

**Língua Portuguesa**

01- Assinale a única alternativa **incorreta** em relação ao texto 01, de Bertold Brecht, a seguir:

Há homens que lutam um dia e são bons.

Há outros que lutam um ano e são melhores.

Há os que lutam muitos anos e são muito bons.

Mas há os que lutam toda a vida e estes são imprescindíveis.

- a) O texto caracteriza quatro tipos de lutadores.
- b) Há uma gradação ascendente na classificação dos tipos de lutadores.
- c) O autor, ao utilizar a palavra “homens” refere-se aos seres humanos, não apenas os seres humanos do sexo masculino.
- d) A palavra lutar pode ser entendida, no texto, como enfrentar barreiras, inclusive.
- e) A palavra lutar tem, no texto, o sentido de trabalhar, exclusivamente.

02- Ainda levando em conta o texto de Bertold Brecht, assinale a única alternativa que apresenta sinônimo de “imprescindíveis”.

- a) Indesejáveis.
- b) Intoleráveis.
- c) Indispensáveis.
- d) Imperdoáveis.
- e) Indescritíveis.

03- Assinale a única alternativa em que **não** ocorra **erro** de ortografia.

- a) Estravagância, mecher.
- b) Queixa, vazamento.
- c) Pichar, poleiro.
- d) Mantega, rebaichamento.
- e) Cabeleireira, tranzeunte.

04- Assinale a única alternativa em que todas as palavras devam receber acento obrigatoriamente. Atenção: os acentos foram omitidos.

- a) Planisferio, cantoneira, bavarro.
- b) Biquini, crocodilo, anatema.
- c) Grandiloquente, enologo, jujuba.
- d) Pasteis, projétil, glandula.
- e) Relógio, bromelia, casamata.

05- Com relação às regras de concordância, nominal e verbal, da língua portuguesa, assinale a alternativa que estiver em **desacordo** com as normas.

- a) Agora é meio-dia e meia.
- b) Vieram anexos os documentos solicitados.
- c) A maioria dos torcedores reclamou do juiz.
- d) A maioria dos jogadores reclamaram do juiz.
- e) Estão aberta as inscrições para o concurso.

06- Em relação às regras de regência, nominal e verbal, assinale a alternativa que estiver em **desacordo** com as regras gramaticais.

- a) Prefiro muito mais coca do que guaraná.
- b) O professor informou a data da prova aos alunos.
- c) O professor informou os alunos sobre a data da prova.
- d) Paguei a conta com cartão de crédito.
- e) Paguei ao funcionário do restaurante com cartão de crédito.

Cargo: Telefonista

07- Assinale a alternativa em que o(s) termo(s) destacado(s) foi(ram) classificado(s) **corretamente** em relação aos termos da oração.

- a) **Colombo!** fecha a porta de teus mares! (Castro Alves) – sujeito simples.
- b) Ainda que eu falasse **a língua dos anjos**, eu nada seria. – objeto indireto.
- c) Pedro sacou **da espada** e investiu contra os inimigos. – objeto direto preposicionado.
- d) Deocleciano decidiu pedir ajuda **aos amigos**. – vocativo.
- e) O rapaz foi socorrido **pelos bombeiros**. – sujeito da passiva.

08- Assinale a única alternativa em que ocorre uma oração subordinada substantiva.

- a) Quando trouxeram o herói, ele estava exausto.
- b) A moça, cujas palavras foram amáveis, sorriu-nos alegremente.
- c) Fiz aquilo para que ela me sorrisse.
- d) Convém que pensemos mais calmamente.
- e) Ainda que eu não fizesse a prova, seria aprovado.

09- Assinale a alternativa em que a oração destacada foi classificada **corretamente**.

- a) Penso **que tudo já foi resolvido**. – Oração subordinada adverbial concessiva.
- b) **Embora soubéssemos a verdade**, de nada adiantaria. – Oração subordinada adverbial concessiva.
- c) **É aconselhável** que pensemos em nosso futuro. – Oração subordinada adjetiva restritiva.
- d) Antônio agia **como um leão**. – Oração subordinada adverbial final.
- e) Paulo agia **conforme o regulamento**. – Oração subordinada adverbial final.

