



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

## CONCURSO PÚBLICO – CARGOS OPERACIONAIS - EDITAL Nº 005/2012

### TELEFONISTA

Nome do Candidato

Número de Inscrição

### LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO

#### INSTRUÇÕES GERAIS

- I. Nesta prova, você encontrará 09 (nove) páginas numeradas sequencialmente, contendo 50 (cinquenta) questões correspondentes às seguintes disciplinas: Português (15 questões), Matemática (15 questões) e Conhecimentos Específicos (20 questões).
- II. Verifique se seu nome e número de inscrição estão corretos no cartão de respostas. Se houver erro, notifique o fiscal.
- III. Assine e preencha o cartão de respostas nos locais indicados, com caneta azul ou preta.
- IV. Verifique se a impressão, a paginação e a numeração das questões estão corretas. Caso observe qualquer erro, notifique o fiscal.
- V. Você dispõe de 4 (quatro) horas para fazer esta prova. Reserve os 20 (vinte) minutos finais para marcar o cartão de respostas.
- VI. O candidato só poderá retirar-se do setor de prova 2(duas) hora após seu início.
- VII. O candidato não poderá levar o caderno de questões. O caderno de questões será publicado no site do ibfc, no prazo recursal.
- VIII. Marque o cartão de respostas cobrindo fortemente o espaço correspondente à letra a ser assinalada, conforme o exemplo no próprio cartão de respostas.
- IX. A leitora óptica não registrará as respostas em que houver falta de nitidez e/ou marcação de mais de uma alternativa.
- X. O cartão de respostas não pode ser dobrado, amassado, rasurado ou manchado. Exceto sua assinatura, nada deve ser escrito ou registrado fora dos locais destinados às respostas.
- XI. Ao terminar a prova, entregue ao fiscal o cartão de respostas e este caderno. As observações ou marcações registradas no caderno não serão levadas em consideração.
- XII. É terminantemente proibido o uso de telefone celular, pager ou similares.

Boa Prova!



DESTAQUE AQUI

#### GABARITO DO CANDIDATO (RASCUNHO)



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

### IBFC\_09 - TELEFONISTA

Nome:

Inscrição:

Português

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       | 11                       | 12                       | 13                       | 14                       | 15                       |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Matemática

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 16                       | 17                       | 18                       | 19                       | 20                       | 21                       | 22                       | 23                       | 24                       | 25                       | 26                       | 27                       | 28                       | 29                       | 30                       |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Conhecimentos Específicos

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 31                       | 32                       | 33                       | 34                       | 35                       | 36                       | 37                       | 38                       | 39                       | 40                       | 41                       | 42                       | 43                       | 44                       | 45                       | 46                       | 47                       | 48                       | 49                       | 50                       |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

# RASCUNHO

Para as questões de 1 a 4, leia o texto abaixo

## Os Moralistas

Luis Fernando Verissimo

— Você pensou bem no que vai fazer, Paulo?

— Pensei. Já estou decidido. Agora não volto atrás.

— Olhe lá, hein, rapaz...

Paulo está ao mesmo tempo comovido e surpreso com os três amigos. Assim que souberam do seu divórcio iminente, correram para visitá-lo no hotel. A solidariedade lhe faz bem. Mas não entende aquela insistência deles em dissuadi-lo. Afinal, todos sabiam que ele não se acertava com a mulher.

— Pense um pouco mais, Paulo. Reflita. Essas decisões súbitas...

— Mas que súbitas? Estamos praticamente separados há um ano!

— Dê outra chance ao seu casamento, Paulo.

— A Margarida é uma ótima mulher.

— Espera um pouquinho. Você mesmo deixou de frequentar nossa casa por causa da Margarida. Depois que ela chamou vocês de bêbados e expulsou todo mundo.

— E fez muito bem. Nós estávamos bêbados e tínhamos que ser expulsos.

— Outra coisa, Paulo. O divórcio. Sei lá.

— Eu não entendo mais nada. Você sempre defendeu o divórcio!

— É. Mas quando acontece com um amigo...

— Olha, Paulo. Eu não sou moralista. Mas acho a família uma coisa importantíssima. Acho que a família merece qualquer sacrifício.

