



Fundação de Apoio ao Desenvolvimento
da Universidade Estadual de Londrina

MUNICÍPIO DE MARINGÁ
EDITAL: Nº 052/2015
DATA DA PROVA: 21/02/2016

CARGO:
TELEFONISTA
(NÍVEL MÉDIO)

Língua Portuguesa: Questões 01 a 10; **Matemática:** Questões 11 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 ao 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 cartão-resposta deverá ser devolvido ao fiscal da prova.
13	O caderno de prova poderá ser levado somente pelo candidato que se retirar da sala de aplicação de provas no decurso da última hora da realização das mesmas.

Identificação do candidato

Nome (em letra de forma)	Nº do Documento

QUESTÕES 01 A 10 - LÍNGUA PORTUGUESA

Para responder as questões de números 1 a 5, leia o texto a seguir:

TEXTO 01

Ensino de robótica não é só coisa da cidade

No Rio Grande do Sul, a escola pública rural Zeferino Lopes de Castro ensina programação e robótica a seus alunos do ensino fundamental

Ingrid Matuoka

Jornalista da Revista Carta Capital

No meio de uma estrada de terra em Viamão, Rio Grande do Sul, a escola pública rural Zeferino Lopes de Castro incluiu tablets, computadores e ensino de programação à grade curricular de seus alunos do 1.º ao 9.º ano.

A diretora da escola, Rosa Maria Stalivieri, explica que eles não queriam uma mera substituição do caderno por um computador, mas algo mais motivador. Para isso, criaram uma feira de ciências em que os alunos apresentam trabalhos de tecnologia e robótica desenvolvidos ao longo do ano em quatro horas semanais que se somam ao período de ensino curricular.

A iniciativa oferece aos 135 alunos da Zeferino mais uma ferramenta que pode ser utilizada nos âmbitos profissionais e acadêmicos. Além disso, foi instituído que nos projetos os alunos poderiam estudar o que tivessem curiosidade, integrando disciplinas diversas e trabalhando com alunos de outros anos.

“Queremos abrir um mundo de oportunidades e escolhas para os alunos, com uma aprendizagem voltada para o interesse deles”, diz Rosa Maria. E as oportunidades oferecidas não se limitam às questões acadêmicas. Para João Viana, 13, que morava em Canoas, mas mudou-se para Viamão só para poder estudar na Zeferino, poder usar um computador em sala de aula significa muito mais. João tem necessidades especiais porque nasceu aos seis meses de gestação, o que lhe dá dificuldades motoras. “Com o teclado eu escrevo mais rápido e gosto muito de estudar aqui”, diz o jovem.

Sua mãe, Iana Viana, 28, relata que na outra escola ele estava se sentindo oprimido, mas na de Viamão foi bem recebido: “Além de usar cadeira de rodas, ele era o único que não conseguia escrever à mão.

Agora, aqui, vejo uma evolução enorme na sua capacidade de aprendizado e no envolvimento com os colegas”.

A edição deste ano da feira de ciências, que aconteceu em 21 de novembro, trouxe 23 trabalhos, quase todos relacionados às questões do campo, respondendo a curiosidades dos alunos: Como funciona o universo? Por que as lontras nadam dando rodopios? Como seria uma casa sustentável? Como se comportam as águias? Acompanhando os projetos, os alunos também desenvolveram uma página na internet acessível por um QR Code que explica mais sobre os trabalhos.

A inserção da tecnologia na Zeferino teve início em agosto de 2013 como parte do Escolas Rurais Conectadas, da Fundação Telefônica Vivo, que oferece gratuitamente tablets, netbooks e kits de robótica à escolas públicas do Brasil.

A Fundação, em parceria com a Prefeitura e a Secretaria de Educação, instalou conexões de fibra ótica de alta velocidade no local e contratou a Hard Fun para auxiliar os professores com o processo de mudança curricular.

