

CONCURSO PÚBLICO 001/2011

Prefeitura Municipal de Guatambu (SC)



Cargo: Telefonista

LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO

- 01** - Só abra este caderno após ler todas as instruções e quando for autorizado pelos fiscais da sala.
02 - Autorizado o início da prova, verifique se este caderno contém 25 questões. Se não estiver completo, exija outro do fiscal da sala.
03 - Todas as questões desta prova são de múltipla escolha, apresentando como resposta uma alternativa correta.
04 - Ao receber a folha de respostas, escreva seu nome, o nome do cargo, o número da identidade, a data de nascimento, o endereço, a cidade e assine o cartão de identificação. Qualquer irregularidade observada, comunique imediatamente ao fiscal.
05 - Assinale a resposta de cada questão no corpo da prova e só depois transfira os resultados para a folha de respostas.
06 - Para marcar a folha de respostas, utilize apenas caneta esferográfica azul ou preta e faça as marcas de acordo com o exemplo. A marcação da folha de resposta é definitiva, não admitindo rasuras. Exemplo:

Forma correta:



Forma errada: ✓



- 07** - Só marque uma resposta para cada questão.
08 - Não risque, não amasse, não dobre e não suje a folha de respostas pois isso poderá prejudicá-lo.
09 - Se a Comissão verificar que a resposta de uma questão é dúbia ou inexistente, a questão será considerada como respondida corretamente por todos os candidatos presentes.
10 - Os fiscais não estão autorizados a emitir opinião nem prestar esclarecimentos sobre o conteúdo das provas. Cabe única e exclusivamente ao candidato interpretar e decidir.
11 - Será eliminado do Concurso Público o candidato que:
a) se utilizar, durante a realização das provas, de máquinas e/ou relógios de calcular, bem como de rádios gravadores, headphones, telefones celulares ou fontes de consulta de qualquer espécie;
b) se ausentar da sala em que se realizam as provas levando consigo o Caderno de Questões e/ou o Folha Resposta.
12 - O tempo disponível para estas provas de questões objetivas é de 3 horas.

Leia o texto a seguir e responda a questão 01.

Raiz do cabelo

“cabelo duro é lindo”, concluiu o antropólogo Raul Lody ao final do seu livro Cabelos de Axé (SENAC), que explica a simbologia dos penteados afro os primórdios até os dias atuais. (...)

Está lá escrito que nos desenhos pré-históricos, pintados em cavernas, já se representava o homem com cabelos exuberantes. No antigo Egito, havia o hábito de se raspar a cabeça, para assim homens e mulheres poderem usar perucas com penteados especiais, ornados com ouro e pedras preciosas que, pela sua abundância ou não, revelam a posição na hierarquia social.

O Globo, 27/11/2004 (com adaptações).

01) Assinale a alternativa correta. O texto acima:

- a) Vende um produto para usar nos penteados afro.
- b) Mostra que o cabelo afro é algo da época dos 90.
- c) Informa sobre a história dos penteados afro.
- d) Mostra novas tendências de beleza para o cabelo afro.
- e) Nenhuma das alternativas.

02) Assinale a alternativa correta que preencha as lacunas abaixo, empregando PORQUE, POR QUE E POR QUÊ:

Estou sempre perguntando para minha mãe _____ a escola não ensina coisas que a gente possa aproveitar na vida.

Não fui à festa _____ estava doente.

Ela não passou de ano _____.

A ordem CORRETA, de cima para baixo é:

- a) por que, porque, por quê.
- b) por quê, por que, porque.
- c) porque, por que, por quê.
- d) porque, por quê, por que.
- e) por que, por quê, porque.

03) Assinale a alternativa CORRETA quanto ao uso da crase:

- a) Recorria sempre a mãe e a ela se apegava.
- b) Não resisto à tentação de experimentar esses bombons.
- c) Devo ir à São Paulo na semana que vem.
- d) Comparecemos a reunião pontualmente.
- e) O texto precisa ser adequado a finalidade a que se destina.