— Pense nas crianças, Paulo. No trauma.

— Mas nós não temos filhos!

— Nos filhos dos outros, então. No mau exemplo.

— Mas isto é um absurdo! Vocês estão falando como se fosse o fim do mundo. Hoje, o divórcio é uma coisa comum. Não vai mudar nada.

— Como, não muda nada?

— Muda tudo!

— Você não sabe o que está dizendo, Paulo! Muda tudo.

— Muda o quê?

— Bom, pra começar, você não vai poder mais frequentar as nossas casas.

— As mulheres não vão tolerar.

— Você se transformará num pária social, Paulo.

— O quê?!

— Fora de brincadeira. Um reprobo.

— Puxa. Eu nunca pensei que vocês...

— Pense bem, Paulo. Dê tempo ao tempo.

— Deixe pra decidir depois. Passado o verão.

— Reflita, Paulo. É uma decisão seríssima. Deixe para mais tarde.

— Está bem. Se vocês insistem...

Na saída, os três amigos conversam:

— Será que ele se convenceu?

— Acho que sim. Pelo menos vai adiar.

— E no solteiros contra casados da praia, este ano, ainda teremos ele no gol.

— Também, a ideia dele. Largar o gol dos casados logo agora. Em cima da hora. Quando não dava mais para arranjar substituto.

— Os casados nunca terão um goleiro como ele.

— Se insistirmos bastante, ele desiste definitivamente do divórcio.

— Vai aguentar a Margarida pelo resto da vida.

— Pelo time dos casados, qualquer sacrifício serve.

— Me diz uma coisa. Como divorciado, ele podia jogar no time dos solteiros?

— Podia.

— Impensável.

— É.

— Outra coisa.

— O quê?

— Não é reprobo. É réprobo. Acento no "e".

— Mas funcionou, não funcionou?

**1) Considere as afirmações abaixo.**

- I. Os amigos não queriam a separação de Paulo.
- II. Paulo acaba repensando sua decisão de se divorciar.

**De acordo com o texto, está correto o que se afirma em**

- a) somente I
- b) somente II
- c) I e II
- d) nenhuma

**2) Considere as afirmações abaixo.**

- I. Os amigos estavam, na verdade, preocupados em manter Paulo no seu time de futebol.
- II. Os amigos de Paulo eram solteiros.

**De acordo com o texto, está correto o que se afirma em**

- a) somente I
- b) somente II
- c) I e II
- d) nenhuma

**3) Sobre a palavra “réprobo”, considere as afirmações abaixo.**

- I. Trata-se de uma proparoxítone.
- II. Seu sentido sugere uma característica positiva da pessoa.

**Está correto o que se afirma em**

- a) somente I
- b) somente II
- c) I e II
- d) nenhuma

**4) A palavra “súbitas” poderia ser substituída, sem alteração de sentido, por**

- a) demoradas
- b) repentinas
- c) irracionais
- d) incertas

**5) Assinale a alternativa que completa, correta e respectivamente, as lacunas.**

\_\_\_\_\_, os amigos \_\_\_\_\_ aqui amanhã.

- a) Concerteza – virão
- b) Concerteza – viram
- c) Com certeza – viram
- d) Com certeza – virão

**6) Considere as orações abaixo.**

- I. Achei bonito sua casa.
- II. Faltou dois funcionários ontem.

**A concordância está correta em**

- a) somente I
- b) somente II
- c) I e II
- d) nenhuma

**7) Assinale a alternativa que completa corretamente a lacuna.**

A diretora está \_\_\_\_\_ humorada hoje.

- a) má
- b) mal
- c) mau
- d) más

**8) Assinale a alternativa em que a palavra está empregada em sentido figurado.**

- a) A barra de ferro entortou.
- b) Comeu uma barra de cereal.
- c) Fez a barra da calça.
- d) A mãe do garoto problemático já segurou muitas barras para ele.

**9) Considere as orações abaixo.**

- I. Espero que ele esteja bem.
- II. Até ontem a encomenda não tinha chegado.

