



Prefeitura Municipal de Abelardo Luz Estado de Santa Catarina

CADERNO DE PROVAS

CONCURSO PÚBLICO 001/2011

CARGO: TELEFONISTA

INSTRUÇÕES AO CANDIDATO

01 – Além deste caderno, você deverá ter recebido o cartão destinado às respostas das questões formuladas na prova e identificação do candidato. Caso não tenha recebido o cartão, peça-o ao fiscal. Em seguida, verifique se este caderno contém 40 (quarenta) questões. Se não estiver completo, exija outro do fiscal da sala.

02 – Ao receber o cartão respostas e o cartão de identificação, preencha os dados solicitados: nome, RG, cargo, data de nascimento, endereço completo. Após, assine o cartão de identificação.

03 – Todas as questões desta prova são de múltipla escolha, com cinco alternativas, apresentando como resposta correta somente uma alternativa.

04 – A resposta deve ser assinalada conforme instruções contidas no cartão resposta.

05 – O cartão resposta é **único e insubstituível**, portanto, a marcação é definitiva, não admitindo rasuras.

06 – A duração da prova é de 04 (quatro) horas. A saída do candidato só será permitida, após, transcorrida 01 (uma) hora do início da prova. Os três últimos candidatos a terminar a prova, deverão retirar-se da sala simultaneamente.

07 – Na última página deste caderno, o candidato encontrará uma grade respostas para anotar o seu gabarito. Destaque-a e leve-a consigo.

08 – Quando terminar, entregue ao fiscal o caderno de questões, o cartão de respostas/cartão de identificação, o qual deverá ser assinado pelo candidato.

09 – A tarefa do candidato consiste em analisar o conteúdo de cada questão e assinalar a resposta que julgar correta. A interpretação das questões, bem como das instruções, faz parte da prova.

BOA PROVA!



CONHECIMENTOS GERAIS

PORTUGUÊS

1) O pai dirige-se ao filho de vinte anos:

- Filhinho, ajude-me resolver este problema.

Na frase acima, o diminutivo de **filho** denota:

- a) Tamanho.
- b) Forma.
- c) Intensidade.
- d) Afetividade.
- e) Ironia.

2) Assinale a alternativa que completa corretamente a frase abaixo:

Diga ____ ela que daqui _____ duas horas estaremos de volta ____ reunião.

- a) a, há , a.
- b) a, a , à.
- c) à, há , à.
- d) à, a, a.
- e) à, à, à.

3) Há erro de colocação pronominal em:

- a) Quando a cumprimentaram, ela desmaiou.
- b) Todos me disseram o mesmo.
- c) Sempre a quis como amiga.
- d) Hoje pude deitar-me mais cedo.
- e) Recusei o trabalho que apresentaram-me.

4) Assinale a alternativa que apresenta erro quanto à concordância verbal:

- a) Cem reais é muito dinheiro por tão pouco.
- b) Preocupações são coisas que ela nunca teve.
- c) Cada um de nós seremos nomeados para o cargo.
- d) Eram cinco horas da tarde e o ônibus ainda não havia chegado.
- e) Vinte e cinco anos é muito para ela.

5) Assinale a alternativa onde ocorrem substantivos simples, respectivamente, concreto e abstrato:

- a) Abelardo Luz, porta.
- b) Água, vinho.
- c) Pedro, madeira.
- d) Deus, verdade.
- e) Cidade, abaixo-assinado.

6) Assinale a alternativa que completa a frase abaixo:

_____ anos que não _____ vejo e só daqui _____ um mês poderei _____ .

- a) Faz, a, a, abraçá-la.
- b) Faz, lhe, há, abraçá-la.
- c) Fazem, a, a, lhe abraçar.
- d) Faz, lhe, te abraçar.
- e) Fazem, a, abraçá-la.

7) Assinale a alternativa em que as palavras sublinhadas são pronomes:

- a) Um só aluno não nos prestou nenhuma colaboração.
- b) Quem o ajudará a alcançar todo o sucesso?
- c) Aquele ao qual se entregou o prêmio, ficou muito feliz.
- d) Todos os que ajudam são nossos amigos.
- e) Nenhuma das alternativas.

8) A maior parte dos funcionários classificados no último concurso, optou pelo regime de tempo integral.

Na frase acima há um erro de pontuação, pois a vírgula está separando de modo incorreto:

- a) O aposto e o objeto direto.
- b) O objeto indireto e o complemento nominal.
- c) O sujeito e o predicado.
- d) O adjunto adnominal e o predicativo do sujeito.
- e) O objeto indireto e o complemento agente da passiva.

