

Prefeitura Municipal de Tijucas

Editais nº 001/2011

<http://tijucas.fepese.org.br>

Caderno de Prova



3 de abril



das 9 às 12 h



3 h de duração*



30 questões



E1M17

Telefonista



Confira o número que você obteve no ato da inscrição com o que está indicado no cartão-resposta.

* A duração da prova inclui o tempo para o preenchimento do cartão-resposta.

Instruções

Para fazer a prova você usará:

- este **caderno de prova**;
- um **cartão-resposta** que contém o seu nome, número de inscrição e espaço para assinatura.

Verifique, no caderno de prova, se:

- faltam folhas e a sequência de questões está correta.
- há imperfeições gráficas que possam causar dúvidas.

Comunique imediatamente ao fiscal qualquer irregularidade.

Atenção!

- Não é permitido qualquer tipo de consulta durante a realização da prova.
- Para cada questão são apresentadas 5 (cinco) alternativas diferentes de respostas (a, b, c, d, e). Apenas uma delas constitui a resposta correta em relação ao enunciado da questão.
- A interpretação das questões é parte integrante da prova, não sendo permitidas perguntas aos fiscais.
- Não destaque folhas da prova.

Ao terminar a prova, entregue ao fiscal o caderno de prova completo e o cartão-resposta devidamente preenchido e assinado.

Conhecimentos Gerais

(10 questões)

Português

5 questões

Texto

“O município de Tijucas está estrategicamente situado numa bela planície do litoral de Santa Catarina, às margens do rio de mesmo nome e do principal eixo rodoviário do país, a BR-101 (duplicada). Serve de portal de entrada para o Vale do Rio Tijucas, onde tem início a rodovia SC-411.”

1. Assinale a alternativa **correta**, quanto à acentuação gráfica.

- a. () As palavras já, pé e sós são oxítonas.
- b. () A regra de acentuação gráfica de país é a mesma de júri e tênis.
- c. () A regra de acentuação gráfica de ínterim é a mesma de âmbar e fácil.
- d. () O acento gráfico das palavras refém e item obedece à mesma regra de acentuação.
- e. (X) O acento gráfico das palavras município, planície, início e rodoviário obedece à mesma regra de acentuação.

2. Assinale a alternativa com a frase **correta**, quanto ao emprego da crase.

- a. (X) Em 1788 um grupo de colonizadores subiu o rio Tijucas à procura de pinheiros.
- b. () João foi as pressas vistar os balneários próximos à Tijucas.
- c. () Estando à bordo, Sebastião Caboto apreciou o litoral catarinense.
- d. () O navegador Sebastião Caboto estava à serviço da Espanha.
- e. () Estou a procura do Salto do Rio Tijucas e do Salto Encanto.

3. Assinale a alternativa **correta** quanto à análise sintática, considerando os fragmentos apresentados.

- a. () No texto há duas orações.
- b. () “a BR-101 (duplicada)” – vocativo.
- c. () “O município de Tijucas” – sujeito composto.
- d. (X) “onde tem início a rodovia SC-411” – oração subordinada adjetiva explicativa.
- e. () “numa bela planície do litoral de Santa Catarina” – oração subordinada adverbial temporal.

4. Assinale a alternativa gramaticalmente **correta**.

- a. () “Estou meia resfriada hoje”, disse Elisa.
- b. (X) Meu município situa-se em bela planície do litoral catarinense.
- c. () Seguem anexa, como solicitado, os documentos sobre Tijucas.
- d. () No verão catarinense existe, a cada ano, milhares de turistas passando pelas praias.
- e. () Sebastião Caboto, cuja a história me encanta, passou neste município.

5. Assinale a alternativa que **não** contém vício de linguagem.

- a. () O nome de Tijucas nada tem haver com os tupis?
- b. () Fiquei fora de si, quando precisei me mudar desta cidade.
- c. (X) Quando você vier a Tijucas, procure conhecer a Mansão Gallotti.
- d. () Por sermos bons fregueses daquele supermercado, ganhamos grátis uma cesta de vinhos.
- e. () Estávamos só em três na sala, por causa de que o chefe ficou acamado.

6. O Brasil obteve, no ano passado, grande destaque no cenário político internacional com o anúncio de um acordo envolvendo o governo do presidente iraniano Mahmoud Ahmadinejad.