04) Assinale a alternativa correta que preencha as lacunas abaixo, empregando MAL e MAU:

Saiu _____ agasalhado.

Não saímos devido ao _____ tempo.

Fiz um _____ negócio.

A ordem CORRETA, de cima para baixo é:

- a) mau, mal, mau.
- b) mal, mau, mal.
- c) mal, mal, mau.
- d) mal, mau, mau.
- e) mau, mau, mal.

05) Complete as palavras abaixo com CH ou X:

Coquelu ____ e.

En ____ ugar.

____ icote.

Cai ____ ote.

Trou ____ a.

A ordem CORRETA, de cima para baixo é:

- a) x, ch, X, x, x.
- b) x, ch, Ch, x, x.
- c) ch, ch, X, x, ch.
- d) x, ch, Ch, ch, x.
- e) ch, x, Ch, x, x.

06) A empresa de telefonia celular YXZ cobra R\$ 0,19 por minuto em ligações locais para outros celulares e R\$ 1,16 por minuto em ligações a distância. Júlio César fez 8 ligações locais de 2,5 minutos cada e 2 ligações a distância de 0,5 minuto cada. Considerando que apenas o preço do minuto em cada ligação, Júlio César vai pagar à empresa de telefonia YXZ?

- a) R\$ 4,96.
- b) R\$ 13,50.
- c) R\$ 3,70.
- d) R\$ 12,50.
- e) R\$ 6,80.

07) Se Bianca Cecília ganhar R\$ 600,00 e juntar com o que tem, poderá pagar uma dívida de R\$ 893,00 e ainda lhe sobrarão R\$ 31,00. Quanto Bianca Cecília tem?

- a) R\$ 431,00.
- b) R\$ 324,00.
- c) R\$ 562,00.
- d) R\$ 389,00.
- e) R\$ 262,00.

08) Em uma semana, Samuel vendeu 65 caixas completas de picolés e 8 picolés avulsos. Cada caixa completa contém uma dúzia de picolés. Quantos picolés Samuel vendeu nessa semana?

- a) 398.
- b) 658.
- c) 73.
- d) 788.
- e) 593.

09) Pensei em um número. Multipliquei-o por 15. Ao resultado, adicionei 120 e obtive 2.190. Em que número pensei?

- a) 138.
- b) 168.
- c) 197.
- d) 146.
- e) 118.

10) A escola de samba Rica da Vila desfila com várias alas, contendo, cada uma, 45 pessoas. No carnaval passado, havia 723 candidatos para desfilar nessa escola. Quantas alas foram ou poderiam ser formadas?

- a) 10.
- b) 8.
- c) 12.
- d) 23.
- e) 16.

Conhecimentos Gerais

11) A maior floresta do mundo, o rio mais caudaloso do planeta, uma biodiversidade invejável. Os maiores tesouros da Floresta Amazônica, por incrível que pareça acabam tornando-se também seu principal problema. Diante desse mundo verde e de seus largos rios fica difícil para a população da região acreditar que um dia isso tudo pode acabar. Considerando o acima exposto, assinale a alternativa que completa de maneira lógica e correta o raciocínio acima:

- a) A falta de consciência em relação aos riscos que o desperdício e a agressão à floresta podem trazer para a vida não estão restritas apenas às crianças, mas afetam também adultos, políticos e até fiscais que deveriam preservar a floresta.
- b) O maior problema da floresta Amazônica é a falta de incentivos fiscais para evitar as crises de abastecimento de energia eólica de modo a suprir as necessidades dos consumidores da fonte.
- c) Os problemas sociais enfrentados pelas populações ribeirinhas influenciam diretamente no grau de desmatamento dos grandes latifundiários na corrida pelo ouro negro.