Assinale a alternativa que completa corretamente as frases das questões 9 e 10:

9) Quanto a amigos, prefiro João _____ Paulo, _____ quem sinto _____ simpatia.

- a) por, menos.
- b) do que, por, menos.
- c) a, para, menos.
- d) do que, com, menos.
- e) do que, para, menos.

10) Era tão rancoroso, que preferia _____ triste _____ saber que era feliz.

- a) vê-la, que.
- b) a ver, do.
- c) a ver, a.
- d) vê-la, do que.
- e) vê-la, a.

MATEMÁTICA

11) Os números x , y e 32 são diretamente proporcionais aos números 40, 72, 128. Determine o valor de $2x + 3y$:

- a) 74.
- b) 37.
- c) 80.
- d) 40.
- e) 25.

$$\frac{a}{b} = \frac{4}{7}$$

12) Sabendo que $a + b = 55$, determine a e b na proporção $\frac{a}{b} = \frac{4}{7}$.
Dessa forma quanto vale $3a + 2b$?

- a) 100.
- b) 110.
- c) 120.
- d) 130.
- e) 140.

13) Se $x = 3\,200\,000$ e $y = 0,00002$, então xy vale?

- a) 0,64.
- b) 6,4.
- c) 64.
- d) 640.
- e) 6400.

14) Um homem tem 30 anos. Daqui a 20 anos a sua idade será o dobro da idade de seu filho, logo, a idade atual do filho é:

- a) 10.
- b) 8.
- c) 7.
- d) 6.
- e) 5.

15) De acordo com a Instrução Normativa da Secretaria da Receita Federal número 450, de 21 de setembro de 2004, que dispõe sobre a Contribuição Provisória sobre Movimentação ou Transmissão de Valores e de Créditos e Direitos de Natureza Financeira (CPMF), a alíquota em relação aos fatos geradores ocorridos nos exercícios financeiros de 2004 a 2007 é de 0,38%. Maria, em outubro de 2004, comprou um imóvel no valor de R\$50.000,00 e emitiu um cheque nesse valor para a pessoa que lhe vendeu o imóvel. O valor debitado da conta de Maria referente à CPMF dessa operação foi:

- a) R\$ 1.900,00.
- b) R\$ 190,00.
- c) R\$ 19,00.

- d) R\$1,90.
- e) R\$0,19.

ESTUDOS SOCIAIS

16) O município de Abelardo Luz figura entre os maiores produtores de grãos de Santa Catarina. Por essa razão o município é reconhecido como:

- a) Capital Catarinense da Semente de Soja.
- b) Capital Catarinense da Semente de Milho.
- c) Capital Catarinense de Grãos.
- d) Capital Nacional da Produção de Grãos.
- e) Grande Produtor Nacional de Grãos.

17) O primeiro prefeito provisório e o primeiro governante eleito de Abelardo Luz foram respectivamente:

- a) Gerônimo Rodrigues, Maurício Rodrigues da Costa.
- b) Hercílio Pedro da Luz, Maurício Rodrigues da Costa.
- c) Maurício Rodrigues da Costa, Abelardo Luz.
- d) Gerônimo Rodrigues, Abelardo Luz.
- e) Abelardo Luz, Maurício Rodrigues da Costa.

18) "O ProUni - Programa Universidade para Todos tem como finalidade a concessão de bolsas de estudo integrais e parciais em cursos de graduação e sequenciais de formação específica, em instituições privadas de educação superior. Criado pelo Governo Federal em 2004 e institucionalizado pela Lei nº 11.096, em 13 de janeiro de 2005, oferece, em contrapartida, isenção de alguns tributos àquelas instituições de ensino que aderem ao Programa"(<http://prouniportal.mec.gov.br>) É oferecido a:

I. Aos estudantes egressos do ensino médio da rede pública ou da rede particular na condição de bolsistas integrais, com renda per capita familiar máxima de três salários mínimos;

II. Os candidatos são selecionados pelas notas obtidas no ENEM - Exame Nacional do Ensino Médio conjugando-se, desse modo, inclusão à qualidade e mérito dos estudantes com melhores desempenhos acadêmicos;

III. O ProUni possui também ações conjuntas de incentivo à permanência dos estudantes nas instituições, como a Bolsa Permanência, os convênios de estágio MEC/CAIXA e MEC/FEBRABAN e ainda o FIES - Fundo de Financiamento ao Estudante do Ensino Superior, que possibilita ao bolsista parcial financiar até 100% da mensalidade não coberta pela bolsa do programa.

- a) As afirmativas I e II estão corretas.
- b) As afirmativas II e III estão corretas.
- c) As afirmativas I e III estão corretas.
- d) As afirmativas I e II estão incorretas.
- e) Todas as afirmativas estão corretas.