Segundo o que se noticiou na época:

- a. () O Brasil passaria a fornecer para o Irã o combustível necessário para os reatores nucleares usados em pesquisas médicas em Teerã.
- b. () O Irã concordou em fornecer ao Brasil armas nucleares.
- c. () O Irã, graças à intervenção brasileira, desistiu dos seus planos de construção de centrais nucleares.
- d. (X) O Irã teria concordado em enviar urânio para ser enriquecido na Turquia em troca de combustível para um reator nuclear a ser usado em pesquisas médicas em Teerã.
- e. () O Irã teria concordado em abandonar suas pesquisas na área de energia nuclear em troca do fornecimento, pela Turquia, de combustível para um reator nuclear a ser usado em pesquisas médicas em Teerã.

7. A união civil de pessoas do mesmo sexo é tema controverso. Em 2010, o congresso de um país da América do Sul aprovou o chamado "casamento gay".

Assinale a alternativa que indica esse país.

- a. () Brasil
- b. (X) Argentina
- c. () Arábia Saudita
- d. () Angola
- e. () China

8. Constantemente ouvimos falar no "G 20". Assinale a alternativa que indica o significado dessa sigla.

- a. () O "G 20" é o conjunto de nações que domina o ciclo da energia nuclear.
- b. () Trata-se de um grupo de países pós-industrializados, liderado pelo Brasil.
- c. (X) Trata-se de um grupo de países considerados emergentes, entre os quais o Brasil.
- d. () É o grupo dos países mais ricos e industrializados do planeta.
- e. () É o grupo formado pelos 20 países mais ricos da América Latina.

9. O *Bullying* é um velho conhecido dos pais e professores. Ultimamente tem repercutido na mídia e se tornou alvo de inúmeros debates e ações que visam dar fim a essa prática.

Assinale a alternativa que define **corretamente** o fenômeno.

- a. (X) É um conjunto de ações entre as quais gozar, ameaçar, intimidar, isolar, agredir e rotular com apelidos determinados alunos.
- b. () Consiste na prática de dividir as salas de aula em grupos de alunos *bons* e *maus*, concedendo aos primeiros uma série de privilégios em detrimento dos que são rotulados como *maus*.
- c. () É uma prática pedagógica que erradamente distingue aqueles alunos que conseguem desempenho escolar acima da média.
- d. () São grupos de alunos que, atacando os mais fracos, depredando as instalações e agredindo os professores, pretendem denunciar as desigualdades sociais e a violência diária do meio em que vivem.
- e. () A palavra *Bullying* é sinônima de gangue ou quadrilha. Designa os grupos formados nas escolas que, em constante conflito, provocam o pânico e a depredação das instalações escolares.

10. Inúmeros desastres naturais têm afetado o Brasil e o resto do planeta. Notícias de morte e destruição causadas por enchentes, terremotos, tornados e ciclones são cada vez mais frequentes.

Assinale a alternativa que identifica claramente um desses fenômenos.

- a. () Terremoto é um redemoinho atmosférico que gira em torno de um núcleo de baixa pressão. Os ventos de um ciclone podem chegar a 200 km/h e, geralmente, apresentam-se acompanhados de tempestades.
- b. () Tornado é um fenômeno meteorológico que se manifesta pela precipitação de grande quantidade de gelo e ou neve em uma região.
- c. () Ciclones são tremores bruscos e passageiros que acontecem na superfície da Terra causados por choques subterrâneos de placas rochosas da crosta terrestre.
- d. () Tornados são tremores bruscos e passageiros que acontecem na superfície da Terra causados por choques subterrâneos de placas rochosas da crosta terrestre.
- e. (X) Ciclone é todo redemoinho atmosférico que gira em torno de um núcleo de baixa pressão. Os ventos de um ciclone podem chegar a 200 km/h e, geralmente, apresentam-se acompanhados de tempestades.

Conhecimentos Específicos

(20 questões)

11. Quais fatores uma telefonista deve considerar na sua função?

- a. () Rispidez, segurança, modulação.
- b. () Velocidade, ritmo, batida, tempo, espaço.
- c. () Artificialidade, naturalidade, formalidade.
- d. () Sotaque, delicadeza, alegria, descontração, informalidade.
- e. (X) Pronúncia, articulação fonética, enunciação frasal.

12. O que se deve evitar no atendimento telefônico?

- a. () A voz deve ser natural.
- b. () A variação no volume da voz.
- c. () A ênfase nas palavras importantes.
- d. (X) Falar rapidamente ou muito devagar.
- e. () A repetição e o uso de pausas nas palavras importantes.

13. Qual das alternativas abaixo possui uma orientação muito importante para a telefonista, ao realizar o atendimento telefônico?