10- Em todas as alternativas há figuras de linguagem. Assinale a que apresenta uma silepse.

- a) Brisa, vento, tempestade, furacão, nada o deteria.
- b) Muitos querem o bem; poucos o mal.
- c) Quando formos prefeito, seremos justo, disse o candidato.
- d) Ela odiava amando o rapaz.
- e) Sempre disse isso mil vezes.

## Matemática

11 - O sistema cartesiano ortogonal é constituído por dois eixos X e Y, perpendiculares entre si. Assinale a alternativa correta quanto à denominação destes eixos.

- a) Abscissas e Ordenadas.
- b) Abscissas e Coordenadas.
- c) Abscissas e Quadrantes.
- d) Ordenadas e Coordenadas.
- e) Ortogonais e Abscissas.

12 - A parábola representa o gráfico da função  $f(x) = ax^2 + bx + c$ , e passa por um ponto V, chamado vértice, cujas coordenadas são  $x_v = -\frac{b}{2a}$  e  $y_v = -\frac{\Delta}{4a}$ .

Diante desta definição assinale a alternativa correta para o ponto  $V(x_v, y_v)$ , vértice da parábola que representa o gráfico da função  $y = x^2 - 2$ .

- a) (0, -4)
- b) (0, -2)
- c) (-4, -2)
- d) (0, 0)
- e) (-4, -1)

13 - Para determinar os zeros ou raízes de uma função quadrática devemos resolver a equação do segundo grau  $ax^2 + bx + c = 0$ . Assinale a alternativa correta para o cálculo de  $\Delta$ .

- a) Se  $\Delta \geq 0$  a função tem dois zeros reais e iguais.

Cargo: Telefonista

- b) Se  $\Delta = 0$  a função tem  $x < 0$ .
- c) Se  $\Delta < 0$  a função não tem zero real.
- d) Se  $\Delta > 0$  a função não existe.
- e) Se  $\Delta = 0$  a função não existe.

14 - Calcule o valor do logaritmo  $\log_4 4$  é assinale a alternativa correta.

- a) 0
- b) 2
- c) 3
- d) 1
- e) -3

15 - Nas propriedades operacionais dos logaritmos, temos uma delas que diz que o logaritmo de uma potência é igual ao produto do expoente pelo logaritmo da base da potência: A alternativa correta que representa esta definição é:

- a)  $\log \frac{a}{c} = \log a - \log c$ , com  $a > 0$ ,  $c < 0$ .
- b)  $\log_b (a \cdot c) = \log a + \log c$ , com  $1 = b > 0$ .
- c)  $\log_b (b \cdot a) = \log a + \log c$ , com  $a > 0$  e  $b \neq 0$ .
- d)  $\log \sqrt[n]{a} = \log_b a^n$  com  $a > 0$ .
- e)  $\log_b a^n = n \cdot \log_b a$  com  $a > 0$  e  $1 \neq b > 0$ .

16 - O décimo termo da P.A. ( 3, 8, 13,...) é:

- a) 48
- b) 45
- c) 18
- d) 53
- e) 5

17 - Assinale a alternativa incorreta sobre o estudo da progressão aritmética e a progressão geométrica.

- a) A progressão aritmética é uma sequência numérica em que cada termo, a partir do segundo, é igual ao anterior somado com um número fixo chamado razão da progressão.
- b) Numa progressão aritmética infinita a soma de três termos equidistantes dos extremos é igual à subtração dos extremos.
- c) Progressão geométrica é uma sequência de números não nulos em que cada termo posterior, a partir do segundo, é igual ao anterior multiplicado por um número fixo chamado razão da progressão.
- d) Interpolares meios geométricos é inserir termos entre dois números dados, de maneira que se obtenha uma progressão geométrica.
- e) P. A. significa Progressão Aritmética e P.G. significa progressão geométrica.