- d) O principal problema enfrentado pela Amazônia legal reside nas diferenças de cultura popular que prima pelo bem estar individual em detrimento do bem estar coletivo sem prejuízo das oligarquias imperiais do início do Século XVIII.
- e) A corrida armamentista vem tornando a Floresta Amazônica ponto estratégico do governo Islâmico para ataque das potências terroristas do mundo moderno.

12) A presidente Dilma Rousseff sancionou nesta segunda-feira a Lei que fixa critérios para gastos mínimos do governo com saúde. O ato foi publicado no Diário Oficial da União. A presidente fez quinze vetos ao texto enviado ao Planalto pelo Senado. Os estados e o Distrito Federal aplicarão na área no mínimo 12% da arrecadação com impostos da saúde. Os municípios deverão aplicar no mínimo _____.

Fonte: Revista Veja, 16/01/2012.

- a) 5%.
- b) 10%.
- c) 15%.
- d) 20%.
- e) 8%.

13) O Município de Guatambu/SC foi criado no ano de _____, sendo desmembrado de _____.

Fonte: www.guatambu.sc.gov.br

- a) 1910 – Caxambu do Sul.
- b) 1991 – Chapecó.
- c) 1980 – Planalto Alegre.
- d) 1990 – São Carlos.
- e) 1989 – Palmitos.

14) Os versos do Hino Nacional Brasileiro caem como uma luva para descrever a Floresta Amazônica. A sensação é de que, em 1909, o seu autor devia estar cruzando um dos rios da Bacia Amazônica ou passeando por uma região de natureza tão exuberante quanto a que encontramos seguindo pelo Rio Amazonas e pelo Rio Negro. Esse ecossistema de dimensões continentais abriga o rio mais caudaloso e longo do mundo, qual é esse rio?

- a) Rio Negro.
- b) Rio São Francisco.
- c) Rio Uruguai.
- d) Rio Amazonas.
- e) Rio Solimões.

15) Atualmente o município de Guatambu/SC, é o _____ município que mais cresce na região na AMOSC (Associação dos Municípios do Oeste de Santa Catarina), e recebe o nome de capital catarinense na produção de _____.

Fonte: www.guatambu.sc.gov.br

- a) 5º - grãos.
- b) 3º - matrizes de peru.
- c) 7º - leite.
- d) 2º - vestuário.
- e) 4º - móveis rústicos.

Conhecimentos Específicos

16) Relacione a coluna B de acordo com a coluna A e assinale a alternativa correta. Com relação às atitudes do servidor que podem influenciar no atendimento ao público:

COLUNA A

- 1. Apatia.
- 2. Desdém.
- 3. Frieza.

COLUNA B

- () Tratamento distante, sem envolvimento.
- () Demonstração de indiferença.
- () Atendente dirige-se ao usuário com tom de superioridade.

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

17) Assinale a alternativa correta. Para um bom atendimento ao público, exige-se que o servidor, ao atender ao telefone:

- I. Ponha um sorriso na sua voz.
- II. Identifique-se.
- III. Use o nome do cliente com freqüência.
- IV. Agradeça.
- V. Preocupe-se em saber sobre a família do cliente e sobre sua vida pessoal.

- a) Apenas os itens I, III e V estão corretos.
- b) Apenas os itens I e IV estão incorretos.
- c) Apenas os itens I, II, III e IV estão corretos.
- d) Apenas os itens III, IV e V estão corretos.
- e) Apenas os itens II e III estão corretos.

18) A segurança do trabalho, através de metodologias e técnicas próprias das possíveis causas de acidentes de trabalho, vem objetivando a prevenção das suas conseqüências. Assim sendo, são distribuídos aos colaboradores:

- a) estruturas de recursos humanos.
- b) equipamentos de proteção individual.
- c) mapas de riscos.

- d) ferramentas de apoio contra riscos ambientais.
- e) serviços especializados em segurança ocupacional.

19) Assinale a alternativa correta com relação as ações que são consideradas positivas no relacionamento humano no trabalho:

- a) Falta de iniciativa.
- b) Insolência.
- c) Companheirismo.
- d) Apatia.
- e) Impaciência.