- a. () Responder de modo brusco ligações erradas.
- b. () O telefone deve ser atendido a partir do terceiro toque.
- c. (X) Pré-elaborar para cada situação algumas frases.
- d. () Transmitir informações ainda que imprecisas e não verificadas.
- e. () Tratar empregados hierarquicamente inferiores de maneira informal e descontraída.

14. O que é uma chamada com Serviço de Mensageiro?

- a. () O contato é feito via telegrama entregue em mãos para a pessoa em questão.
- b. (X) O contato é feito com o posto telefônico da cidade da pessoa com quem você quer falar. O posto encarrega-se de localizar a pessoa.
- c. () Você informa o nome da pessoa com quem deseja falar. A ligação só é completada quando a pessoa é encontrada.
- d. () Você informa que a cobrança será feita contra o número chamado. A ligação só se completará com a aquiescência de alguma pessoa do telefone indicado.
- e. () O contato é feito com a telefonista que se encarrega de, pessoalmente, encontrar a pessoa e avisar-lhe para que retorne a ligação.

15. Em qual dos itens abaixo há uma orientação importantíssima no que se refere ao atendimento telefônico?

- a. () Evite outras formas de contactar a pessoa desejada, tais como: telegrama, e-mail, carta.
- b. () Segure a linha e procure seu chefe, independente da origem da ligação.
- c. (X) Se receber um telefonema interurbano, seja breve, para que a ligação não seja dispendiosa.
- d. () Em caso de ligações apenas para aborrecer-lhe ou que visam tomar seu tempo, manifeste de imediato seu descontentamento e desligue o telefone.
- e. () Julgue a necessidade ou não de fazer uma ligação de acordo com seus interesses pessoais.

Prefeitura Municipal de Tijucas

16. Qual a maneira mais adequada de responder a uma pessoa que, ao telefone, busca pelo seu superior direto e ele não se encontra?

- a. () "Foi ao bar tomar um aperitivo e volta brevemente."
 - b. (X) "O assunto que tem para tratar não poderia ser resolvido por outra pessoa? Gostaria de falar com alguém de outro departamento?"
 - c. () "Ele não está; saiu para almoçar e não voltou ainda. Assim que ele chegar, peço para que retorne a ligação."
 - d. () "Não sei onde se encontra meu gerente neste momento. Quando descobrir, aviso-lhe que você ligou."
 - e. () "Não tenho certeza, mas parece-me que foi tomar um cafezinho e volta em instantes. O senhor deseja deixar recado?"
-

17. Abreviar a conversa ao telefone é uma necessidade. Portanto, qual a frase que **não** corresponde ao ato de abreviar uma conversa ao telefone?

- a. () Há uma pessoa esperando-me em outro telefone.
 - b. () Vou atender a outro chamado. Liguei para você de minha casa.
 - c. () Vou interromper esse papo com você porque tenho uma reunião dentro de dois minutos.
 - d. (X) Detalhe-me mais sobre essa informação que você recebeu acerca do meu superior.
 - e. () Conversaremos oportunamente; agora preciso atender meu superior.
-

18. O que é o PABX?

- a. (X) É uma central telefônica com quatro linhas e doze ramais.
- b. () É uma central telefônica com dez linhas e vinte e cinco ramais.
- c. () É uma central telefônica com dez linhas e trinta e três ramais.
- d. () É uma central telefônica com doze linhas e vinte e quatro ramais.
- e. () É uma central telefônica com cem linhas e mil ramais.

19. O que significa CPCT?

- a. () Central Pública de Consulta Telefônica
 - b. (X) Central Privada de Comutação Telefônica
 - c. () Central Pública de Comunicação Telefônica
 - d. () Central Privada de Consulta via Telégrafo
 - e. () Central PABX de Comunicação via Telex
-

20. Assinale, dentre as alternativas abaixo, aquela que **não** representa uma modalidade de central privada telefônica:

- a. () CS
 - b. () PAX
 - c. () PBX
 - d. () PABX
 - e. (X) PYLK
-

21. Após realizar uma chamada telefônica, o fone deve ser colocado:

- a. (X) no lugar exato, para evitar interrupção da linha.
 - b. () em qualquer local próximo, com objetivo de atender à próxima ligação.
 - c. () bruscamente no lugar exato.
 - d. () fora do gancho, para evitar ligações inconvenientes.
 - e. () fora do local, para poder ir ao banheiro sem maiores problemas.
-

22. Sobre a redação de memorandos, é **correto** afirmar:

- a. () São dispensáveis datas e assinaturas.
- b. () São indispensáveis saudações de toda sorte.
- c. (X) São dispensáveis saudações de abertura e saudações finais.
- d. () É indispensável linguagem formal, culta.
- e. () É indispensável o uso de siglas sem explicações.