19) Os quatro portos marítimos catarinenses – Itajaí, São Francisco do Sul, Imbituba e Navegantes – são bem equipados e mantêm linhas regulares com as principais cidades portuárias do mundo. Juntos, movimentam anualmente cerca de 18 milhões de toneladas. O Porto de Itajaí é o segundo do Brasil (e 13º na América Latina e Caribe) em movimento de contêineres. Em 2008, os portos de Itajaí, São Francisco do Sul e Imbituba movimentaram 14,6 milhões de toneladas (www.santacatarinabrasil.com.br)

O estado catarinense é o maior exportador do país de:

- a) Carvão.
- b) Ostras.
- c) Ovelhas.
- d) Cerâmica.
- e) Frango.

20) O Programa Bolsa Família foi criado para apoiar as famílias mais pobres e garantir a elas o direito à alimentação e o acesso à educação e à saúde. O programa visa a inclusão social dessa faixa da população brasileira, por meio da transferência de renda e da garantia de acesso a serviços essenciais. Em todo o Brasil, mais de 11 milhões de famílias são atendidas pelo Bolsa Família. (<http://www.mds.gov.br/bolsafamilia/> - 2011) Estudo oficial mostrou que um em cada quatro brasileiros recebe o Bolsa Família. O programa atinge 45,8 milhões de pessoas, considerando filhos, dependentes e cônjuges, correspondendo a 24,2% da população de 189,5 milhões de habitantes. Levantamento feito mostra que metade dos beneficiários diretos não trabalha. O dinheiro é repassado preferencialmente às mulheres. (O Globo 2007)

Tendo os trechos acima como referência inicial e considerando aspectos relevantes da realidade brasileira, considere.

- I. O Bolsa Família é um programa de transferência de renda conduzido pelo governo federal.
- II. Como política pública que presta auxílio financeiro a famílias carentes, estimulando-as a manterem seus filhos na escola. O Bolsa Família é a primeira iniciativa do gênero que o Brasil conheceu.
- III. Cerca de um quarto da população brasileira é beneficiária do Bolsa Família.
- IV. Por imposição legal, o Bolsa Família só repassa dinheiro para mulheres, como mostra o texto.

- a) As afirmativas I e II estão corretas.
- b) As afirmativas II e III estão corretas.
- c) As afirmativas I e III estão corretas.
- d) As afirmativas I e IV estão corretas.
- e) Todas as afirmativas estão corretas.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21) O telefonista que atende ao público sob o enfoque da qualidade **não** deve:

- a) Procurar ser objetivo e falar com tranquilidade evitando ser prolixo.
- b) Interessar-se pelo encaminhamento da solicitação do usuário.

- c) Lidar com as emoções dos outros e perder a calma a qualquer momento.
- d) Usar diplomacia e somente falar o estritamente necessário para que se possa obter as informações básicas de com quem se fala e qual o assunto desejado.
- e) Usar de artifícios para procrastinar ou dificultar o acesso do munícipe à informação.

22) É correto afirmar em relação ao sigilo profissional e confidencialidade de informações:

- a) Deve-se manter sigilo quanto às informações sobre atos, fatos ou decisões não divulgáveis ao público, ressalvados os casos cuja divulgação seja exigida em norma.
- b) Deve-se fazer uso de informações privilegiadas, obtidas em razão de seu serviço, em benefício próprio ou de terceiros.
- c) Não é necessário manter sigilo profissional e confidencialidade de informações para pessoas conhecidas.
- d) Sempre que possível, divulgar informação incorreta, inverídica ou de caráter sigiloso.
- e) É lícito alterar ou deturpar o teor de documento que deva encaminhar para providências.

23) Analise as afirmativas:

- I. A comunicação é o fio condutor de todas as atividades e relacionamentos humanos.
- II. Os elementos do ato comunicativo são: o emissor, o receptor e a mensagem.
- III. Comunicar é transmitir mensagens, sinais, ideias e comportamentos.
- IV. A comunicação é dita verbal quando a linguagem utilizada é a oral ou escrita.
- V. Ruídos são mensagens distorcidas ou mal-interpretadas.

É correto afirmar que:

- a) Somente a afirmativa I é verdadeira.
- b) Somente as afirmativas I e II são verdadeiras.
- c) Somente as afirmativas I e IV são verdadeiras.
- d) Somente a afirmativa V não é verdadeira.
- e) Todas as afirmativas são verdadeiras.

