



## PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PIRACICABA

ESTADO DE SÃO PAULO

CONCURSO PÚBLICO

### 001. PROVA OBJETIVA

#### TELEFONISTA AUXILIAR DE REGULAÇÃO MÉDICA – TARM

- ◆ Você recebeu sua folha de respostas e este caderno contendo 30 questões objetivas.
- ◆ Confira seus dados impressos na capa deste caderno e na folha de respostas.
- ◆ Quando for permitido abrir o caderno, verifique se está completo ou se apresenta imperfeições. Caso haja algum problema, informe ao fiscal da sala para a devida substituição desse caderno.
- ◆ Leia cuidadosamente todas as questões e escolha a resposta que você considera correta.
- ◆ Marque, na folha de respostas, com caneta de tinta preta, a letra correspondente à alternativa que você escolheu.
- ◆ A duração da prova é de 3 horas, já incluído o tempo para o preenchimento da folha de respostas.
- ◆ Só será permitida a saída definitiva da sala e do prédio após transcorrida 1 hora do início da prova.
- ◆ Deverão permanecer em cada uma das salas de prova os 3 últimos candidatos, até que o último deles entregue sua prova, assinando termo respectivo.
- ◆ Ao sair, você entregará ao fiscal a folha de respostas e este caderno.
- ◆ Até que você saia do prédio, todas as proibições e orientações continuam válidas.

**AGUARDE A ORDEM DO FISCAL PARA ABRIR ESTE CADERNO.**

Nome do candidato \_\_\_\_\_

RG \_\_\_\_\_

Inscrição \_\_\_\_\_

Prédio \_\_\_\_\_

Sala \_\_\_\_\_

Carteira \_\_\_\_\_



## CONHECIMENTOS GERAIS

### LÍNGUA PORTUGUESA

01. Leia a tira.



(O melhor de Calvin Bill Watterson, <https://escolaeducacao.com.br/calvin-e-haroldo/>)

Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas.

- (A) duravam ... sabíamos ... tem
- (B) duram ... saberíamos ... tem
- (C) durariam ... saberíamos ... tem
- (D) durassem ... saberíamos ... têm
- (E) duraram ... soubéssemos ... têm

Leia o texto para responder às questões de números 02 a 10.

#### *O amor supera o calendário*

Convidada por amigas para posar sem roupa para um calendário beneficente, dona Isadora hesitou muito. Educada numa tradição de severo moralismo, desaprovava fotos desse tipo, que considerava baixaria. Além disso, aos setenta anos, não era exatamente um modelo desses que desfilam em passarela, embora conservasse ainda muitos traços de sua passada beleza e tivesse, graças à ginástica diária e a uma dieta controlada, um corpo até razoável para a idade.

De outro lado, a causa era boa; tratava-se de ajudar um hospital especializado em câncer infantil, que precisava de muito dinheiro. Essa campanha, para ela, era inusitada. O certo é que ninguém a recriminaria por sua atitude. O marido, um homem de rígida moral, falecera há muitos anos. Resolveu ir em frente, e no dia estava ela, sem roupa, mas atrás de flores, posando para um fotógrafo. A princípio sentiu-se constrangida, mas lá pelas tantas estava até gostando.

O calendário foi um sucesso. Um dia, dona Isadora recebeu um telefonema. Do outro lado, uma voz masculina cumprimentava-a pela foto: – Vejo que você continua bela como sempre. Parabéns.

Era o Belmiro, seu primeiro namorado. Haviam se conhecido no bairro em que moravam e viveram uma tórrida paixão. Mas o pai dele, militar, levava a família para o Norte, o que acabara por interromper o namoro. Por décadas não se tinham visto; agora, Belmiro, de volta à cidade, por acaso comprara o calendário e, pela saudade, resolvera telefonar. Como Isadora, estava viúvo; e, como ela, recordava com saudades os tempos de namoro.

Estão morando juntos e vivendo muito felizes. Belmiro só fez uma exigência: Isadora jamais posará para um calendário de novo.

(Moacyr Scliar, *Histórias que os jornais não contam*. L&PM Editores. Adaptado)

02. De acordo com informações textuais, é correto afirmar a respeito de dona Isadora:

- (A) embora seus pais lhe tivessem dado uma educação rígida, ela aceitou, de pronto, fazer as fotos nua.
- (B) mesmo nos seus 70 anos, tinha um belo corpo para essa idade e costumava desfilas em passarelas.
- (C) apesar de o calendário ser um projeto visando a uma causa nobre, ela sabia que a condenariam.
- (D) já que o calendário ajudaria um hospital infantil, ela não sentiu vergonha em nenhum momento.
- (E) porque exercitava-se todos os dias e seguia uma saudável dieta alimentar, era uma bela mulher.

