

CONCURSO PÚBLICO DE MARINGÁ - PARANÁ

Edital 019/2010/SEADM – DATA DA PROVA: 25/04/2010

PERÍODO DE PROVA: TARDE



Fundação de Apoio ao Desenvolvimento da Universidade Estadual de Londrina

CARGO: TELEFONISTA
CARGO: TELEFONISTA

LEIA ESTAS INSTRUÇÕES:

- 1 Identifique-se na parte inferior desta capa;
- 2 Você dispõe de quatro horas para responder todas as questões e preencher o Cartão Resposta;
- 3 Utilize caneta esferográfica azul ou preta;
- 4 O candidato só poderá se retirar da sala, após 1 (uma) hora do início das provas;
- 5 Cada questão de múltipla escolha apresenta apenas uma opção de resposta correta;
- 6 Verifique se o caderno está completo e sem imperfeições gráficas que possam dificultar a leitura. Detectado algum problema, comunique imediatamente ao fiscal;
- 7 Utilize o caderno de prova como rascunho se necessário, mas deverá assinalar o Cartão Resposta que acompanha a prova;
- 8 Não serão computadas questões não assinaladas ou que contenham mais de uma resposta, emenda ou rasura;
- 9 Durante a aplicação da prova é proibido qualquer tipo de consulta;
- 10 Este caderno contém, trinta questões de múltipla escolha;
- 11 Antes de retirar-se definitivamente da sala, devolva ao fiscal o Caderno e o Cartão Resposta;
- 12 Assine o cartão resposta no verso.

Identificação do candidato	
Nome (em letra de forma)	Nº da inscrição

Boa Prova!

Olhador de anúncio

Sempre é bom tomar conhecimento das mensagens publicitárias. É o mundo visto através da arte de vender. “As lojas tal fazem tudo por amor.” Já sabemos que esse tudo é muito relativo. “Em nossas vitrinas a japonesa é irresistível.” Então, precavidos, não passaremos diante das vitrinas. E essa outra mensagem é, mesmo, de alta prudência: “Aprenda a ver com os dois olhos.” Precisamos deles para navegar na maré de surrealismo que cobre o outro setor de publicidade: “Na liquidação nacional, a casa X tritura os preços.” Os preços virando pó, num país inteiramente líquido: vejam a força da imagem. Rara espécie animal aparece de repente: “Comprar na loja Y é super-galinha-morta.”

Prosseguimos, invocados, sonhando “o sonho branco das noites de julho”: “Ponha uma onça no seu gravador.” “A alegria está no açúcar.” “Pneu de ombros arredondados é mais pneu.” “Tip-Tip tem sabor de céu.” “Use nossa palmilha voadora.” “Seus pés estão chorando por falta das meias Rouxinol, que rouxinolizam o andar.” “Neste relógio, você escolhe a hora.” “Ponha você neste perfume.” “Toda a sua família cabe neste refrigerador e ainda sobra lugar para o peru de Natal.” “Sirva nossa lingerie como champanha; é mais leve e mais espumante.”

O olhador sente o prazer de novas associações de coisas, animais e pessoas; e esse prazer é poético. Quem disse que a poesia anda desvalorizada? A bossa dos anúncios prova o contrário. E ao vender-nos qualquer mercadoria, eles nos dão de presente “algo mais”, que é produto da imaginação e tem serventia, como as coisas concretas, que também de pão abstrato se nutre o homem.

(Carlos Drummond de Andrade – O poder ultrajovem, 3ª ed., Rio de Janeiro, Editora José Olympio, 1974)

01 - De acordo com o texto, pode se afirmar:

- a) Os anúncios provam que o homem atual não dá valor à poesia.
- b) As mensagens publicitárias são envolventes, iludem o consumidor incauto.
- c) O autor ao referir-se aos anúncios o faz com benevolência, humor e leve ironia.
- d) O autor condena os anúncios por ferirem a verdade e o bom gosto.

02 - O termo grifado está substituído pelo pronome correspondente de modo incorreto somente na alternativa:

- a) Que cobre o outro setor; – Que o cobre.
- b) Vejam a força da imagem; – Vejam-lhe a força.
- c) Aprenda a ver as mensagens; – Aprenda a vê-las.
- d) Ponha você neste perfume; – Ponha-lhe neste perfume.

03 - Analise as afirmações:

I – Paroxítonas como “prudência”, “espécie” e “relógio” são acentuadas por serem terminadas em ditongo.

II – As palavras “líquido” e “poético” são proparoxítonas.

III – “maré”, “país” e “pés” obedecem à mesma regra de acentuação gráfica.

Assinale a alternativa correta:

- a) apenas I e II estão corretas.
- b) apenas II e III estão corretas.
- c) apenas I e III estão corretas.
- d) todas as alternativas estão corretas.

