



CÂMARA MUNICIPAL DE CAUCAIA-CE CONCURSO PÚBLICO – EDITAL 001/2009

TELEFONISTA

NOME DO CANDIDATO: _____
RG: _____ ÓRGÃO EXPEDIDOR: _____

Nº DE INSCRIÇÃO: _____

ASSINATURA: _____

VERIFIQUE SE A PROVA QUE RECEBEU CORRESPONDE AO CARGO PARA O QUAL SE INSCREVEU

LEIA COM ATENÇÃO E SIGA RIGOROSAMENTE ESTAS INSTRUÇÕES:

1. Para fazer sua prova, você está recebendo um caderno contendo 60 (sessenta) questões de múltipla escolha, numeradas de 01 a 60.
2. Cada uma das questões apresenta um enunciado seguido de 5 (cinco) alternativas, das quais somente uma é a correta. Assinale-a.
3. Examine se a prova está completa, com a sequência numérica das questões, se há falhas ou imperfeições gráficas que causem dúvidas. Qualquer reclamação deverá ser feita durante os 15 minutos iniciais. Após esse tempo, qualquer reclamação será desconsiderada.
4. Após decorridos 90 minutos do início da prova, será distribuído o Cartão-Resposta, o qual será o único documento válido para a correção da prova. Ao recebê-lo, verifique se o seu nome e número de inscrição estão corretos. Reclame imediatamente se houver discrepância.
5. O cartão-resposta não pode ser dobrado, amassado, rasurado ou manchado. Exceto sua assinatura e inscrição, nada deve ser escrito ou registrado fora dos locais destinados às respostas. Tenha muita atenção ao marcar seu cartão-resposta, pois não haverá substituição por erro do candidato. Marque sua resposta pintando completamente o espaço correspondente à alternativa de sua opção.

Ex.: A B C D E
6. A leitora de marcas não registrará as respostas em que houver falta de nitidez, uso de corretivo, marcação a lápis ou marcação de mais de uma letra. Não serão computadas questões não assinaladas.
7. Durante a prova, é proibido o intercâmbio e o empréstimo de material de qualquer natureza entre os candidatos. A tentativa de fraude, a indisciplina e o desrespeito às autoridades encarregadas dos trabalhos são faltas que implicarão na desclassificação do candidato(a).
8. Qualquer forma de comunicação entre candidatos implicará na eliminação de ambos do certame.
9. Não será permitido ao candidato, durante a realização das provas, portar: armas; aparelhos eletrônicos de qualquer natureza; bolsas; livros; jornais ou impressos em geral; bonés, chapéus, lenço de cabelo, bandanas etc.
10. É vedado o uso de telefone celular ou de qualquer outro meio de comunicação. O candidato que for flagrado portando aparelho celular, durante o período de realização da prova, ou, ainda, aquele candidato cujo aparelho celular tocar será sumariamente eliminado do certame.
11. Em caso de dúvida, durante a prova, levante o braço para solicitar atendimento da fiscalização. Jamais pergunte em voz alta.
12. O Candidato que permanecer na sala de provas, por mais de 3h45min, poderá levar consigo a cópia do gabarito, em formulário específico, que acompanha o caderno de provas, localizada no rodapé da Folha de Rascunho.
13. Ao terminar a resolução da prova, entregue-a ao fiscal de sala juntamente com o Cartão-Resposta, devidamente assinado. Não esqueça, também, de assinar a folha de frequência.
14. Esta prova terá duração de 4 horas, com início às **08h** e término às **12h**. Entretanto, o candidato só poderá ausentar-se da sala, após decorridas duas horas do início da prova.
15. Na última folha do caderno de questões, há a folha de rascunho para redação. Utilize-a para escrever a proposta que escolheu. Quando concluí-la, passe para a folha definitiva, que receberá, após 90 minutos do início da prova. Nesta folha, não escreva nada além de seu número de inscrição – no campo próprio – e sua produção, pois qualquer registro, como oração, nomes etc, anula a redação.
16. A divulgação do gabarito preliminar será dia **09 de FEVEREIRO de 2010**, a partir das **16h**.

CONHECIMENTOS GERAIS

Leia o texto e responda as questões de 01 a 04.