03. Assinale a alternativa que apresenta uma afirmação correta, conforme informações do texto.

- (A) Belmiro ligou para Isadora quando a viu nua no calendário, depois de tê-la procurado pela cidade toda.
- (B) Isadora e Belmiro viveram uma grande paixão, por décadas, conturbada pela intolerância do pai dele.
- (C) O romance de Isadora e Belmiro foi interrompido por ele ser militar e ter sido transferido para o Norte.
- (D) Belmiro se casara e Isadora também; agora estavam viúvos e não se lembravam mais dos dias afortunados.
- (E) Belmiro impôs uma condição a Isadora, quando foram viver juntos, a de não repetir aquela façanha.

04. Assinale a alternativa em que a palavra em destaque atribui uma característica ao vocábulo que a antecede.

- (A) Convidada por **amigas** para posar sem roupa... (1º parágrafo)
- (B) ... graças à ginástica **diária** e a uma dieta controlada... (1º parágrafo)
- (C) Era o Belmiro, seu primeiro **namorado**. (4º parágrafo)
- (D) ... e viveram uma tórrida **paixão**. (4º parágrafo)
- (E) Isadora jamais **posará** para um calendário de novo. (5º parágrafo)

05. Atendendo à norma-padrão de emprego e colocação dos pronomes, assinale a alternativa em que a palavra ou expressão em destaque está corretamente substituída nos parênteses.

- (A) ... embora **conservasse ainda muitos traços** de sua passada beleza... (ainda lhes conservasse) – 1º parágrafo.
- (B) Educada numa tradição de severo moralismo, **desaprovava fotos**... (o desaprovava) – 1º parágrafo.
- (C) Um dia, dona Isadora **recebeu um telefonema**. (recebeu-lhe) – 3º parágrafo.
- (D) Mas o pai dele, militar, **levava a família** para o Norte... (levava-a) – 4º parágrafo.
- (E) ... o que acabara por **interromper o namoro**. (interromper-lo) – 4º parágrafo.

06. Considere as seguintes passagens do texto:

- ... não era exatamente um modelo desses que desfilam em passarela, **embora** conservasse ainda muitos traços de sua passada beleza... (1º parágrafo)
- **Como** Isadora, estava viúvo... (4º parágrafo)

Os termos em destaque introduzem, correta e respectivamente, ideia de

- (A) oposição e conformidade.
- (B) explicação e comparação.
- (C) concessão e comparação.
- (D) conclusão e conformidade.
- (E) oposição e explicação.

07. Assinale a alternativa que atende à norma-padrão de concordância verbal e concordância nominal.

- (A) Já faziam muitos anos que o marido de Isadora havia morrido.
- (B) Traços de sua beleza era mantida à custa de alguns cuidados.
- (C) Fotos daquele tipo era considerado por ela umas baixaria.
- (D) Havia flores que escondiam partes do corpo nu de Isadora.
- (E) O casal não se tinham vistos haviam muitos anos.

08. De acordo com a norma-padrão, a palavra em destaque tem o sinal indicativo de crase empregado corretamente em:

- (A) Devido **à** uma dieta balanceada, Isadora conseguia manter o corpo bonito.
- (B) As amigas a convenceram **à** fazer as fotos para a campanha de um hospital.
- (C) O dinheiro arrecadado com os calendários seria destinado **à** causas nobres.
- (D) E no dia marcado, lá estava ela, sem roupa, tranquila, **à** frente do fotógrafo.
- (E) Isadora não imaginava que o calendário a levaria **à** caminho da felicidade.

09. Considere as passagens:

- Essa campanha, para ela, era **inusitada**. (2º parágrafo)
- A princípio sentiu-se **constrangida**... (2º parágrafo)

As palavras destacadas significam, correta e respectivamente:

- (A) incomum e envergonhada.
- (B) rara e temerosa.
- (C) vulgar e inibida.
- (D) estranha e amedrontada.
- (E) excepcional e receosa.

10. Considere as frases:

Isadora tinha certeza \_\_\_\_\_ não a recriariam por ter posado nua.

O bairro \_\_\_\_\_ se conheceram foi palco de uma tórrida paixão.