Juliano Bittencourt, membro da equipe da Hard Fun, explica que procura ajudar os docentes a entender como fazer a mediação dos estudantes com a tecnologia, ao invés de só explicar o funcionamento dos aparatos digitais.

A partir desse contato com a sala de aula, Bittencourt percebeu que se instalou um processo na escola: “Eles estão deixando de ser as pessoas que procuram informações prontas para serem as pessoas que se deslumbram com o mundo e sabem fazer perguntas, e esse é o grande desafio da ciência e do ensino científico”.

Leonardo Silveira, 14, do grupo que estudou maneiras de aprimorar a triagem do gado por meio do uso de chips na orelha dos animais, explica que o modelo desenvolvido por eles poderia ser aplicado no campo com poucas mudanças, e que o processo não foi fácil, mas gratificante.

“A gente errou também, mas cada acerto era muita alegria. E o Juliano também não sabia como funcionava o mecanismo com o chip, mas a gente aprendeu juntos”.

No último ano do ensino fundamental, Letícia Silva, 15, comenta que desenvolver o projeto, em que estudou gado e ovelhas, a ajudou a alimentar a vontade de ser veterinária. “Depois que começou o projeto, comecei a ficar mais por dentro da tecnologia,

tanto é que essa semana meu computador parou de funcionar e eu consegui formatá-lo sozinha”.

Já Gabriela Silva, 7, está no primeiro ano e queria entender como o leite se forma dentro do corpo da vaca. A dúvida surgiu após uma visita dos “curiós” a uma fazenda, onde ordenharam o animal. De volta à escola, com a ajuda da professora Jamile Rodrigues, fizeram pesquisas para entender o processo e procuraram imagens para reproduzir, em escala, o trajeto do alimento pelo corpo da vaca e sua transformação em leite.

Para Jamile, essa é uma oportunidade para as crianças aprenderem conteúdos fora de suas faixas etárias, como conceitos mais avançados de matemática e biologia. “Eles se interessam porque estudam uma curiosidade deles. E eu me sinto mais motivada, isso tem trazido mudanças para nossa prática”.

Rosa Maria conta que houve uma resistência por parte dos alunos e da comunidade em aceitar a transição, porque estavam acostumados ao modelo tradicional de ensino, mas a mostra de projetos divertiu os jovens e mostrou resultado para os pais. Maria Inês da Costa, cujos três filhos apresentaram trabalhos na feira, diz que agora percebe que a mudança foi positiva, e complementa: “Eu não aprendi nada disso, mas eles, além de aprender, ensinam para nós, em casa”.

(Carta Capital, 15.12.2015)

(Disponível em: <<http://www.cartacapital.com.br/educacao/ensino-de-robotica-nao-e-so-coisa-da-cidade>>. Acesso em 15.dez.2015.)

01. De acordo com o texto, considere as afirmativas a seguir e assinale a alternativa correta:

I) O processo instalado na escola por Bittencourt exigiu que a Hard Fun conduzisse professores e estudantes no uso da tecnologia.

II) 135 alunos da escola pública rural Zeferino Lopes de Castro são beneficiados com uma feira de ciências em que os discentes apresentam trabalhos de tecnologia e robótica.

III) Os interesses dos alunos são considerados na escola rural, visto que os 23 trabalhos apresentados na feira de ciências contaram com o patrocínio e direção somente da Prefeitura Municipal e da Hard Fun.

IV) O ensino de programação e robótica na escola Zeferino também é exemplo de inclusão social para outras escolas.

- a) Somente a alternativa I está correta.
- b) Somente as alternativas II e III estão corretas.
- c) Somente as alternativas I, II e III estão corretas.
- d) Somente as alternativas II e IV estão corretas.