24) Leia as considerações e as afirmativas a seguir e assinale a opção correta:

No atendimento telefônico, deve-se transmitir uma imagem profissional de eficácia e de bom funcionamento da organização. Portanto, cabe ao atendente assumir algumas atitudes indispensáveis ao atendimento telefônico de qualidade, tais como:

- I - Agir de forma receptiva.
- II - Ouvir com atenção.
- III - Valer-se da empatia.
- IV - Evitar que o usuário espere por respostas.
- V- Fazer ruídos durante a ligação telefônica.

VI – Concentrar-se no que diz ao interlocutor.

VII – Manifestar comportamento ético na conversação e evitar promessas que não poderão ser cumpridas.

- a) Todas as afirmativas estão corretas.
- b) Todas as afirmativas estão incorretas.
- c) Todas as afirmativas estão corretas, exceto a V.
- d) Todas as afirmativas estão corretas, exceto a IV e a V.
- e) Todas as afirmativas estão incorretas, exceto a III.

25) Leia as afirmativas a respeito da comunicação eficiente:

I – Comunicação é não o que você fala, mas o que o outro entende.

II- Credibilidade na comunicação é transmitir uma informação que seja aceita pelos ouvintes.

III – Espontaneidade é o ritmo da fala praticada no dia a dia com amigos e familiares. Os defeitos de estilo e as incorreções de linguagem não precisam ser combatidos com estudo, experiência, disciplina e trabalho persistente.

IV – Boa pronúncia nos ajuda a sermos melhor compreendidos e aumenta nossa credibilidade.

V – Voz baixa gera desatenção e voz alta irritabilidade.

- a) Todas as afirmativas estão corretas.
- b) Somente a afirmativa III está incorreta.
- c) Somente as afirmativas III e V estão incorretas.
- d) Todas as alternativas estão incorretas.
- e) Somente as afirmativas III e V estão corretas.

26) É incorreto afirmar:

a) Informação é quando um emissor passa para um receptor um conjunto de dados codificados que elimina uma série de indefinições e dúvidas.

b) A informação pressupõe a figura de um emissor, de um receptor e uma mensagem.

c) A comunicação acontece somente quando a informação recebida pelo receptor é compreendida, interpretada (codificada) e encaminhada de volta ao emissor, o que caracteriza a retroalimentação do processo.

d) O retorno da informação recebida, também designado como feedback, é o principal elemento que caracteriza e dinamiza o processo de comunicação.

e) Hoje, o uso da informação tecnológica se tornou um aspecto singularmente sem importância no dia a dia das organizações, na economia das nações e na civilização humana.

27) Sobre competência na comunicação e no atendimento é incorreto:

a) A competência técnica é própria daquele, cujo currículo (formação profissional), é adequado à função que exerce e que se preocupa em se manter atualizado.

b) A competência comportamental é adquirida na experiência. Faz parte das habilidades sociais que exigem atitudes adequadas das pessoas para lidar com situações do dia a dia.

c) A competência é estimulada pela curiosidade, paixão, intuição, razão, cautela e audácia.

d) As organizações buscam cada vez mais ter em seus quadros servidores com sólida formação técnica, mas capazes de cultivar valores éticos, como justiça, respeito, tolerância e solidariedade que demonstrem atitudes positivas e adequadas ao atendimento de qualidade.

e) É fácil alcançar o equilíbrio entre os dois tipos de competência: a técnica e a comportamental.

28) Com relação à linguagem utilizada para um atendimento telefônico é correto afirmar:

a) A preocupação em falar de maneira correta não é necessária, pois a linguagem por telefone não precisa ser formal.

b) Expressões como “por favor”, “por gentileza”, “senhor (a)” e “queira desculpar” devem ser sempre usadas pois demonstram cordialidade.

c) Expressões como “um momentinho” ou “aguarde só um pouquinho” são sempre bem vindas quando for passar uma ligação a outra pessoa.

d) Tratar as pessoas com cordialidade, tentando entender o que desejam e passar a ligação à pessoa com quem desejam falar não se faz necessário.

e) Nenhuma das alternativas acima está correta.

29) Assinale a alternativa que representa a sequência correta do procedimento utilizado para atender ao telefone em uma empresa.

a) Identificar-se, identificar a empresa e fazer um cumprimento inadequado.

b) Dizer “alô”, pedir com quem deseja falar e passar a ligação.

c) Perguntar quem está falando, o que a pessoa deseja e fazer um cumprimento adequado.

d) Identificar a empresa, identificar-se e perguntar com quem está falando.

e) Identificar a empresa, identificar-se e fazer um cumprimento adequado.