As lacunas podem ser preenchidas, correta e respectivamente, sem prejuízo do sentido por:

- (A) que ... cujo
- (B) de que ... onde
- (C) em que ... no qual
- (D) a que ... em que
- (E) por que ... em cujo

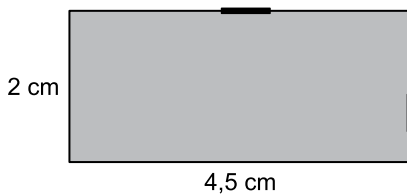
11. Na sala de espera de um posto de saúde existem 18 cadeiras reservadas para idosos ou portadores de necessidades especiais, o que corresponde a 15% do total de cadeiras. O número de cadeiras nessa sala de espera é de
- (A) 63.  
(B) 88.  
(C) 95.  
(D) 108.  
(E) 120.
12. A capacidade de um reservatório é de 320 litros. Sabendo-se que está com água até os  $\frac{3}{4}$  de sua capacidade total, a quantidade de litros de água que faltam para completar a capacidade total desse reservatório é de
- (A) 60.  
(B) 70.  
(C) 80.  
(D) 90.  
(E) 100.
13. Uma cidade com 120 000 habitantes tem 3 postos policiais. Nessa mesma proporção, uma cidade com 840 000 habitantes deve ter um número de postos policiais igual a
- (A) 7.  
(B) 14.  
(C) 21.  
(D) 24.  
(E) 28.

14. Faltando poucos dias para uma prova, Augusto aumentou seu tempo de estudo, conforme a tabela.

Dias	Horas de estudo
01.08	X
02.08	2X
03.08	3X
04.08	4X

Nesse período Augusto totalizou 20 horas de estudo. Sendo assim, no dia 01.08 ele estudou durante

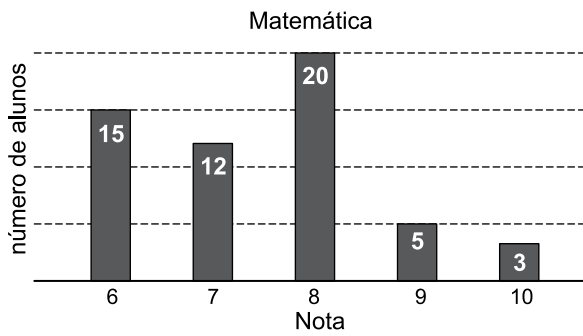
- (A) 1 hora.  
(B) 2 horas.  
(C) 3 horas.  
(D) 4 horas.  
(E) 5 horas.
15. Um arquiteto fez o desenho da planta de um salão retangular na escala de 1:500, ou seja, cada centímetro no desenho representa 500 centímetros na construção.



A área dessa construção é de

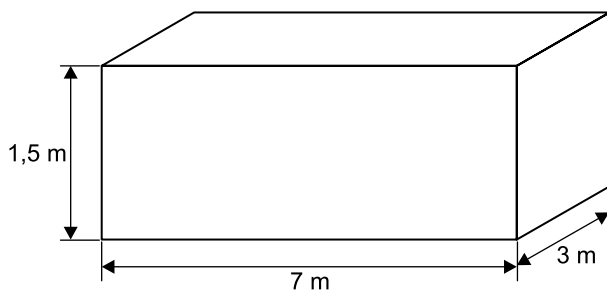
- (A) 45,0 m<sup>2</sup>.  
(B) 90,0 m<sup>2</sup>.  
(C) 112,5 m<sup>2</sup>.  
(D) 225,0 m<sup>2</sup>.  
(E) 450,0 m<sup>2</sup>.
16. Para que o capital de R\$ 5.000,00 aumente 20% em 4 meses, é necessário que seja aplicada a uma taxa de juros simples ao mês de
- (A) 5%.  
(B) 6%.  
(C) 7%.  
(D) 8%.  
(E) 9%.

17. O gráfico a seguir apresenta as notas em uma avaliação de matemática de uma turma de alunos.



A média das notas dessa turma está entre

- (A) 6,9 e 7,0.  
(B) 7,4 e 7,5.  
(C) 7,8 e 7,9.  
(D) 8,2 e 8,3.  
(E) 8,4 e 8,5.
18. Hoje, a soma das idades de um pai e de seu filho é 50 anos. Daqui a 5 anos, a idade do filho será  $\frac{1}{5}$  da idade do pai. Dessa forma, a idade do pai quando seu filho nasceu era
- (A) 40 anos.  
(B) 42 anos.  
(C) 44 anos.  
(D) 45 anos.  
(E) 46 anos.
19. Nelson construiu uma piscina em forma de um paralelepípedo reto retângulo, conforme figura.



Após colocar 25 000 litros de água dentro da piscina, ele constatou, corretamente, que a quantidade de litros de água que ainda faltavam para encher totalmente essa piscina era de

- (A) 5 500.  
(B) 5 750.  
(C) 6 000.  
(D) 6 250.  
(E) 6 500.