02. No excerto a seguir, observe os termos destacados e assinale a alternativa correta:

“**A gente** errou também, mas cada acerto era muita alegria. E o Juliano também não sabia como funcionava o mecanismo com o chip, mas **a gente** aprendeu juntos”.

a) Os termos destacados são variantes da linguagem formal e podem ser empregados sempre que necessário nas escritas formal e informal.

b) Os termos destacados são variantes das linguagens informal e coloquial, especificamente, a linguagem informal regional.

c) Os termos destacados são empregados na linguagem coloquial e fazem referências à primeira pessoa do plural.

d) As palavras destacadas são variantes linguísticas e fazem referências aos pronomes pessoais no plural nós e eles, conforme o contexto empregado.

03. Segundo o texto, a que se refere o trecho a seguir:

“houve resistência por parte dos alunos e da comunidade”

a) Às dificuldades no uso de tecnologias, mesmo com o apoio parcial da Fundação Telefônica, visto que incluí-la na área rural e obter parcerias com a Prefeitura e Secretaria da Educação não são ações comuns.

b) À transição do modelo de ensino tradicional para o modelo tecnológico, já que apenas três filhos de Rosa Maria aprenderam conceitos e os ensinaram em casa mesmo com o projeto da feira.

c) À inclusão na grade curricular de equipamentos tecnológicos e ensino de programação.

d) Ao momento em que os pais viram que o estudo de conteúdos fora da faixa etária aguçou a curiosidade, a motivação e também trouxe mudanças no aprendizado.

04. A temática dos quadrinhos abaixo tem relação com algumas informações apresentadas na reportagem. Segundo o texto, “as oportunidades oferecidas não se limitam às questões acadêmicas”. Quais oportunidades a escola Zeferino Lopes de Castro também conseguiu alcançar?



Disponível em: <<http://turmadamonica.uol.com.br/quadrinhos/>> acesso em: 14 de dezembro de 2015. (adaptado)

- a) De educação inclusiva e a oportunidade de apoiar as diversidades, a falta da tecnologia assistiva e as implicações que o portador de necessidades especiais traz para a escola e para a equipe pedagógica.
- b) De educação inclusiva e a oportunidade de estabelecer parcerias com outras áreas para que professores, apoiados pelo diretor escolar, desenvolvam serviços e recursos adequados aos educandos.
- c) De educação especial e exclusiva, bem como a oportunidade de apoiar o portador de necessidades especiais e o dever de atendimento especializado em escolas especializadas.
- d) De educação especial e exclusiva, visto que as escolas necessitam desse diferencial, isto é, profissionais mais especializados e melhores condições para ofertar oportunidades na área de programação e robótica.

05. É correto afirmar que o emprego do aposto aparece na (s) seguinte (s) afirmativa(s):

- I) De volta à escola, com a ajuda da professora Jamile Rodrigues, fizeram pesquisas para entender o processo (...)
- II) No meio de uma estrada de terra em Viamão, Rio Grande do Sul, a escola pública rural Zeferino Lopes de Castro incluiu tablets (...)
- III) Juliano Bittencourt, membro da equipe da Hard Fun, explica que (...)
- IV) A diretora da escola, Rosa Maria Stalivieri, explica que (...)

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

TEXTO 02

Leia o texto abaixo para responder as questões 6 e 7

Atenção! Compro gavetas,
 compro armários,
 cômodas e baús.
 Preciso guardar minha infância,
 os jogos da amarelinha,
 os segredos que me contaram
 lá no fundo do quintal
 Preciso guardar minhas lembranças,
 as viagens que não fiz,
 ciranda, cirandinha
 e o gosto de aventura
 que havia nas manhãs.
 Preciso guardar meus talismãs
 o anel que tu me deste
 o amor que tu me tinhas
 e as histórias que eu vivi.

MURRAY, Roseana. *Classificados poéticos*. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 2004.

06. É correto afirmar que o texto trata sobre:

- a) Lembranças melancólicas, perdas e segredos pessoais de alguém feliz.
 b) Lembranças sobre coisas adquiridas nas viagens realizadas durante a infância e adolescência.
 c) Lembranças da infância que esquecemos e não poderiam ser esquecidas.
 d) Necessidade de guardar lembranças das histórias vividas por uma família em armários e baús.