CÉTICOS AINDA TENTAM DERRUBAR "FARSA" DA JORNADA À LUA

1. Questionar a ida do homem à Lua é um tabu quase absoluto no meio científico. A mesma regra não vale, no
2. entanto, para a Internet e meios "leigos", que propagam teses sobre a viagem espacial mais famosa da História.
3. O principal eixo apresentado por quem desconfia da chegada do homem à Lua é político. A ideia do governo
4. norte-americano, dizem os céticos, era distrair um público fatigado pelos sucessivos fracassos da Guerra do Vietnã
5. (1959-1975), e, principalmente, devido à corrida armamentista e espacial durante os anos de Guerra Fria (1945-1991).
6. Outro ponto defendido com veemência é a suposta falta de condições tecnológicas para a realização da
7. jornada.
8. É a partir desse conjunto de argumentos que o diretor de cinema e escritor Andre Mauro, 44, fundamentou
9. seu livro "O Homem Não Pisou Na Lua". Mauro também mantém uma página sobre o assunto na Internet, cujos
10. acessos, segundo ele, ultrapassam 10 mil cliques mensais.
11. "As únicas evidências que eles apresentam são fotografias, transmissões de vídeo e de TV, pedras [da
12. superfície lunar] e o testemunho dos astronautas. As transmissões de TV e vídeo eram impossíveis de serem feitas
13. naquela época. O equipamento era muito primitivo por vários fatores", afirma Mauro.
14. "A bateria para suportar todo o uso desse equipamento, por exemplo, porque tudo era à base de bateria.
15. Desde transmissores, aparelhos de TV, quando eles falavam por telefone, o carrinho. Até hoje nós temos problemas
16. de bateria. O celular, por exemplo, acaba a bateria", observa.
17. Segundo ele, naquela época, "a tecnologia estava bem mais atrasada. Qualquer tipo de energia alternativa,
18. como a solar, não existia. [Para] fazer tudo aquilo que eles dizem que fizeram, não teriam bateria. Esse ponto é prova
19. de que eles não foram, é um ponto quase inquestionável", assegura Mauro.
20. "Se você olha as fotos da Lua hoje, parece Flash Gordon [série televisiva dos anos 1950]. Uma nave
21. embrulhada com papel laminado", satiriza.
22. Outros aspectos apontados se referem à transmissão ao vivo da chegada à Lua, que ele categoriza como
23. "impossível". "Até hoje, na transmissão ao vivo do Maracanã, enviam uma imagem por satélite. Em 1969, não existiam
24. satélites sofisticados, compressão de imagem, transmissão via micro-ondas. Não funcionaria, em termos técnicos."
25. De acordo com Mauro, a radiação é outro fator "fundamental" para a suposta farsa da Lua. Ele diz que não há
26. como se proteger da radiação --nem o corpo humano, tampouco equipamentos. "Aquele roupinha de náilon
27. refrigerada jamais suportaria". E dispara: "Desafio o Obama a se vestir com a roupa de plástico dos astronautas e
28. entrar num micro-ondas, para ver se ele sai de lá vivo."
29. Ele menciona também os fatores mais conhecidos do público geral --como as sombras em angulações
30. diferentes e assimétricas. "Não tem como justificar a quantidade de erros", afirma.
31. A extinta União das Repúblicas Socialistas Soviéticas (URSS) não denunciou o fato porque, segundo ele,
32. havia interesses econômicos da indústria bélica. "Se era tão importante para a União Soviética, porque ela não foi
33. depois?"
34. Mauro alega que cientistas também desconfiam da situação. No entanto, caso admitam, "eles vão tirar nota
35. zero na provinha".
36. O astrônomo Carlos Alberto Torres, do Laboratório Nacional de Astrofísica, ironiza esse tipo de tese: "Há 50
37. mil astrônomos no mundo. Esses 50 mil astrônomos foram enganados."
38. "Quando a pessoa fala isso, ela ignora milhões de coisas, e passa a falar o que não entende. Por isso é
39. irritante. Isso é bobagem da mais grossa", afirma.
40. Já o astrônomo fluminense Ronaldo Mourão explica que "a incidência [da radiação e da variação de
41. temperatura na Lua] não influencia, porque é uma região com pouca variação de temperatura".
42. Ele refuta também a ideia de que a ex-URSS fosse conivente com a situação. "Havia dois foguetes e dois
43. projetos [para ir à Lua]. Quando eles viram, em 1974, que não conseguiriam ir, desistiram."
44. Mourão afirma que "foi um dos maiores feitos da civilização norte-americana, se ela desaparecer. Houve um
45. grande avanço. Toda a tecnologia da comunicação digital, celulares e câmeras, provém disso."

Fonte: LANG, Mariana. *Céticos ainda tentam derrubar "farsa" da jornada à lua*. Folha de São Paulo Online, 16 jul. 2009.

Ciência e Saúde. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/folha/ciencia/ult306u595652.shtml>>.

(DE MASI, Domenico. In: *O sócio criativo*. Rio de Janeiro: Sextante, 2000.)

1. Este texto aborda:

- a) O crescimento desenfreado das novas tecnologias.
- b) Desentendimentos entre Estados Unidos e União Soviética.
- c) Ida do homem à Lua sob o olhar da desconfiança.
- d) A influência política dos Estados Unidos para o mundo.
- e) O cinema e as questões políticas e econômicas vivenciadas pelos países desenvolvidos.