**O verbo está corretamente empregado em**

- a) somente I
- b) somente II
- c) I e II
- d) nenhuma

**10) Assinale a alternativa em que o termo destacado está corretamente substituído pelo pronome.**

Perguntei ao funcionário a hora da reunião.

- a) Perguntei-o a hora da reunião.
- b) Perguntei-a a hora da reunião.
- c) Perguntei-lhe a hora da reunião.
- d) Perguntei-se a hora da reunião.

**11) Assinale a alternativa em que o pronome está empregado corretamente.**

- a) Ele pediu para mim fazer o trabalho.
- b) Vi ele no pátio.
- c) O diretor forneceu as informações para eu redigir o relatório.
- d) Ele não mim conhece bem.

**12) Assinale a alternativa que completa corretamente a lacuna.**

Ele queria trabalhar, \_\_\_\_\_ não encontrava emprego.

- a) mais
- b) mas
- c) portanto
- d) então

**13) Assinale a alternativa em que o substantivo deve ser acentuado.**

- a) Urubu
- b) Abacaxi
- c) Abobora
- d) Melancia

**14) Considere as orações abaixo.**

- I. Agradei à ela pelo apoio.
- II. Vamos sair às 10h.

**O uso do acento indicativo de crase está correto em**

- a) somente I
- b) somente II
- c) I e II
- d) nenhuma

**15) Considere a oração e as afirmações abaixo.**

Amanhã meus amigos iram no shopping.

- I. Há um erro ortográfico, o correto é "irão".
- II. Há um erro de regência, o correto é "ao shopping".

**Está correto o que se afirma em**

- a) somente I
- b) somente II
- c) I e II
- d) nenhuma

- 16) Paulo tem 58 balas, seu irmão Carlos tem a metade mais 3 balas, se sua irmã Ana tem o triplo de balas de Carlos e der para sua prima 45 balas, então Ana ficará com:
- a) 38 balas
  - b) 53 balas
  - c) 51 balas
  - d) 45 balas
- 17) Marcos recebe mensalmente um salário de R\$ 950,00, mas desse valor devem ser descontados 6% de INSS, 8% de vale transporte e 6% de vale alimentação. O valor que resta para Marcos receber é de:
- a) R\$ 660,00
  - b) R\$ 740,00
  - c) R\$ 720,00
  - d) R\$ 760,00
- 18) Se o litro de álcool custa R\$ 1,40 e um veículo percorre 16 km com dois litros, então o valor a ser gasto em álcool para que esse veículo percorra 280 km é:
- a) R\$ 49,00
  - b) R\$ 98,00
  - c) R\$ 116,00
  - d) R\$ 75,00
- 19) Ao abrir uma empresa, José investiu um capital de R\$ 4.800,00 e Antônio investiu R\$ 3.200,00, o lucro do mês foi de R\$ 1.600,00. Em proporção direta, o valor do lucro que cabe a Antônio é de:
- a) R\$ 960,00
  - b) R\$ 640,00
  - c) R\$ 600,00
  - d) R\$ 720,00
- 20) Sendo  $A = \frac{1}{3}$  e  $B = \frac{2}{5}$ , a alternativa cuja operação entre A e B, nessa ordem, resulta no maior número é:
- a) Multiplicação
  - b) Divisão
  - c) Adição
  - d) Subtração
- 21) Observe as afirmações:
- I. Se um conjunto A está contido num conjunto B, então A é um subconjunto de B.
  - II. Se um conjunto A contém um conjunto B, então B é um subconjunto de A.
  - III. Se um conjunto A com 4 elementos e um conjunto B com 3 elementos são disjuntos, então todos os elementos de B pertencem ao conjunto A.
- Pode-se dizer que são incorretas**
- a) I e II, somente
  - b) I e III, somente
  - c) Somente III
  - d) Nenhuma

