka.

Questão 20

Indique a alternativa que apresenta o nome dos três países mais populosos do mundo.

- a) Índia, China e Estados Unidos.
- b) Indonésia, Brasil e Paquistão.
- c) Nigéria, Rússia e Japão.
- d) México, Filipinas e Alemanha.

QUESTÕES 21 A 30 - CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS _____

Questão 21

A telefonista mantém contato próximo com a comunidade de modo geral, sendo assim, deve-se prezar a qualidade no atendimento, de modo que a profissional esteja atenta a detalhes no seu dia-a-dia. Assinale a opção que NÃO corresponde à atuação de telefonista no atender ao telefone:

- a) deve demonstrar interesse, calma e simpatia.
- b) deve agir com segurança, ser eficiente e ter iniciativa.
- c) deve ser paciente e ter controle emocional.
- d) deve demonstrar impaciência e insegurança nas informações.

Questão 22

A escolha das palavras/linguagem deve condizer com a situação. Ao atender uma chamada telefônica no trabalho, a fala deve ser mais formal e mais cuidada. Sendo assim, assinale a alternativa que apresenta a maneira correta da telefonista atender a um telefonema em seu ambiente de trabalho:

- a) dizer: Alô! Quem fala?
- b) dizer: o nome da empresa, departamento, o nome do atendente e uma saudação.
- c) dizer: Pronto!
- d) dizer: Alô! Pode falar!

Questão 23

A sigla DDD, DDI e DDR estão relacionadas a ligações telefônicas e significam, respectivamente:

- a) Discagem Direta à Distância, Discagem Direta Internacional e Discagem Direta a Ramal.
- b) Discagem Direta Distante, Discagem Direta Interestadual e Discagem Direta Rural.
- c) Discagem Direta à Distância, Discagem Direta Instantânea e Discagem Direta a Ramal.
- d) Discagem Direta Distante, Discagem Direta Internacional e Discagem Direta em áreas Rurais.

Questão 24

Em relação ao PABX as afirmativas corretas são:

- I - É um equipamento centralizador de linhas e ramais, também conhecido por Central Telefônica.*
- II - Seus ramais são utilizados em empresas, residências e diversos empreendimentos, permite a comunicação interna (através de ramais) e facilita a comunicação externa (linhas telefônicas fixas).*
- III - Torna a comunicação mais segura e eficiente, já que proporciona sigilo total entre as ligações.*

- 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) todas as alternativas estão corretas.

Questão 25

Ao receber múltiplas chamadas telefônicas o sistema PABX permite deixar as chamadas em espera para que possa atender outra ligação. Para isso a tecla a ser acionada é:

- a) “mute” e digite o número “2”. O número de ligações em espera depende do tipo de central telefônica PABX instalado.
- b) “redial” e digite o número “2”. O número de ligações em espera depende do tipo de central telefônica PABX instalado.
- c) “flash” e digite o número “2”. O número de ligações em espera depende do tipo de central telefônica PABX instalado.
- d) para essa função pode-se apertar qualquer tecla.

Questão 26

Dentre as formas de atender a uma chamada no sistema PABX para transferir a um determinado ramal, assinale a alternativa correspondente à forma INADEQUADA de resposta caso o ramal se encontre ocupado e não consiga transferir a ligação:

- a) desculpe-me não foi possível completar sua ligação, o Sr. poderia ligar mais tarde?
- b) o ramal não atende, vou passar para o ramal mais próximo.
- c) obrigadinha por ligar, mas agora não tem ninguém que possa atendê-lo e não sei onde a pessoa se encontra.
- d) o ramal não atende, há outro ramal que eu possa chamar?

Questão 27

Há algumas regras básicas de convivência social e que uma telefonista também deve estar atenta em seu ambiente de trabalho, algumas delas são:

- a) falar alto ao telefone.
- b) quando a pessoa com quem fala estiver irritada a telefonista deve responder de forma rude para que ele a escute.
- c) deve manter sigilo em relação às ligações recebidas, tratar o cliente com cordialidade, falar com tom de voz moderado e de forma clara e objetiva.
- d) não se preocupar com o comportamento em si, pois se realizar seu trabalho técnico com eficiência será tida(o) como excelente funcionária(o).

Questão 28

Dentre os prefixos identificadores de chamada temos o prefixo 0 (zero). Assinale a alternativa correspondente a quando o prefixo 0 (zero) é utilizado.

- a) prefixo nacional - é utilizado para identificar chamadas de longa distância nacional.
- b) prefixo internacional - utilizado para identificar chamadas de longa distância internacional.
- c) prefixo de chamada a cobrar - caracteriza uma chamada a cobrar no destino.
- d) prefixo para chamadas gratuitas pagas por quem a recebe.

Questão 29

A ética é indispensável ao profissional e é o primeiro passo para aproximar-se do comportamento correto. Assinale a alternativa que contém atitudes que NÃO devem ser cultivadas pelo funcionário em um ambiente de trabalho:

- a) ser capaz de cultivar valores como: justiça, tolerância, solidariedade e atitudes positivas.
- b) ser intolerante, manter-se isolado do grupo, não cumprimentar as pessoas que não conhece.
- c) saber ouvir e conversar educadamente.
- d) respeitar e tratar bem a todos.

Questão 30

Na atualidade, desenvolvimento pessoal é item indispensável à cidadania, cada vez mais se aponta para a necessidade de que cada cidadão contribua de forma responsável para o progresso de sua comunidade. As organizações têm exigido não apenas habilidades intelectuais, mas também comportamentais de seus funcionários. Assinale a alternativa que apresenta essas habilidades.

- I – Solidariedade, harmonia e aptidão para manter bom relacionamento no ambiente de trabalho.*
- II – Atualização constante e soluções inovadoras frente às mudanças.*
- III – Flexibilidade para mudar hábitos de trabalho quando se fizer necessário e ser capaz de tomar decisões assertivas e rápidas.*

- a) somente a alternativa I é correta.
- b) somente a alternativa II é correta.
- c) somente a alternativa III é correta.
- d) todas as alternativas são corretas.

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