2. O texto apresenta ao leitor:

- a) Incredulidade por parte daqueles que não acreditam que o homem pisou o chão da Lua.
- b) Quando o homem chegou à Lua, as tecnologias eram muito sofisticadas.
- c) Segundo a ciência, o fato do homem ir à Lua não foi significativo.
- d) Para os céticos, o governo americano disse ter levado o homem à Lua para distrair um público fatigado pela Guerra das Malvinas.
- e) Para o cientista Mourão, a ida do homem à Lua não contribuiu para o avanço tecnológico.

3. Dos argumentos apresentados, o mais cético está expresso nas linhas:

- a) 14, 15 e 16.
- b) 20 e 21.
- c) 34 e 35.
- d) 38 e 39.
- e) 42 e 43.

4. Os questionamentos das linhas 29 e 30 são fundamentos:

- a) Geográficos.
- b) Físicos.
- c) Químicos.
- d) Biológicos.
- e) Matemáticos.

5. Assinale a alternativa em que a palavra em negrito NÃO PODE ser substituída pela palavra ou expressão entre parênteses, sem alterar o sentido da frase:

- a) A mesma regra não vale, **no entanto**, para a Internet e meios "leigos", que propagam teses sobre a viagem espacial mais famosa da História (todavia).
- b) Outro ponto defendido com **veemência** é a suposta falta de condições tecnológicas para a realização da jornada (entusiasmo).
- c) Uma nave **embrulhada** com papel laminado... (contraditória).
- d) Mauro **alega** que cientistas também desconfiam da

situação (cita).

- e) "Até hoje, na transmissão ao vivo do Maracanã, enviam uma imagem **por** satélite"... (através de).

6. Há conjunção coordenativa aditiva em:

- I. Questionar a ida do homem à Lua é um tabu quase absoluto no meio científico.
- II. ...devido à corrida armamentista e espacial durante os anos de Guerra Fria.
- III. As transmissões de TV e vídeo eram impossíveis de serem feitas naquela época.
- IV. "As únicas evidências que eles apresentam são fotografias, transmissões de vídeo e de TV, pedras [da superfície lunar] e o testemunho dos astronautas"...
- V. Ele diz que não há como se proteger da radiação – nem o corpo humano, tampouco equipamentos.

Estão CORRETAS as alternativas:

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

7. Assinale a alternativa em que na frase existe um pleonasma:

- a) O choro derramado por André parecia um verdadeiro mar.
- b) Carlinhos, entre para dentro!
- c) Os pássaros catam, assim como os pombos arrulham.
- d) Você foi ao cinema?
- e) Hoje, o dia está muito ensolarado.

8. Marque a opção que apresenta a forma INCORRETA de emprego do verbo:

- a) Nos dias atuais, não há condição de irmos ao cinema todos os finais de semana, pois o ingresso está bastante caro.
- b) Vendem-se roupas!
- c) O ouro é um metal precioso.
- d) Elas encontraram um bom restaurante.
- e) Isso vai dá certo.

9. Qual alternativa em que a grafia das palavras está CORRETA?

- a) Sensação, Fluxo, Assessoria, Ascensorista.
- b) Sensação, Acensorista, Beleza, Musical.
- c) Sensacional, Assessor, Formozura, Suscitar.
- d) Suscitar, Assessoria, Acensorista, Avisar.
- e) Raposa, Sensação, Ascensorista, Reinvidicar.

10. Analise as seguintes frases:

- I. Os consultórios médicos devem estar sempre limpos.
- II. Os cidadãos precisam ter consciência política.
- III. Os lápis estão sobre a mesa.
- IV. Os beijas-flores são pássaros garbosos.
- V. Aqueles ônibus são muito grandes e vão para o centro da cidade.

O plural está corretamente empregado nas alternativas:

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

11. Marque a opção CORRETA em relação ao emprego do gênero:

- a) Ela voltou são e salva.
- b) A moça foi bastante tabaroa ao fazer elogios a si mesma.
- c) Marcos, você foi o testemunha do casamento?
- d) A pivô do desentendimento não quis falar mais nada.
- e) A apóstola também era pastora de ovelhas.

12. Complete as lacunas com a crase adequada:

- I. Meus amigos começarão a vir ao Brasil somente _____ partir de julho.
- II. Eles foram _____ França ano passado.
- III. Geralmente, eles costumam acordar _____ três da tarde.
- IV. O salto do sapato era _____ Luís XV.
- V. Os irmãos, depois de dez anos, encontraram-se cara _____ cara.

A sequência CORRETA é:

- a) à – à – as – a – à.
- b) a – a – às – à – à.
- c) a – à – às – a – à.
- d) à – à – às – a – à.
- e) a – à – às – à – a.

13. Quanto à concordância verbal e nominal, marque a alternativa que apresenta o emprego CORRETO:

- a) Tu tens absoluta razão. Agora, tudo ficou claro para mim. Não precisa explicar novamente.
- b) Eu e a Pâmela ficamos calada. Os demais da sala de aula falaram sem parar.
- c) A maior parte deles gosta de ir ao shopping?
- d) Os Estados Unidos venceu os jogos de futebol no

campeonato.

- e) É duas horas! Marcadas no relógio grande da sala.