18 - Assinale a alternativa correta para a medida da diagonal de um paralelepípedo retângulo de dimensões 7 cm, 6 cm e 5 cm.

- a)  $\sqrt{25}$  cm
- b)  $\sqrt{18}$  cm
- c)  $\sqrt{110}$  cm
- d) 18 cm
- e) 7 cm

19 - Em um retângulo as medidas indicadas são dadas em centímetros, onde a base é  $9\sqrt{2}$  e sua altura é  $7\sqrt{2}$ . Assinale a alternativa correta para o cálculo do perímetro deste retângulo.

- a)  $14\sqrt{2}$  cm

Cargo: Telefonista

- b)  $16\sqrt{2}$  cm
- c) 32 cm
- d)  $32\sqrt{2}$  cm
- e)  $\sqrt{2}$  cm

20 - Assinale a alternativa correta para o cálculo do sistema abaixo:

$$\begin{cases} x + y = 6 \\ x - y = 2 \end{cases}$$

- a)  $x = 1, y = -1$
- b)  $x = -4, y = 12$
- c)  $x = 8, y = 2$
- d)  $x = 7, y = 5$
- e)  $x = 4, y = 2$

<b>Informática</b>
--------------------

21- O CPU é uma unidade de hardware, assinale a alternativa que corresponda a definição correta sobre o CPU.

- a) O CPU é a unidade do gabinete do computador
- b) O CPU é a unidade de processamento
- c) O CPU é uma memória fixa do computador
- d) O CPU é um dispositivo de armazenamento de dados original de fabrica
- e) O CPU gerencia o Sistema Operacional

22- Uma placa-mãe que contém componentes integrados em sua arquitetura como, placa de vídeo, placa de redes, placa de som e etc é denominada de:

- a) Placa GPS
- b) Placa off-board
- c) Placa on-board
- d) Placa chipset
- e) Placa input/output

23- Assinale a alternativa que corresponde a definição de um HD.

- a) Um HD é um dispositivo de hardware onde o dados são armazenados permanentemente, abreviação de Hard Disk.
- b) Um HD é um dispositivo de hardware onde os dados são armazenados provisoriamente enquanto houver alimentação por meio de energia elétrica, abreviação de Hard Disk.
- c) Um HD é um dispositivo de memória fixa, também denominada de ROM, abreviação de Hard Disk
- d) Um Hand Disk, abreviação de HD é um periférico de saída de dados conectado a em uma porta USB.
- e) Um Hand Disk, abreviação de HD é um software para gerenciamento do Sistema Operacional

24- Conforme as alternativas abaixo selecione a opção que representa um dispositivo de entrada e saída de dados.

- a) Mouse
- b) Impressora
- c) Pen drive
- d) Webcam
- e) Scanner

Cargo: Telefonista

25- No Windows XP e ou superiores o Windows Explorer tem por finalidade padrão desempenhar qual das funções mencionadas nas alternativas abaixo.

- a) Navegar na internet
- b) Desfragmentar o disco rígido
- c) Gerenciar uma rede de computadores
- d) Editar Vídeos
- e) Gerenciar arquivos e pastas (diretórios)

26- O editor de texto padrão do pacote office da Microsoft é o MS – Word. Marque conforme as alternativas, qual é a funcionalidade da tecla TAB (contida no teclado) em um documento deste editor de texto.

- a) Selecionar uma linha do texto
- b) Dar um recuo de parágrafo, que por padrão é de 1,25 cm
- c) Abrir uma caixa de diálogo para selecionar um novo arquivo
- d) Selecionar todo o texto de uma página
- e) Recorta uma linha do texto

27- Suponha que em um documento do MS-Word há sete (07) páginas e você deseja imprimir apenas as páginas 4 e 7. Qual o caractere ou símbolo será utilizado para que haja a intercalação entre as páginas.