20) Assinale a alternativa INCORRETA, com base em seus conhecimentos sobre segurança no trabalho:

- a) Acidente de Trajeto fica caracterizado como acidente de trabalho, também aquele que ocorra na ida ou na volta do trabalho, ou o ocorrido no mesmo trajeto quando o trabalhador efetua as refeições na sua residência. Deixa de caracterizar-se o acidente quando o trabalhador tenha por vontade própria, interrompido ou alterado o trajeto normal.
- b) Segurança do Trabalho é o conjunto de medidas técnicas, médicas e educacionais, empregadas para prevenir acidentes, quer eliminando condições inseguras do ambiente de trabalho, quer instruindo ou convencendo pessoas na implantação de práticas preventivas.
- c) Doença Profissional é a produzida ou desencadeada pelo exercício do trabalho peculiar à determinada atividade e constante da respectiva relação elaborada pelo Ministério do Trabalho e Emprego e o da Previdência Social.
- d) Incidente no conceito prevencionista é somente os acidentes com grave lesão física, sendo que esta conceituação permite a análise de todos os acidentes ocorridos, para que possamos descobrir as verdadeiras causas e as conseqüentes medidas de prevenção.
- e) Acidente do Trabalho é o que ocorre pelo exercício do trabalho, a serviço da empresa, provocando lesão corporal ou perturbação funcional, que cause a morte, ou perda, ou redução permanente ou temporária, da capacidade para o trabalho.

21) Sabemos que no relacionamento humano no trabalho, saber ouvir é tão importante quanto saber falar. Quais são as regras elementares consideradas para um bom relacionamento interpessoal:

- I. Não interromper o outro quando está falando.
 - II. Não ser agressivo.
 - III. Não alterar o tom de voz com os clientes.
 - IV. Compreender as pessoas a partir do ângulo de visão delas.
- a) Todos os itens estão corretos.

- b) Somente os itens I e IV estão corretos.
- c) Somente o item IV está incorreto.
- d) Somente os itens II e III estão corretos.
- e) Somente os itens I e III estão corretos.

22) Ao ser solicitada para comparecer na sala de seu superior, e ao entrar você acaba ouvindo uma conversa e o seu superior se assusta ao perceber que você ouviu a conversa, então qual a conduta que você deve adotar?

- a) Manter tolerância.
- b) Manter sigilo.
- c) Manter indiscrição.
- d) Manter o clima de suspense.
- e) Manter a credibilidade.

23) Quais são os equipamentos básicos necessários da mesa operadora, da telefonista ?

- I. Listas telefônicas atualizadas.
- II. Lápis e caneta.
- III. Bloco de anotações.
- IV. Relação dos ramais.
- V. Livro de protocolo.

- a) Somente os itens I e IV e V estão corretos.
- b) Somente os itens I, II e III estão corretos.
- c) Somente os itens I, II, III e IV estão corretos.
- d) Somente os itens I e IV estão corretos.
- e) Todos os itens estão corretos.

24) A telefonista deve:

- I. Ser simpática.
- II. Ter interesse e iniciativa.
- III. Ser calma e ter paciência.
- IV. Ser discreta e manter sigilo.
- V. Ter capacidade de organização.

Assinale a alternativa correta:

- a) somente o item I está correto.
- b) somente o item IV está incorreto.
- c) somente os itens I e V estão corretos.
- d) somente os itens I, II e III estão corretos.
- e) todos os itens estão corretos.

25) Quais são as expressões formais utilizadas para uma boa comunicação:

- I. Por favor.
- II. Queira desculpar.
- III. Senhor, Senhora.
- IV. Gírias de linguagem.
- V. Palavras com conotação de intimidade.

- a) Somente os itens I e IV estão corretos.
- b) Somente o item III está correto.

- c) Somente os itens I e III estão corretos.
- d) Somente os itens I, II e III estão corretos.
- e) Todos os itens estão corretos.