14. Indique a CORRETA classe gramatical dos vocábulos destacados no seguinte período, marcando a opção que apresenta essa classificação respectivamente.

“Maria pediu à psicóloga que a ajudasse a resolver o problema que há muito a afligia”.

- a) Preposição + artigo – artigo – pronome – pronome.
- b) Preposição + artigo – pronome – preposição – pronome.
- c) Preposição + artigo – preposição – artigo – preposição.
- d) Preposição + artigo – artigo – pronome – preposição
- e) preposição + artigo – pronome – preposição – pronome.

15. Marque a opção cujos vocábulos da sequência apresentada são formados pelo mesmo processo de formação da palavra PUBLICADA.

- a) Beijo / malvada / felizmente / entardecer.
- b) Polidez / capacidade / infeliz / incrédulo.
- c) Felizmente / infeliz / felicidade / naturalmente.
- d) Entardecer / potoqueiro / malvada / torneiro.
- e) Naturalmente / potoqueiro / indignada / animação.

16. Se $x = [1, 8[$ e $y =]2, 6]$, $x \cap y$ será:

- a) $]2, 6]$
- b) $[1, 8[$
- c) $]2, 6[$
- d) $]2, 8]$
- e) $]2, 6]$

17. Num país Latino, as eleições para Presidente da República ocorrem de 4 em 4 anos e as eleições para Primeiro Ministro ocorrem de 6 em 6 anos. Se as últimas eleições para Presidente e para Primeiro Ministro ocorreram em 2002, em que ano mais próximo as eleições poderão voltar a coincidir?

- a) 2012.
- b) 2016.
- c) 2014.
- d) 2026.
- e) 2024.

18. Numa empresa de construção civil, 20 homens produzem 160m^3 de concreto trabalhando 8 horas por dia. Quantos homens, trabalhando 6 horas por dia, serão necessários para produzir 150m^3 de concreto?
- a) 30.
b) 15.
c) 25.
d) 18.
e) 22.
19. O senhor Euclides gosta de desafiar a inteligência dos netos. Nilton, de 15 anos, perguntou ao avô sua idade e obteve como resposta este interessante desafio: "O produto das raízes quadradas de nossas idades é 30". A idade do senhor Euclides é:
- a) 50 anos.
b) 60 anos.
c) 80 anos.
d) 100 anos.
e) 95 anos.
20. João e Pedro são dois operários que recebem diárias diferentes e trabalham vários dias juntos. João, ao faltar 2 dias ao trabalho, recebeu ao todo R\$ 160,00 e Pedro, que faltou 6 dias, recebeu R\$ 60,00. Se João tivesse faltado 6 dias e Pedro, 2 dias, João teria recebido R\$ 40,00 menos que Pedro. Nessas condições, pode-se afirmar que:
- a) A diária de João é R\$ 22,00.
b) O trabalho durou 25 dias.
c) As diárias de Pedro e João, juntas, somam R\$ 36,00.
d) O trabalho durou 10 dias.
e) A diária de Pedro é R\$ 18,00.
21. Um automóvel que se desloca com a velocidade de 80 km/h gasta, num determinado percurso, 2h24min. Se ele viajasse à velocidade de 20 m/s, em quanto tempo faria o mesmo percurso?
- a) 3 horas.
b) 3h20min.
c) 2h40min.
d) 2h50min.
e) 3h10min.
22. Os lados de um triângulo retângulo são proporcionais aos números 3, 4 e 5 e a altura relativa à hipotenusa mede 12m. Então, sua área mede:
- a) 60m^2
b) 180m^2
c) 144m^2
d) 25m^2
e) 120m^2
23. João aplicou R\$ 13.000,00 pelo tempo de um ano e três meses à taxa de 36% ao ano. O valor total recebido por João, após o vencimento da aplicação, foi de:
- a) R\$ 5.860,00
b) R\$ 18.850,00
c) R\$ 15.000,00
d) R\$ 26.000,00
e) R\$ 13.869,00
24. Um reservatório de água possui 7m de comprimento, 3m de largura e 1,6m de altura. Quantos litros de água esse reservatório contém quando está totalmente cheio?
- a) 50.000 litros de água.
b) 54.800 litros de água.
c) 34.600 litros de água.
d) 33.600 litros de água.
e) 35.000 litros de água.
25. Qual o diâmetro de uma circunferência cuja soma do raio com o diâmetro é 39cm?
- a) 30cm.
b) 28cm.
c) 26cm.
d) 24cm.
e) 20cm.
26. Qual número deve ser adicionado a x^2+8x , para que essa expressão seja o quadrado da soma de $(X + 4)$?
- a) 2.
b) 4.
c) 8.
d) 16.
e) 19
27. A aresta da base de um prisma hexagonal regular mede 2m. Qual a medida da altura desse prisma, sabendo-se que a área lateral mede 36m^2 ?
- a) 5m.
b) 6m.
c) 2m.
d) 4m.
e) 3m.