07. Os termos grifados apresentam a função sintática de:

“os segredos que me contaram
lá no fundo do quintal”

- a) Adjunto adverbial de lugar.
 b) Adjunto adverbial de modo.
 c) Objeto direto.
 d) Complemento nominal.

TEXTO 03

Leia os textos abaixo para responder as questões 8 a 10.

Texto I

Receita de Pizza da vovó

Ingredientes

Massa

- 2 xícaras (chá) de farinha de trigo;
- ½ xícara (chá) de água fria;
- Sal a gosto;
- 1 colher (sopa) de fermento em pó;
- 1 colher (sopa) de óleo para untar.

Recheio

- 3 colheres (sopa) de molho de tomate pronto;
- 1 xícara (chá) de presunto picado (100 g);
- 2 xícaras (chá) de muçarela picada (200 g);
- 1 colher (sopa) de orégano.

Modo de preparo

- Em um refratário, misture a farinha com a água fria, o sal e o fermento até ficar uma massa maleável (se necessário, adicione mais água).
- Unte uma assadeira de 20 cm x 30 cm com óleo, espiche a massa e a coloque na fôrma.
- Por cima, coloque o molho de tomate, o presunto, a muçarela e o orégano e leve ao forno médio preaquecido por 20 minutos.
- Retire do forno e sirva.

(Disponível em: <https://www.comidaereceitas.com.br/salgados/pizza-da-vovo.html>> Acesso em: 22 de janeiro de 2016)

Texto II

ASSISTENTE FINANCEIRO - M/F P/ Administradora de Condomínios. Com experiência na área. Enviar CV C/ Pretensão Salarial para: procur@empregoxx.com.br

Texto adaptado.

08. Assinale a alternativa que apresenta o que os verbos abaixo têm em comum no texto I:

misture – adicione - unte - coloque - leve - retire - sirva

- São verbos que estão no modo subjuntivo.
- São verbos que estão no modo indicativo.
- São verbos que estão empregados no presente do indicativo.
- São verbos que estão empregados no imperativo afirmativo.

09. Assinale a alternativa que apresenta a concordância nominal correta:

- Compre 200 (duzentas) gramas de muçarela picada.
- Compre 200 (duzentas) gramas de presuntos picados.
- Compre 200 (duzentos) gramas de presunto picado.
- Compre 200 (duzentos) grama de muçarelas picada.

10. No texto I, a medida utilizada para informar a quantidade de um dos ingredientes líquidos é um número fracionário. Sobre o numeral informado no texto, é correto afirmar que:

- É o dobro do ingrediente.
- É a metade do ingrediente.
- São dois terços do ingrediente.
- É um numeral ordinal.

QUESTÕES 11 A 20 - MATEMÁTICA

11. Um posto de combustíveis vendia o litro do etanol por R\$ 2,00 e no último mês, reajustou o valor, em 5%, duas vezes sucessivamente. Qual o valor final do combustível?

- 2,100
- 2,205
- 2,315
- 2,455

12. Resolva a equação $X + Y$, onde: $X = 20 + 15 - 7 + 6$ e $Y = (30 \times 4) / (15 \times 4)$

- 34
- 36
- 26
- 24

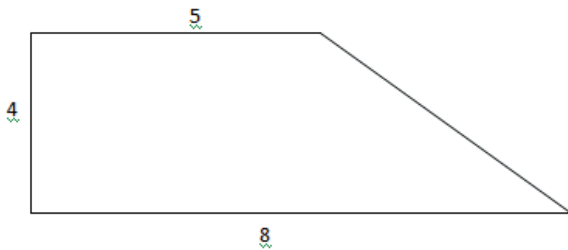
13. Um comerciante de tecidos utiliza para suas medidas de comprimento uma régua graduada em decímetros. Certa vez, uma cliente comprou 10,89 dm de tecido para suas confecções de roupas. Utilizando-se das informações que 1 metro = 10 dm = 100 cm, transforme a medida para centímetro (cm) e metro (m):