- 22) O senhor Manuel comprou um saco de batatas com 40 kg e um saco de cenoura com 30 kg. Ele quer vender os dois produtos em sacos de menor capacidade, de modo que utilize o mínimo possível de embalagens, sem misturar batatas e cenouras e que não haja sobra. O total de embalagens que o senhor Manuel terá que utilizar é:
- 7
  - 5
  - 14
  - 8
- 23) Resolvendo as três operações abaixo, em quantas delas o resultado é um número maior que (-5).
- $(3) \cdot (-2) - (-2) - (-1)$
  - $(-8) : (+2) + (-2) - (-1)$
  - $(-2)^3 - (-2) + (-3)^0$
- 0
  - 3
  - 2
  - 1
- 24) João comprou 7 quilos de maçãs e pagou um total R\$ 16,10. Se tivesse comprado 2 quilos e meio a menos, teria pago:
- R\$ 11,50
  - R\$ 10,35
  - R\$ 12,65
  - R\$ 10,65
- 25) Uma piscina em forma de paralelepípedo tem largura medindo 2 metros, comprimento medindo 300 cm e altura medindo a metade do comprimento. Se o volume é dado pelo produto entre as três dimensões da piscina, a capacidade total, em litros, dessa piscina é de:
- 900 litros
  - 6000 litros
  - 9000 litros
  - 90000 litros
- 26) Considerando  $\pi = 3,14$ , a área de um círculo cujo diâmetro tem a mesma medida que o lado de um triângulo equilátero, cujo perímetro é 24 cm, equivale a:
- 12,56 cm
  - 18,84 cm
  - 25,12 cm
  - 50,24 cm
- 27) A área de um losango cuja diagonal maior mede 16 cm é  $96 \text{ cm}^2$ . A soma entre o triplo da diagonal menor do losango e o quádruplo da metade da diagonal maior desse losango é de:
- 68 cm
  - 100 cm
  - 50 cm
  - 76 cm

**28) O oitavo termo da sequência 3, 7, 15, 31 , ... é:**

- a) 255
- b) 511
- c) 1023
- d) 768

**29) Maria decide juntar, em cada dia da semana, um único valor, em reais, nessa ordem: 2,1,16,64,8,4,32, e novamente na semana seguinte: 2,1,16,64,8,4,32.**

**Se começar a depositar na terça-feira R\$ 2,00, o dia da semana em que terá juntado R\$ 400,00 será:**

- a) Segunda-feira
- b) Quarta-feira
- c) Quinta-feira
- d) Sexta-feira

**30) Pode-se dizer com certeza que a terça parte da metade do triplo de um número x é:**

- a) A metade de x.
- b) O dobro da terça parte de x.
- c) A terça parte de oito vezes x.
- d) x multiplicado por  $\frac{3}{2}$ .



## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

31) A diferença entre um \_\_\_\_\_ e um \_\_\_\_\_ é que o \_\_\_\_\_ não tem troncos, ou seja, nenhuma conexão com o mundo exterior.

- a) PAX / PBX / PBX
- b) PAX / PABX / PABX
- c) PAX / PBX / PAX
- d) TANDEM / PBX / TANDEM

32) A tecla do aparelho telefônico que apresenta o símbolo # é conhecida por

- a) xadrez.
- b) jogo da velha.
- c) arroba.
- d) suspenso.

33) As teclas do telefone que carregam os números: 0,1,2,3 .... possuem associadas a elas algumas letras. À tecla do número 8 estão associadas as letras

- a) r, s, t.
- b) t, u, v.
- c) p, q, r.
- d) s, t, u.

34) O conector telefônico de quatro vias apresentado na figura abaixo tem o nome de



Conector Telefônico

- a) RG12.
- b) BNC.
- c) RJ11.
- d) RJ45.

35) Um técnico da companhia telefônica ligou informando que a linha digital de sua empresa que comporta um E1 cheio ficará indisponível no sábado das 14h às 17h. Isso significa que estarão indisponíveis

- a) trinta troncos telefônicos.
- b) vinte troncos telefônicos.
- c) quinze troncos telefônicos.
- d) doze troncos telefônicos.

36) O código telefônico que indica que a ligação é cobrada no destino é o

- a) 0800.
- b) 0300.
- c) 0900.
- d) 0500.

**37) O equipamento que disponibiliza mensagens de voz pré-gravadas é conhecido por**

- a) PBX.
- b) PPT.
- c) DAC.
- d) URA.