28. Qual o valor de “a” na função de $f(x)=x^2+ax+12$, sabendo-se que seu gráfico passa pelo ponto (5, - 3)?

- a) -8.
- b) -7.
- c) -13.
- d) -9.
- e) -6.

29. Para encher um reservatório de água dispõe-se de duas torneiras de entrada que o enchem em 8h e 6h, respectivamente. Para esvaziá-lo, dispõe-se de uma terceira torneira de saída que o esvazia completamente em 4h. Estando o reservatório totalmente vazio e as três torneiras abertas simultaneamente, quantas horas (h) serão necessárias para enchê-lo?

- a) 18h.
- b) 22h.
- c) 26h.
- d) 24h.
- e) 16h.

30. Se “P” é o mínimo múltiplo comum de 12 e 16 e “Q” é o máximo divisor comum de 5 e 15, então $P + Q$ é:

- a) 53.
- b) 36.
- c) 19.
- d) 15.
- e) 5.

31. A bandeira de Caucaia foi criada por inspiração:

- a) Dos padres Jesuítas.
- b) Dos índios da tribo Cariris.
- c) Do Marquês de Pombal.
- d) Do Lion's Club de Caucaia.
- e) Do Dr. Justiniano de Serpa.

32. No mês de outubro de 1759, dois acontecimentos marcaram a aldeia de Caucaia. São esses respectivamente:

- a) Recebeu o nome de Vila Nova Real de Soure; a Câmara Municipal se reuniu pela primeira vez.
- b) Marquês de Pombal visitou a aldeia; elevou-a a condição de dependente da Vila Fortaleza.
- c) A chegada dos Jesuítas à aldeia dos Caucaias; a elevação de aldeia para freguesia.
- d) Chegou o decreto da Provisão Régia; os jesuítas foram expulsos da aldeia dos Caucaias.
- e) O Capitão-Mor do Ceará, Francisco Xavier de Miranda, reconheceu a aldeia dos Caucaias; os indígenas passaram a habitar o litoral.

33. Todo começo de ano, os impostos nos assustam. Ainda bem que o Carnaval nos faz

superar esses traumas. O Imposto sobre a Propriedade de Veículos Automotivos custa:

- a) 14% do valor do carro.
- b) 6% do valor do carro.
- c) 4% do valor do carro.
- d) 16% do valor do carro.
- e) 8% do valor do carro.

34. Dois países continuarão em destaque em 2010 porque deles dependem a economia e a preservação ambiental global. Estamos falando de:

- a) Japão e Índia.
- b) Estados Unidos e China.
- c) Japão e China.
- d) Índia e Japão.
- e) Estados Unidos e Japão.

35. Em 2010, no mês de abril, Brasília estará em evidência porque:

- a) O Presidente Lula anunciará oficialmente o seu sucessor.
- b) O Congresso definirá as regras de exploração do pré-sal.
- c) A cidade comemorará 50 anos.
- d) O Presidente Barack Obama visitará nosso país.
- e) Se fosse vivo, seu fundador Juscelino Kubitschek comemoraria 100 anos.

36. Sobre o Haiti é correto afirma, EXCETO:

- a) No século XII foi a economia mais rica do mundo.
- b) Nos últimos 200 anos foi martirizado por golpes militares, violência e corrupção.
- c) O terremoto do último dia 12 de janeiro deste ano foi a pior das tragédias de sua história.
- d) O terremoto praticamente destruiu a capital Porto Príncipe.
- e) Estimativas apontam entre 500 a 600 mil mortos.

37. A Copa do Mundo acontecerá na África. Entretanto, muitas autoridades preocupam-se com o evento porque:

- a) Apesar do investimento na infraestrutura realizada, estima-se que não atenda a demanda calculada.
- b) Na antevéspera da abertura da Copa Africana das Nações, a delegação de Togo foi alvo de ataque terrorista.
- c) Cabinda, uma província angolana, onde foram marcados sete jogos, não possui hotéis que possam receber turistas internacionais.
- d) A Copa Africana das Nações é o maior torneio de futebol da África; aconteceu com falhas imperdoáveis de organização.
- e) O trânsito aéreo para a África apresenta muita insegurança. Há pontos em que as aeronaves não conseguem comunicação.

Nas questões 38, 39 e 40, complete as lacunas de cada texto que atende as opções com a única alternativa que contém as palavras, expressões ou dados corretos.

38. "O empresário _____ foi eleito novo Presidente do _____ no segundo turno das eleições, em 18 de janeiro de 2010. Ele teve _____ dos votos, enquanto o segundo colocado obteve 48,39%".

- a) Álvaro Uribe, Chile, 52%.
- b) Hugo Chávez, Colômbia, 50%.
- c) Salvador Allende, Venezuela, 51,9%.
- d) Augusto Pinochet, Colômbia, 49,9%.
- e) Sebastian Piñera, Chile, 51,6%.