- 1,089 cm e 108,9 m
- 0,01089 cm e 1,089 m
- 108,9 cm e 1,089 m
- 1,089 cm e 0,1089 m

14. Sendo a equação $x^2 - 14x + 48 = 0$ a solução de determinado problema, quais são suas raízes?

- a) 6 e 8
- b) 4 e 6
- c) 2 e 6
- d) 4 e 8

15. Ao ser aprovado no concurso público da Prefeitura de Maringá, um assistente recebe a tarefa de calcular a área da sala onde irá atuar profissionalmente. A sala tem as dimensões (em metros) mostradas na figura abaixo. Qual a área da sala em metros quadrados (m^2)?



- a) 16
- b) 23
- c) 26
- d) 28

16. Sendo:

$$A = 3 \times (20 - 5) + 2 \times (31 + 7);$$

$$B = (450 - 30) / (50 - 40) \text{ e}$$

$$C = (27 - 8) \times 2$$

Qual o resultado correto da operação $A + B - 2C$?

- a) 76
- b) 87
- c) 163
- d) 125

17. Em um restaurante, a razão entre o número de pessoas que tomam suco natural e o número de pessoas que tomam refrigerante é $2/3$. Se durante 30 dias, 180 pessoas fizerem suas refeições neste restaurante, e supondo que essa razão permaneça a mesma, pode-se concluir que o número de pessoas que tomarão suco natural será:

- a) 36
- b) 108
- c) 60
- d) 72

18. Em uma viagem de final de ano, uma família gastou 6 horas para concluir o percurso de ida, quando viajou a velocidade média de 80 km/h. Em função do trânsito, na viagem de volta a velocidade

média foi reduzida para 60 km/h. Quantas horas foram gastas para a viagem de volta, considerando que foi percorrido o mesmo percurso?

- a) 8
- b) 7
- c) 10
- d) 4,5

19. Um arquiteto projetou uma creche, utilizando 40% da área total do terreno para o prédio que continha as salas de aula e 20% para a biblioteca e refeitório. Mesmo assim, sobrou uma área de 900 m^2 para ambientes de lazer. Podemos concluir que o terreno tinha um total de:

- a) 2250 m^2
- b) 1500 m^2
- c) 960 m^2
- d) 1750 m^2

20. Como Gerson é controlado e consegue economizar recursos financeiros, pode emprestar certa quantia ao amigo Fábio, cobrando juros simples de 5% ao mês. Seis meses mais tarde, Fábio pagou o empréstimo, e Gerson recebeu R\$ 2.600,00. Qual foi, em reais, a quantia que Gerson emprestou a Fábio?

- a) R\$ 3.400,00
- b) R\$ 4.000,00
- c) R\$ 2.000,00
- d) R\$ 2.300,00

QUESTÕES 21 A 30 - CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21. Assinale corretamente qual código telefônico que se adéqua a ligação do Brasil para Inglaterra.

- a) DDD.
- b) DDE.
- c) DCE.
- d) DDI.

22. No exercício da sua atividade laboral a telefonista deve proceder de uma forma adequada nos atendimentos telefônicos internos e externos. Com isso, assinale a alternativa correta.

- a) A telefonista pode usar uma linguagem informal.
- b) A telefonista pode falar gírias para se aproximar do ouvinte.
- c) A telefonista deve falar alto, dar risadas e falar rápido.
- d) A telefonista deve ter uma linguagem clara, objetiva e gramaticalmente correta.

23. Para que ocorra uma boa comunicação, há necessidade de seguir alguns elementos. Assinale abaixo a alternativa correta em relação à comunicação eficiente.