- a) \* - asterisco (4\*7)
- b) & - “E” comercial (4&7)
- c) \$ - Cifrão (4\$7)
- d) ; - Ponto e virgula (4;7)
- e) : - Dois pontos (4:7)

28- O pacote office da Microsoft contém uma planilha de calculo muito utilizada no mundo dos negócios, o MS-Excel. Selecione abaixo qual é a finalidade do caractere ou simbolo “/ ” (barra) em uma formula.

- a) É um operador matemático para divisão
- b) É um separador de formulas, o excel irá executar as formulas em sequencia
- c) É um bloqueador de formulas, impede edição da célula
- d) É um símbolo para finalizar uma formula no excel
- e) É um símbolo que permite definir a quantidade de casas decimais, exemplo: /00 – duas casas

29- Assinale abaixo o que é correto dizer sobre o componente de rede de computadores SWITCH.

- a) O switch é um protocolo de redes
- b) O swtich é um dispositivo de hardware para agrupar computadores de uma rede de forma inteligente
- c) O swtich é um dispositivo de hardware, é um outro nome para o hub. São marcas diferentes
- d) O swtich é componente do sistema operacional para gerenciar a rede e proteger contra invasões
- e) O swtich é um programa para configurações de IP dos computadores

30- Na internet a requisição do protocolo HTTPS significa que é:

- a) Uma requisição de serviço de IP dinâmico
- b) Uma requisição de serviço de IP estático
- c) Uma requisição de segurança
- d) Uma requisição de download
- e) Uma requisição de upload

<b>Conhecimentos Gerais</b>
-----------------------------

- 31- As modalidades de licitação abordadas pela Lei 8.666/93 são:
- a) Convite, Tomada de Preços, Concorrência; Concurso e Leilão;
  - b) Convite, Tomada de Preços, Pregão e Concorrência;
  - c) Convite, Tomada de Preços e Dispensa;

Cargo: Telefonista

- d) Convite, Concorrência, Concurso e Pregão;
- e) Convite, Concorrência, Pregão e Leilão;

32- Com base na Lei 8.666/93, assinale a opção incorreta:

- a) A licitação destina-se a garantir a observância do princípio constitucional da isonomia e a selecionar a proposta mais vantajosa para a Administração e será processada e julgada em estrita conformidade com os princípios básicos da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da igualdade, da publicidade, da probidade administrativa, da vinculação ao instrumento convocatório, do julgamento objetivo e dos que lhes são correlatos.
- b) Nenhuma compra será feita sem a adequada caracterização de seu objeto e indicação dos recursos orçamentários para seu pagamento, sob pena de nulidade do ato e responsabilidade de quem lhe tiver dado causa.
- c) Nos casos em que couber convite, a Administração poderá utilizar a tomada de preços e, em qualquer caso, a concorrência.
- d) É dispensável a licitação para obras e serviços de engenharia de valor até 20% (vinte por cento) do limite previsto na alínea "a", do inciso I do artigo 23, desde que não se refiram a parcelas de uma mesma obra ou serviço ou ainda para obras e serviços da mesma natureza e no mesmo local que possam ser realizadas conjunta e concomitantemente.
- a) Para os fins desta Lei, os órgãos e entidades da Administração Pública que realizem frequentemente licitações manterão registros cadastrais para efeito de habilitação, na forma regulamentar, válidos por, no máximo, um ano.

33- Ainda em conformidade com a Lei 8.666/93 assinale o que for correto:

I. Concorrência é a modalidade de licitação entre quaisquer interessados que, na fase inicial de habilitação preliminar, comprovem possuir os requisitos mínimos de qualificação exigidos no edital para execução de seu objeto.

II. Tomada de preços é a modalidade de licitação entre interessados devidamente cadastrados ou que atenderem a todas as condições exigidas para cadastramento até o terceiro dia anterior à data do recebimento das propostas, observada a necessária qualificação.

III. Convite é a modalidade de licitação entre interessados do ramo pertinente ao seu objeto, cadastrados ou não, escolhidos e convidados em número mínimo de 3 (três) pela unidade administrativa, a qual afixará, em local apropriado, cópia do instrumento convocatório e o estenderá aos demais cadastrados na correspondente especialidade que manifestarem seu interesse com antecedência de até 24 (vinte e quatro) horas da apresentação das propostas.