39. "Depois de passar mais de quatro meses refugiado na embaixada do _____ em Tegucigalpa, _____ embarcou para _____, pouco depois da posse do líder opositor _____ como presidente".

- a) República Dominicana, Zelaya, Brasil, Porfírio Lobo.
- b) Venezuela, Álvaro Uribe, Brasil, Hugo Chávez.
- c) Brasil, Zelaya, Santo Domingo, Porfírio Lobo.
- d) Chile, Sebastian Peñera, República Dominicana, Porfírio Lobo.
- e) Santo Domingo, Porfírio Lobo, Brasil, Zelaya.

40. "As ações da _____, fundada pela Dra. Zilda Arns, promovem o desenvolvimento _____, tendo como base a _____ e a multiplicação do _____. Essas ações ajudam a reduzir a _____ e a _____".

- a) Pastoral da Criança, infantil, solidariedade, saber, desnutrição, mortalidade infantil.
- b) Pastoral do Idoso, humano, ajuda, amor, violência, indiferença.
- c) Pastoral da Gestante, da gestação, vida saudável, afeto, gravidez precoce, prostituição.
- d) Pastoral do Órfão, da adoção, família, acolhimento, orfandade, marginalidade.
- e) Pastoral da Fraternidade, infantil, solidariedade, amor, prostituição, violência.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

41. O atendimento telefônico requer que a telefonista tenha, junto à sua mesa, uma série de materiais. Os materiais considerados imprescindíveis para a telefonista são:

- a) Listas telefônicas atualizadas, lista telefônica interna com a relação dos ramais, relação de telefones mais chamados e de emergência e bloco de anotações.
- b) Listas telefônicas atualizadas, lista telefônica interna com a relação dos ramais, respectivas categorias, órgãos e elementos neles lotados, relações dos nomes dos clientes.
- c) Agendas telefônicas atualizadas, constando todos

os números de clientes e fornecedores.

- d) Bloco de anotações números de telefones de emergência.
- e) A relação com os nomes de todos os funcionários da instituição e seus respectivos ramais.

42. É recomendado que a telefonista saiba alguns números de telefones dos serviços públicos de emergência sem precisar consultar a lista telefônica. Respectivamente, qual é o número de chamada de emergência do SAMU, Corpo de Bombeiros, Polícia Militar e Defesa Civil?

- a) 193, 192, 199 e 190.
- b) 192, 193, 190 e 199.
- c) 193, 192, 190 e 199.
- d) 192, 190, 193 e 199.
- e) 199, 190, 193 e 192.

43. Em um atendimento telefônico por excelência, a telefonista deve atender ao telefone da seguinte forma:

- a) Dizendo alô e em seguida identificando-se.
- b) Dizendo alô e perguntando o nome de seu interlocutor.
- c) Dizendo alô e perguntando o que o interlocutor deseja.
- d) Dizendo, em primeiro lugar, o nome o nome da instituição, sendo cortês, já procurando se inteirar do motivo da ligação para ficar bem informada de tudo que acontece na instituição.
- e) Dizendo o nome da instituição e, em seguida, fazendo uma saudação calorosa, sempre mostrando a disponibilidade em colaborar, evitando sempre ser excessivamente prolixa.

44. Atualmente a telefonia tem um recurso adicional para facilitar a vida dos usuários. Este recurso permite que pessoas possam, durante uma chamada em andamento, atender a uma segunda chamada enquanto deixam a outra chamada aguardando para depois retornarem a anterior. Este recurso chama-se.

- a) PABX.
- b) Chamada em espera.
- c) Voz sobre IP.
- d) Telecomunicações.
- e) VoIP.

45. A sigla DDG significa Discagem Direta Gratuita. Através do DDG, é possível os clientes entrarem em contato com uma empresa ou um serviço sem o custo da ligação. No Brasil o DDG é o 0800, e as empresas oferecem este serviço para os seus clientes utilizarem exclusivamente para: Marque a alternativa CORRETA:

- a) Acessarem os serviços de recursos humanos da empresa.
- b) Utilizarem os serviços de atendimento ao consumidor, resolver problemas de pós-vendas.
- c) Serviços de utilidade pública.
- d) Chamadas feitas entre os ramais.
- e) Os clientes conversarem diretamente com a diretoria da empresa.

46. Uma telefonista, dentro do seu ambiente de trabalho, deve ter uma postura sempre ética. Para tal é necessário:

- a) Mencionar informações importantes aos colegas para manter boa rede de relacionamento.
- b) Interromper as ligações feitas por parentes direcionadas aos funcionários da instituição.
- c) Agir com máxima discrição nas situações embaraçosas e constrangedoras que possam surgir dentro do ambiente de trabalho.
- d) Informar as colegas sobre a lista de contatos de seus superiores.
- e) Evitar aborrecer seus superiores e selecionar as ligações que serão transferidas para os mesmos.