- a) Mensagem, canal e ouvinte.
 - b) Emissor, receptor, mensagem e canal.
 - c) Interlocutor, ouvinte e mensagem.
 - d) Mensagem, canal e objetivo.
-

24. O profissional telefonista precisa ter cuidados ao utilizar os equipamentos eletrônicos em seu local de trabalho e, em especial, o PABX. Assinale a alternativa correta.

- a) No caso de ocorrer um problema no PABX, a telefonista está apta para resolver o problema ou contratar pessoa de sua confiança para solucioná-lo.
 - b) Ao perceber um defeito no aparelho PABX a telefonista deverá avisar seu supervisor direto que irá solicitar solução para o problema.
 - c) No caso de paralisar uma linha tronco, todo o aparelho PABX fica paralisado.
 - d) A telefonista deve disponibilizar o seu fone (aparelho comunicador de áudio e voz) particular em caso do fone (aparelho comunicador de áudio e voz) da instituição estar com defeito.
-

25. A telefonista, em suas funções, dever ter compromisso com a ética profissional e também deve se atentar ao respeito à hierarquia perante os seus superiores. Diante deste texto, assinale a alternativa que condiz com as atitudes e respeito à ética profissional.

- a) A telefonista pode agir de forma ilegal e antiética se estiver sob ordem de chefia em respeito à hierarquia.
 - b) Existindo ordem antiética e ilegal por parte da chefia, a telefonista deve se negar a realizá-las e denunciá-las ao supervisor direto.
 - c) A telefonista deve respeitar as ordem ilegais, imorais e antiéticas da chefia e não denunciá-las.
 - d) A telefonista pode agir de forma antiética independente de ordem hierárquica.
-

26. Criada pela Lei Geral de Telecomunicações (Lei 9.472, de 16 de julho de 1997), foi a primeira agência reguladora a ser instalada no Brasil, em 5 de novembro de 1997. De que entidade trata o texto acima.

- a) Ministério da Comunicação.
- b) ANATEL.
- c) AABB.
- d) TEM.

27. Considerando que a função de telefonista é de suma importância dentro de um órgão e/ou entidade, isso requer do profissional algumas habilidades no atendimento ao cliente. Assinale a alternativa correta.

- a) Boa comunicação, empatia, cortesia no atendimento.
 - b) Descaso, antipatia, bom atendimento.
 - c) Falar rápido para atender várias ligações, deixar o cliente esperando, falar no gerúndio.
 - d) Agilidade no atendimento, falar alto e fazer amizades com os clientes.
-

28. Durante o atendimento um cliente com problema de fluência (gagueira), repete várias vezes a mesma palavra, fazendo a telefonista lembrar de um humorista gago da televisão brasileira. Assinale a alternativa correta que revela o atendimento adequado.

- a) Dar risada e comentar com os colegas de trabalho, após apertar tecla “mute” para o cliente não ouvir.
 - b) Repetir as mesmas palavras fingindo ser gago como forma de fazer amizade com o cliente.
 - c) O atendente deve respeitar a dignidade da pessoa humana do seu semelhante, buscando atender corretamente a todas as solicitações do cliente.
 - d) Finalizar a ligação, pois não compreendeu o que o cliente solicitava.
-

29. Para um atendimento telefônico, o profissional telefonista deve seguir os procedimentos básicos de atendimento às ligações. Assinale a alternativa correta.

- a) “Alô”, quem fala ?
 - b) Um cumprimento e seu nome.
 - c) Com quem o(a) Sr (a) gostaria de falar?
 - d) Nome da instituição e um cumprimento.
-

30. A voz é um elemento importante para o desenvolvimento das atividades da telefonista. Com isso, assinale a alternativa correta.

- a) Alta, rouca e sensual.
- b) Clara, segura, bem articulada.
- c) Suave, fina e doce.
- d) Baixa, pausada e introspectiva.

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