20. Para imprimir um arquivo utilizando duas impressoras de mesmo rendimento, foram gastos 20 minutos, com ambas trabalhando de forma simultânea e sem interrupções. Nessas condições, o número de impressoras iguais a essas necessárias para imprimir esse mesmo arquivo em 4 minutos é igual a

- (A) 4.  
(B) 6.  
(C) 8.  
(D) 10.  
(E) 12.

**R A S C U N H O**

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

- 21.** O telefone já está em uso há bastante tempo e os equipamentos atuais permitem não apenas uma conversa, mas são capazes de armazenar informações e realizar uma série de funções simultaneamente.
- Para o uso adequado do telefone, é correto afirmar:
- (A) Responder quando for possível.
  - (B) Ficar em silêncio e evitar dar indicações enquanto o interlocutor fala.
  - (C) Sempre desligar a chamada antes do interlocutor.
  - (D) Fazer várias pausas sem se preocupar com o tempo de espera.
  - (E) Ter a informação necessária à mão.
- 22.** Para qualquer tipo de comunicação ao telefone, considere-se como uma base sólida a capacidade de
- (A) ouvir.
  - (B) ter respostas rápidas.
  - (C) ir direto às conclusões.
  - (D) fazer registros escritos.
  - (E) falar.
- 23.** A voz é o elemento mais importante da comunicação telefônica. Durante a ligação, é importante
- (A) usar tom de voz neutro.
  - (B) utilizar jargões durante a fala.
  - (C) falar em velocidade um pouco mais rápida que o normal.
  - (D) ter boa dicção para evitar que sons parecidos sejam confundidos.
  - (E) evitar sorrir e fazer gestos.
- 24.** Saber falar ao telefone é sempre importante e faz bem para quem faz ou recebe a chamada. O uso da comunicação correta permite
- (A) aumentar gastos.
  - (B) economizar tempo.
  - (C) garantir laços de amizade.
  - (D) obter sempre respostas positivas.
  - (E) adiar problemas.
- 25.** As chamadas telefônicas ocorrem em uma sequência de acontecimentos. A fraseologia correta ao atender uma ligação é:
- (A) o nome da empresa e de quem está falando.
  - (B) o nome de quem está falando e da empresa.
  - (C) nome do setor e da empresa.
  - (D) o nome da pessoa e do setor.
  - (E) apenas o nome da empresa.
- 26.** Em unidades de atendimento médico de urgência e emergência, muitas vezes o atendimento se inicia a partir de um chamado telefônico. Ao receber uma ligação sobre uma reclamação de demora no atendimento a uma solicitação, a resposta deve ser da seguinte forma:
- (A) segura e lógica.
  - (B) simpática e eficiente.
  - (C) segura e firme.
  - (D) simpática e firme.
  - (E) eficiente e lógica.
- 27.** Sobre as técnicas de arquivamento de documentos, é correto afirmar:
- (A) o principal método é o construtivo.
  - (B) são utilizadas apenas para documentos sigilosos.
  - (C) servem para organizar, guardar e recuperar documentos.
  - (D) evitam o desperdício de material.
  - (E) a forma principal é o rascunho.
- 28.** Prestar um atendimento de qualidade, significa:
- (A) ter boa vontade, respeito e atitude firme.
  - (B) agir com clareza, ter boa vontade e desmotivar reclamações.
  - (C) ser simpático, desmotivar reclamações e agir com clareza.
  - (D) ter atitude firme, ser íntimo e agir com clareza.
  - (E) ser paciente, simpático e manter uma comunicação recíproca.
- 29.** Sobre rotinas básicas administrativas, é correto afirmar:
- (A) dispensam o uso de tecnologias.
  - (B) melhoram a vida administrativa de uma empresa.
  - (C) estão presentes apenas em empresas públicas.
  - (D) dispensam a contratação de pessoas.
  - (E) não servem para definir ações.
- 30.** Uma agenda de anotações e compromissos em uma unidade de atendimento de urgências médicas serve para
- (A) divulgar tarefas complexas e complicadas.
  - (B) registro claro e correto das mensagens.
  - (C) guardar documentos.
  - (D) controle de ponto eletrônico.
  - (E) definição de metas e objetivos.













**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PIRACICABA**  
ESTADO DE SÃO PAULO

**CONCURSO PÚBLICO**

13.08.2023

**001. PROVA OBJETIVA**

**TELEFONISTA AUXILIAR DE REGULAÇÃO MÉDICA - TARM**

1 - D	2 - E	3 - E	4 - B	5 - D	6 - C	7 - D	8 - D	9 - A	10 - B
11 - E	12 - C	13 - C	14 - B	15 - D	16 - A	17 - B	18 - A	19 - E	20 - D
21 - E	22 - A	23 - D	24 - B	25 - A	26 - B	27 - C	28 - E	29 - B	30 - B