47. Como não é possível visualizar o interlocutor em uma ligação, é necessário ter cuidado para que a comunicação seja bem estabelecida. Para isso, a telefonista deve sempre:

- a) Estar atenta e perceber as mínimas nuances na fala do interlocutor, para detectar seu humor e agir de forma adequada.
- b) Não descuidar de ser gentil, principalmente se estiver falando com pessoas importantes.
- c) Estar concentrada, demonstrar interesse no assunto e ouvir com atenção tudo que for dito.
- d) Prolongar ao máximo a conversa para extrair informações úteis.
- e) Ser enérgica e objetiva, principalmente de a chamada for de alguém indesejado na instituição.

48. Analisem o seguinte texto e marque qual é a interpretação mais coerente.

Como é que vedes um arqueiro no olho do vosso irmão, quando não vedes uma trave no vosso olho? – Ou, como é que dizeis ao vosso irmão: Deixe-me tirar um arqueiro do seu olho, vós que tendes no vosso uma trave? – Hipócritas, tirai primeiro a trave do vosso olho e depois, então, vede como podereis tirar o arqueiro do olho do vosso irmão. (S. Mateus, 7:3 a 5.).

- a) Antes de julgar o outro, é necessário conhecer a situação de todos os lados.
- b) Antes de ver o mal no outro, devemos antes vermos o mal que está em nós.
- c) O orgulho é que faz o ser humano mentir e não se olhar com sinceridade.
- d) É uma maldade julgar o outro sem provas concretas.
- e) Ninguém é totalmente correto, para não querer ser julgado.

49. Como devemos demonstrar equilíbrio emocional, diante de relacionamentos difíceis no trabalho?

- a) Devemos manter a distância de pessoas nervosas, apenas falar o estritamente necessário.
- b) Observar bem as ações dos colegas, elogiar suas qualidades e ser de pouca conversa.
- c) Saber perceber os conflitos bem no início, tratar a situação com serenidade e querer resolver o problema de forma solidária.
- d) Buscar resolver o conflito com brevidade, sinceridade e não guardar mágoa, pois essa faz mal a saúde.
- e) Deixar os ânimos se acalmarem e saber defender com educação as razões pessoais.

50. Qual a melhor forma de tratar as falhas de comunicação no trabalho?

- a) Procurar quem primeiro começou a espalhar a notícia distorcida e encerrar o assunto.
- b) Ouvir as pessoas e ter atenção na forma de passar a notícia para todas as pessoas.
- c) Saber ouvir, ser simpático e não passar a notícia a diante.
- d) Saber conduzir um diálogo aberto e repassar a notícia apenas para os interessados.
- e) Ouvir e compreender corretamente, transparência ética com as informações e todos ficarem conscientes do que é o certo e o errado na notícia.

51. As empresas querem pessoas confiáveis. Quais são as características dessas pessoas

- a) Toda informação importante repassa ao chefe, mesmo que prejudique ao colega.
- b) São extremamente responsáveis pela suas tarefas, mas não ajudam no serviço do outro.
- c) São infalíveis e sabem criticar as falhas alheias com exatidão.
- d) Admitem seus próprios erros, criticam o errado e assumem posições sem considerar o grupo de trabalho.
- e) São organizadas e cumprem com seus objetivos.

52. Sobre um bom atendimento de telefone identifique a única alternativa INCORRETA.

- a) A telefonista deve ser cortês e não desligar antes de seu interlocutor.
- b) Enquanto a pessoa fala, a telefonista deve dar sinal de que está ouvindo com interesse.
- c) Evitar discutir verbalmente com seu interlocutor, adotando uma postura amigável.
- d) Desviar sua atenção com qualquer outro objeto.
- e) Evitar distrair-se ou bloquear o interlocutor por antipatia.

53. Sobre os procedimentos que devem ser adotados pela telefonista ao receber recados ao telefone, analise as informações a seguir.

- I. Fazer uma triagem dos recados recebidos e só transmitir os que considerarem mais importantes.
- II. Anotar os recados com letra legível. Não deixar de anotar todos os recados necessários.
- III. Transmitir os recados o mais breve possível.
- IV. Ter um padrão de como preparar por escrito (dia, hora, assunto, telefone para contato, etc...).

Está (ão) CORRETA(s) apenas as AFIRMATIVAS:

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

54. Diante de um ambiente corporativo globalizado, o telefone ainda é o elo da organização com o exterior. O atendimento telefônico deve transmitir uma imagem profissional de eficácia e capacidade de organização. Esta capacidade passa pelo conhecimento da telefonista quando precisa fazer uma chamada internacional, devendo saber a seqüência de prefixos e códigos para ser ágil, de acordo com os padrões estabelecidos de competência. Para se fazer DDI para a cidade de Nova York, nos Estados Unidos, a seqüência correta de prefixos e códigos é.