- a) Apenas a alternativa I está correta;
- b) Apenas a alternativa II está correta;
- c) Apenas a alternativa III está correta;
- d) Apenas as alternativas II e III estão corretas;
- e) Todas as alternativas estão corretas.

34- \_\_\_\_\_ é a modalidade de licitação utilizada somente para aquisição bens e serviços comuns.

- a) Tomada de Preços
- b) Convite
- c) Pregão
- d) Concorrência
- e) Concurso

Cargo: Telefonista

35- Na modalidade de licitação Pregão o prazo para a apresentação das propostas, contado a partir da publicação do aviso, não será inferior a:

- a) 8 (oito) dias úteis
- b) 5 (cinco) dias úteis
- c) 15 (quinze) dias corridos
- d) 30 (trinta) dias corridos
- e) 7 (sete) dias úteis

36- O bom servidor público deve apresentar algumas características fundamentais ao desempenho da função, EXCETO:

- a) Imprudência
- b) Cordialidade
- c) Organização
- d) Praticidade
- e) Iniciativa

37- É necessário no momento do recebimento de materiais, exceto:

- a) Conferencia se o material recebido é o que foi solicitado;
- b) Conferencia da quantidade do material recebido;
- c) Identificação do material recebido;
- d) Não inclui o material recebido no relatório de estoque;
- e) Guardar o material recebido;

38- São atos administrativos:

- I. Decreto
- II. Portaria
- III. Lei

- a) Apenas a opção I está correta;
- b) Apenas a opção II está correta;
- c) Apenas a opção III está correta;
- d) Nenhuma das opções estão corretas;
- e) Todas as opções estão corretas.

39- Arquivo é o conjunto de documentos oficialmente produzidos e recebidos por um governo, organização ou firma, no decorrer de suas atividades, arquivados e conservados por si e seus sucessores, para efeitos futuros. Sobre os arquivos é correto afirmar:

- I. Para um arquivo ser organizado deve ocorrer antes do arquivamento a classificação dos documentos;
- II. A finalidade de um arquivo, as suas funções básicas são as mesmas: guardar e conservar os documentos, de modo a serem utilizados para atender a interesses pessoais ou oficiais;
- III. Os documentos podem ser arquivados todos em um mesmo local, sem distinção e sem ordem alfabética, visto que os documentos arquivados não terão mais utilidade.

- a) Somente a questão I está correta;
- b) Somente a questão II está correta;
- c) Somente a questão I está incorreta;
- d) Somente a questão III está incorreta;
- e) Todas as questões estão incorretas.

40- Sobre atendimento ao público é incorreto afirmar:

- a) Para atendimento ao público o servidor deve agir de forma desigual sendo cordial apenas com quem ele conhece;
- b) As pessoas devem ser atendidas nas repartições públicas com educação;
- c) O servidor deve agir de forma cordial no atendimento ao público;

Cargo: Telefonista

- d) O servidor deve atender de forma ágil e eficiente;
- e) Todas as opções estão corretas.

<b>Conhecimentos Específicos e Legislação</b>
---

41- São algumas atribuições da telefonista, exceto:

- a) Operar equipamentos de telefonia, estabelecendo ligações internas e externas, recebendo e transferindo chamadas para o ramal solicitado.
- b) Transmitir informações corretamente.
- c) Prestar informações, consultar listas telefônicas, pesquisar banco de dados telefônico, bem como, manter atualizado cadastro dos números de ramais e telefones úteis para o órgão.
- d) Planejar, organizar, controlar, supervisionar, auditar e assessorar eventos e reuniões.
- e) Realizar controle das ligações telefônicas efetuadas, anotando em formulários apropriados.

42- A quebra de sigilo em ligações telefônicas esta prevista no:

- a) CLT – Consolidação das Leis Trabalhistas.
- b) Código Civil.
- c) Lista Telefônica.
- d) Código da Telefonista.
- e) Código Penal.