30) A intercalação presente nos equipamentos PABX é um importante recurso para o profissional telefonista, pois possibilita:

a) Que seja solicitado ao sistema que chame o último ramal que efetuou uma ligação. É muito útil quando recebe uma ligação desconhecida e pretende retorná-la.

b) A transferência de uma ligação para uma “linha de estacionamento”, deixando a ligação em espera até que o ramal desejado fique vago, para então passar a ligação.

c) Que a telefonista interfira em uma ligação em curso. É utilizado principalmente em ligações emergenciais. Também é utilizado como recurso privativo de ambiente de telemarketing, pois permite ao administrador do grupo de telemarketing monitorar a performance de seus vendedores, sem que seja ouvido.

d) Permite que a telefonista interfira em uma ligação em curso, para saber o que está sendo falado. Pois ela deve ter acesso a tudo o que é falado em seu local de trabalho para passar informações às pessoas que ligam pedindo sobre determinado assunto.

e) Nenhuma das alternativas está correta.

31) Em relação ao bom atendimento telefônico, considere as afirmativas a seguir:

I" Aguarde, pois vou transferir sua ligação".

II "O senhor pode ligar novamente dentro de alguns minutos".

III "O senhor pode aguardar na linha".

IV "Retornaremos sua ligação mais tarde".

Assinale as alternativas corretas:

a) Somente as alternativas I, II e IV estão corretas.

b) Somente as alternativas I, II e III estão corretas.

c) Somente as alternativas II e III estão corretas.

d) Somente a alternativa III está correta.

e) Todas as alternativas estão corretas.

32) É essencial que o profissional telefonista saiba todas as estruturas de ligações, para que possa efetuar as ligações desejadas. Assinale a alternativa que corresponde à correta estrutura de números para realizar uma chamada internacional.

a) Código de seleção da prestadora (XX) + código do país para onde irá a chamada (XX) + código da cidade para onde vai a ligação (XXX) + o número do telefone.

b) Prefixo Internacional (XX) + código do país para onde vai a chamada (XX) + código da prestadora (XX) + o número do telefone.

c) Prefixo nacional (99) + prefixo internacional (00) + código da prestadora (XX) + código do país para onde irá a chamada (XXX) + código da cidade (XX) + o número do telefone.

d) Prefixo internacional (00) + código do país (XX) + código da cidade (XX) + o número do telefone.

e) Prefixo Internacional (00) + código de seleção de prestadora (XX) + código do país para onde irá a chamada (XX) + código da cidade para onde irá a chamada (XX) + o número do telefone.

33) Ao efetuar uma ligação, quando discamos somente o número do terminal telefônico de quem desejamos conversar, estamos realizando uma ligação:

a) Internacional.

b) Local.

c) Interurbana.

d) Gratuita.

e) A cobrar.

34) O código composto por dois caracteres, identificando uma localidade ou um conjunto de localidades no território nacional é chamado código :

a) Internacional.

b) De telefonia celular.

c) De operadoras.

d) De área.

e) Nenhuma das alternativas anteriores.

35) A sigla ANATEL significa:

- a) Agencia Nacional de Telefones.
- b) Agencia Telefônica.
- c) Agencia Nacional de Televisão.
- d) Agência Nacional de Telecomunicações.
- e) Telefonía Nacional.

36) A interface que recebe a linha analógica é o plug no telefone ou aparelho de fax. É conhecida pela sigla:

- a) FXQ.
- b) FXO.
- c) FAX.
- d) FOX.
- e) QXO.

37) No Microsoft Excel, sejam os seguintes valores contidos nas células A1=7, A2=9, B1=6, B2=6. O valor que resultaria na célula C3, se esta contivesse a fórmula =MEDIA (A1:B2), seria de:

- a) 6,5.
- b) 7.
- c) 7,5.
- d) 8
- e) 8,5

38) A opção no menu "Tabela" do Microsoft Word que permite organizar, em ordem crescente ou decrescente, lista ou parágrafos selecionados de um texto é:

- a) Auto Ajuste.
- b) Classificar.
- c) Converter.
- d) Fórmula.
- e) Selecionar.

39) Qual destes nomes abaixo é usado para procura de informações por hipermídia na internet:

- a) URL
- b) Gopher
- c) FTP
- d) E-mail
- e) WWW

40) Em relação a banco de dados é correto afirmar que:

- a) Um conjunto de informações com uma estrutura irregular.
- b) A chave primária só pode ser formada por um único campo.
- c) Os bancos de dados relacionais são também chamados de dados simples.
- d) É um conjunto de registros dispostos em estrutura regular que possibilita a reorganização dos mesmos e produção de informação.
- e) O modelo de dados mais adotado é o modelo relacional, onde as estruturas têm a forma de campos, compostas por linhas e pontos.