- a) Prefixo de chamada internacional (0) + código da operadora + código do país (1) + código da cidade/estado (212) + número desejado.
- b) Código da operadora + prefixo de chamada internacional (00) + código do país (1) + número desejado.
- c) Prefixo de chamada internacional (00) + código da operadora + código do país (1) + código da cidade/estado (212) + número desejado.
- d) Código da operadora + prefixo de chamada internacional (0) + código do país (1) + código da cidade/estado (212) + número desejado.
- e) Código da operadora + código do país (1) + código da cidade/estado (212) + número desejado.

55. Como a comunicação eficaz é um processo de troca bidirecional, o uso do feedback é mais uma maneira de se reduzir falhas de comunicação e distorções. Abaixo, marque V para as afirmativas VERDADEIRAS e F para as FALSAS, em relação às habilidades de feedback.

- () Assegurar-se de que quer ajudar (e não se mostrar superior).
- () No caso de feedback negativo, vá direto ao assunto, rodeios criam ansiedades e não minimizam.
- () Descreva a situação de modo claro, evitando juízos de valor.
- () Esteja preparado para receber feedback, visto que seu comportamento pode estar contribuindo para o comportamento do receptor.
- () Você pode sobrecarregar o receptor com excesso de informações ou críticas.

Assinale a alternativa CORRETA:

- a) V – V – V – V – F.
- b) V – V – V – F – F.
- c) F – F – F – V – V.
- d) F – V – F – V – V.
- e) V – V – F – F – V.

56. Uma pessoa ligou querendo falar com um determinado vereador da câmara municipal. Ao atender o telefone, tomaria os procedimentos relacionados abaixo. O Único procedimento INCORRETO, dentre as afirmações a seguir, EXCETO.

- a) Comunica-se com o setor ou com a pessoa solicitada para saber se pode atender a ligação.
- b) Passa imediatamente a ligação para o setor requerido, sem saber do que se trata ou se realmente necessita falar com a pessoa solicitada.
- c) No caso do ramal estiver ocupado, solicita à pessoa que retorne a ligação mais tarde e se desculpa.
- d) Solicita à pessoa que aguarde, por favor, um instante.
- e) Pergunta o nome do interessado e o assunto.

57. Sobre comportamento ético em reuniões, analise as afirmativas abaixo e marque a CORRETA.

I.	Nunca sente à cabeceira da mesa; este lugar é sempre reservado a quem dirige a reunião.
II.	Não olhe para os outros quando estiverem falando; para não intimidá-los, baixe os olhos.
III.	Exponha suas idéias; não entre mudo e saia calado.
IV.	Leia e pesquise sobre o assunto da pauta para se preparar para as discussões.
v.	Se for encarregado de conduzir a reunião, esponha suas opiniões, saiba ouvir e meditar conflitos.

Marque a alternativa em que estão relacionadas afirmativas CORRETAS.

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

58. O telefone continua sendo um meio de comunicação rápido e eficiente. Sobre as regras básicas para ouvir bem, analise as AFIRMAÇÕES abaixo.

I.	Ouvir com interesse e atenção, assim, a mensagem será logo entendida enviando a repetição.
II.	Evitar discutir verbalmente, adotando uma postura amigável, evitando confronto, mesmo que o interlocutor seja agressivo.
III.	Ser cuidadosa nas anotações: confirmar a grafia correta dos nomes e certificar-se se os endereços e os números telefônicos estão corretos.

Etá(ao) apenas a(s) AFIRMATIVA(s).

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

59. Sobre a imagem da voz passamos nossa imagem e da instituição que representamos.

- () A telefonista deve transmitir confiança e credibilidade quando fala. Por isso deve estar seguro do diz.
- () Falar para que a pessoa ouça, evitando a necessidade de repetição.
- () Falar com entusiasmo. Ele contagia, provoca ação, desperta interesse ao interlocutor.

Está(ão) CORRETA(s) apenas a(s) AFIRMATIVA(s).

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

60. Marque a alternativa INCORRETA quanto à ética profissional:

- a) Tentar impor sua opinião sempre.
- b) Não descarregar seus problemas nas pessoas.
- c) Não cuidar de outra coisa enquanto atende uma pessoa.
- d) A discricção é necessidade.
- e) Ser pontual, observando rigorosamente o horário de trabalho.

PRODUÇÃO TEXTUAL

Produza um ARTIGO DE OPINIÃO, defendendo o seu ponto de vista sobre um dos temas abaixo:

TEMA 1: OS IMPACTOS GLOBAIS SOBRE O MEIO AMBIENTE

TEMA 2: A POLÍTICA E A SUA INFLUÊNCIA REFLETIDA NA VIDA DOS CIDADÃOS

TEMA 3: A SOLIDARIEDADE HUMANA FRENTE ÀS CATÁSTROFES OCORRIDAS NO PLANETA TERRA



CÂMARA MUNICIPAL DE CAUCAIA-CE
CONCURSO PÚBLICO - 2009



PROVA DISCURSIVA / PRODUÇÃO TEXTUAL

Folha de Rascunho

CÓPIA DO GABARITO

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	