43- Complete a frase. O PABX é \_\_\_\_\_.

- a) Um celular com função automática de recebimento de ligações.
- b) Um fac-simile privado.
- c) O nome que se dá aos telefones de ruas “orelhões”.
- d) Uma central telefônica privada.
- e) Uma central de escuta telefônica.

44- Como executar uma ligação interurbana:

1. Digitar o número da operadora escolhida
2. Digitar o número do telefone para o qual deseja falar
3. Digitar o DDD da cidade onde deseja completar a ligação

Assinale a sequencia correta:

- a) 1. 3. 2.
- b) 1. 2. 3.
- c) 3. 2. 1.
- d) 2. 3. 1.
- e) 3. 1. 2.

45- Em atendimentos de chamadas externas e internas, uma telefonista deve:

- a) Fazer uso de jargões, gírias e modismos.
- b) Usar uma linguagem clara, sem gírias ou jargões e apresentar uma gramática adequada.
- c) Falar rápido e forma a se livrar logo da ligação, visto que demoras ocasionam aumento nos custos da empresa.
- d) Não deve preocupar-se com questões gramaticais, pois a fala é diferente da escrita.
- e) Pode usar a linguagem do cotidiano urbano. A língua falada apresenta características que diferem da língua escrita culta.

46- Assinale a opção correta. “Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995.” Estamos falando da Lei:

- a) nº 9.472/97
- b) nº 8.666/93

Cargo: Telefonista

- c) n° 10.520/2000
- d) n° 101/2000
- e) n° 7.713/88

47- Fazem parte dos direitos do usuário de serviços de telecomunicações:

- I. de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional;
- II. De não ser discriminado quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
- III. À informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços.

- a) Somente as questões I e II estão corretas;
- b) Somente as questões I e III estão corretas;
- c) Somente as questões II e III estão corretas;
- d) Nenhuma das questões estão corretas;
- e) Todas as questões estão corretas.

48- “O relacionamento harmônico dentro de uma instituição seja pública ou privada melhora o desempenho de qualquer funcionário”. Assinale a opção incorreta. Com base nessa informação podemos dizer que a telefonista deve:

- a) Ser cordial com seus colegas de trabalho;
- b) Não fornecer informação confidencial de usuários dos serviços públicos ou funcionários;
- c) Não criar intrigas ou espalhar boatos de seus colegas de trabalho;
- d) Fornecer informações mesmo que confidenciais a qualquer um que lhe pedir;
- e) Ser pontual e não deixar o serviço atrasar.

49- Assinale a opção incorreta:

- a) Serviço de telecomunicações é o conjunto de atividades que possibilita a oferta de telecomunicação.
- b) Telecomunicação é a transmissão, emissão ou recepção, por fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético, de símbolos, caracteres, sinais, escritos, imagens, sons ou informações de qualquer natureza.
- c) Estação de telecomunicações é o conjunto de equipamentos ou aparelhos, dispositivos e demais meios necessários à realização de telecomunicação, seus acessórios e periféricos, e, quando for o caso, as instalações que os abrigam e complementam, inclusive terminais portáteis
- d) Serviço de telecomunicações é o conjunto de atividades que possibilita a oferta de transporte.
- e) Quando um serviço for, ao mesmo tempo, explorado nos regimes público e privado, serão adotadas medidas que impeçam a inviabilidade econômica de sua prestação no regime público.

50- A telefonista deve ter atitudes no momento de atender ao telefone, exceto:

- a) Utilize tom de voz que transmita confiança e clareza.
- b) Evite compartilhar informações internas do local de trabalho, para isso pressione o modo “espera” do telefone.
- c) Ao atender ao telefone não se faz necessário ter à mão recursos como caneta, papel e listas de ramais.
- d) Cumprimente, chame o cliente pelo nome e escute com atenção.
- e) Atender prontamente o telefone diminui a impaciência de quem está ligando.