**38) É sempre esperado que um profissional que trata com o público supere as expectativas de quem ele está atendendo. Para que isso ocorra, o profissional deve desenvolver habilidades que lhe permitam superar as expectativas. São habilidades e posturas adequadas a esse propósito, exceto:**

- a) Dispensar um tratamento de acordo com os sentimentos que nutre por ele, enfatizando a simpatia ou a antipatia.
- b) Escutar os anseios do usuário e não tirar conclusões precipitadas que comprometam o atendimento.
- c) Demonstrar respeito e profissionalismo.
- d) Demonstrar sempre profissionalismo a estar sempre pronto para ajudar.

**39) Quando um operador de mesa telefônica recebe uma ligação cujo toque sinaliza ligação entrante externa, o início da frase deve conter**

- a) Nome do operador, seguido de um Cumprimento (Ex. Bom dia, Boa tarde) e seguido de uma pergunta com a frase "Qual ramal o Sr/Sra deseja falar".
- b) Nome da Empresa seguido de um Cumprimento (Ex. Bom dia, Boa tarde).
- c) Número do telefone chamado seguido de um Cumprimento (Ex. Bom dia, Boa tarde).
- d) Nome do Operador seguido de um Cumprimento (Ex. Bom dia, Boa tarde).

**40) Quando alguém liga para a empresa pedindo algum tipo de informação, não é prudente nem correto dar informações sobre**

- a) os produtos da empresa.
- b) os telefones e endereços dos funcionários.
- c) os dados comerciais da empresa.
- d) as normas de conduta externa da empresa.

**41) Em geral as ligações interestaduais são precedidas pelo algarismo \_\_\_\_ e as ligações internacionais pelos algarismos \_\_\_\_ .**

- a) 9 / 00
- b) 9 / 09
- c) 0 / 00
- d) 0 / 09

**42) A arte de "atender bem o usuário em ligações telefônicas" depende de um conjunto de regras que podem resultar em atitude positiva na relação interpessoal e tornar o atendimento harmonioso e interativo. Desde que se tenha interesse, o bom atendimento pode ser aperfeiçoado por meio do aprendizado e da manutenção de lembretes sobre procedimentos, como os que se seguem, exceto:**

- a) utilizar sempre monofones de eletreto para melhorar a dicção.
- b) aprender a lidar com as emoções dos outros.
- c) não perder a calma em nenhum momento.
- d) não criticar ou ironizar as diferenças.

**43) A terminologia universal que identifica a transmissão da voz sobre redes de dados é**

- a) Netvoz.
- b) VoIP.
- c) Voice.
- d) Speak.

**44) Preencha as lacunas com os termos corretos. A tarifação por \_\_\_\_\_ foi estabelecida na renovação dos contratos de concessão em dezembro de 2005. Os principais motivos para a mudança foram as limitações da tarifação por \_\_\_\_\_ e os obstáculos para atender solicitações de detalhamento das ligações locais.**

- a) pulso / minuto
- b) fração / pulso
- c) pulso / fração
- d) minuto / pulso

**45) O código de discagem que seleciona a operadora VIVO é o**

- a) vinte e um.
- b) quinze.
- c) vinte e três.
- d) onze.

**46) O código de discagem conhecido por DDD para acesso ao Estado da Bahia é o**

- a) 81.
- b) 61.
- c) 71.
- d) 41.

**47) O Código de Discagem Internacional que deve ser utilizado para acesso ao País Estados Unidos da América é o**

- a) 1.
- b) 55.
- c) 10.
- d) 2.

**Responda as três próximas questões com base nos números telefônicos de entidades prestadoras de serviços de socorro e de informações de interesse comunitário.**

**48) Você necessita contatar a Polícia Militar devido a uma tentativa de invasão na empresa. Para tanto será necessário discar**

- a) 191.
- b) 193.
- c) 194.
- d) 190.

**49) Foi solicitado que você ligasse para um número público de ajuda que trata da remoção de doentes. Para tanto será necessário discar**

- a) 197.
- b) 192.
- c) 193.
- d) 194.

**50) Para que você verifique a hora correta (GMT - Brasília), tente ligar no número de ajuda**

- a) 134.
- b) 138.
- c) 130.
- d) 140.