23. Ao enviar um fax, é conveniente o envio de:

- a. () três vias do documento principal.
 - b. () um pedido para o envio do documento.
 - c. () autorização para o envio do documento.
 - d. (X) uma folha de rosto, juntamente com o documento principal.
 - e. () uma carta de apresentação do órgão ou empresa.
-

24. Que tipo de papel era tradicionalmente usado nos aparelhos de fax?

- a. (X) Papel térmico
 - b. () Papel-cartão
 - c. () Papel jornal
 - d. () Papel vegetal
 - e. () Papel bíblia
-

25. Há três elementos que compõem o fax:

- a. () Papel, tinta e código morse.
 - b. () Telégrafo, impressora e sedex.
 - c. (X) Scanner, modem e linha telefônica.
 - d. () Editor de texto, scanner e impressora.
 - e. () Editor de texto, editor de imagem e telégrafo.
-

26. Sobre orientações em relação ao atendimento telefônico, é **correto** afirmar:

- a. () Segure o fone de modo suave e delicado, evitando firmeza.
- b. () Procure manter o telefone cerca de 7 a 10 cm dos lábios.
- c. () Sempre, ao encerrar uma ligação, procure desligar o telefone antes para evitar custos adicionais.
- d. () Procure falar com sotaque para fazer do atendimento algo diferenciado.
- e. (X) Ouça sempre que puder sua voz em gravações e faça as devidas correções, se necessário.

27. Assinale a alternativa abaixo que corresponde ao processo de passar um fax:

- a. () Coloque a folha com as letras impressas na folha viradas para você; logo depois, aperte em Start e digite o número de telefone do fax a ser enviado.
 - b. (X) Posicione a folha com as letras de ponta cabeça, insira a parte de cima da folha no aparelho, pegue o fone e digite o número do telefone do fax a ser enviado, e após o ouvir o som característico do sinal do fax, aperte em Start.
 - c. () Disque para o número de fax que você quer enviar. Ao autorizarem o sinal, você colocará o papel da forma como desejar no aparelho e esperará automaticamente que ele seja enviado para o remetente.
 - d. () Insira a parte de baixo da folha no aparelho de fax até ele ficar bem preso, digite no aparelho o número do telefone sem tirar o fone do gancho; posteriormente aperte em Start.
 - e. () Aperte o botão Start e espere o aparelho pedir o número do telefone de fax; em seguida, o aparelho pedirá que coloque a folha a ser enviada e o aparelho se encarregará de toda a operação.
-

28. Assinale a alternativa que apresenta **corretamente** a regra para soletração de número telefônico, por exemplo, (011) 3211-0013:

- a. (X) Zero, onze (pausa), três, dois, um, um (pausa), zero, zero (pausa), um, três.
- b. () Zero, um, um (pausa), três, dois, um, um, zero, zero (pausa), treze.
- c. () Zero, onze (pausa), trinta e dois, onze, zero, zero, treze.
- d. () Zero, um, um, trinta e dois, onze (pausa), zero, zero, um, três.
- e. () Zero, um, um (pausa), três, dois, onze (pausa), zero (pausa), zero (pausa), treze.

Prefeitura Municipal de Tijucas

29. Ao fazer uma transferência de ligação, é **correto** afirmar:

- a. () Faça a transferência da maneira mais ligeira possível.
 - b. () Evite vocabulário profissional.
 - c. () Livre-se da ligação o quanto antes.
 - d. (X) Forneça as informações que já possui.
 - e. () Ao encontrar a pessoa desejada, transfira a ligação sem maiores explicações.
-

30. Sobre orientações na hora de anotar um recado, é **correto** afirmar:

- a. (X) Anote o dia, a hora e assine o recado.
- b. () Escreva o mais rápido possível, sem preocupar-se com legibilidade.
- c. () Anote mentalmente o recado e assim que encontrar a pessoa, transmita-o.
- d. () Peça para que a outra pessoa repita tantas vezes quanto for necessário até que você tenha conseguido anotar corretamente e claramente.
- e. () Anote o recado da maneira como você interpretou a mensagem e não peça, de jeito algum, que a pessoa repita a mensagem.

**Página
em Branco.
(rascunho)**



FEPESE • Fundação de Estudos e Pesquisas Sócio-Econômicos
Campus Universitário • UFSC • 88040-900 • Florianópolis • SC
Fone/Fax: (48) 3953-1000 • <http://www.fepese.org.br>