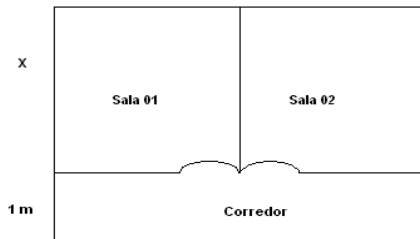
04 - Assinale a alternativa correta:

- a) para formar o plural de pão muda-se ão em ães (pães). A mesma regra serve para formar o plural de “cidadão”, “imaginação” e “capitão”.
- b) o substantivo “champanha” é masculino, assim como “omelete”, “alface”, “pirata”.
- c) para formar o feminino de homem ocorre mudança no radical (“mulher”), assim como “carneiro”, “frei” e “genro”.
- d) todas as afirmações estão corretas.

05 - Assinale a alternativa em que a divisão silábica está correta:

- a) poe-sia // a-le-gri-a // voa-do-ra.
- b) po-é-ti-co // no-i-te // es-pé-ci-e.
- c) es-pé-cie // lin-ge-ri-e // mer-ca-do-ria.
- d) rou-xi-nol // po-e-si-a // noi-te.

06 - A figura abaixo representa parte de um consultório médico. As duas salas quadradas e o corredor retangular têm juntos 24 m². Cada sala tem x metros de lado e o corredor tem 1 m de largura. Qual é a medida x de cada sala quadrada?

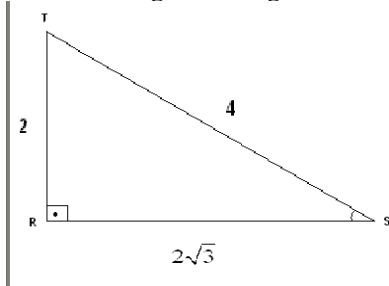


- a) 4 m
- b) 3 m
- c) 2 m
- d) Nenhuma das alternativas anteriores

07 - A altura de um triângulo equilátero é 12 cm. Determine a medida do lado desse triângulo:

- a) 8 cm
- b) 10 cm
- c) 12 cm
- d) Nenhuma das alternativas anteriores

08 - No triângulo retângulo RST da figura, calcular o valor da tangente S:

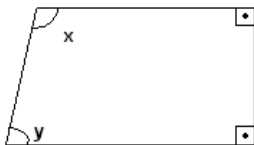


- a) $\sqrt{3}$
- b) $\frac{\sqrt{3}}{3}$
- c) $3\sqrt{3}$
- d) Nenhuma das alternativas anteriores

09 - Durante quanto tempo devo aplicar um capital em juros simples a 5% ao ano para que este capital duplique seu valor?

- a) 5 anos
- b) 10 anos
- c) 20 anos
- d) Nenhuma das alternativas anteriores

10 - No trapézio retângulo da figura abaixo temos que $x - y = 22^\circ$. Como podemos determinar as medidas de x e y indicadas?



- a) $x = 101^\circ$ e $y = 79^\circ$
- b) $x = 22^\circ$ e $y = 65^\circ$
- c) $x = 112^\circ$ e $y = 75^\circ$
- d) Nenhuma das alternativas anteriores

11 - A Constituição Federal prevê em seu artigo 7º, os direitos dos trabalhadores urbanos e rurais. Estes direitos são considerados:

- a) Direitos e Garantias Fundamentais
- b) Direitos de governo
- c) Direitos da ordem econômica
- d) A Constituição Federal não prevê direitos dos trabalhadores

12 - Segundo a Lei Municipal Complementar nº 239/1998, cargo público é o conjunto de atribuições e responsabilidades previstas na estrutura organizacional que deve ser cometido a um funcionário. Esta afirmação é:

- a) Falsa
- b) Verdadeira
- c) Incompleta
- d) A lei citada não define o que é cargo público

13 - Segundo a Lei Municipal Complementar nº 239/1998, os cargos de provimento em Comissão:

- a) São de livre nomeação e exoneração.
- b) Não permitem a livre exoneração.
- c) Permitem a livre exoneração, mas a nomeação depende de aprovação pela Câmara Municipal.
- d) A referida lei nada estabelece em relação aos cargos em Comissão.

14 - A Lei Complementar Municipal nº 348/2000, estabelece que o servidor nomeado para cargo de provimento efetivo ao entrar em exercício cumprirá estágio probatório pelo período de 03 (três) anos de efetivo exercício, durante o qual sua aptidão será objeto de avaliação de desempenho. Esta afirmação é:

- a) Falsa
- b) Incompleta
- c) Verdadeira
- d) A lei citada não estabelece período de estágio probatório

15 - Existem várias maneiras de melhorar a velocidade de acesso aos documentos e programas. Uma delas é o alinhamento dos mesmos em blocos. Essa operação é denominada:

- a) Auto-Correção.
- b) Auto-Formação.
- c) Configuração.
- d) Desfragmentação.

16 - Muitas vezes, quando estamos trabalhando no Word o ponteiro de instrução some na tela, existe uma maneira onde um círculo se fecha ao redor do mesmo, para podermos localizá-lo mais facilmente. Basta fazermos a configuração do Mouse no Painel de Controle. Depois de feita esta configuração, que tecla deverá ser pressionada para se localizar o ponteiro na tela?

- a) AltGr
- b) Ctrl
- c) Esc
- d) Insert

17 - No Windows os arquivos contidos na lixeira podem ser organizados das seguintes formas, EXCETO:

- a) Local de destino
- b) Modificado em
- c) Nome
- d) Tamanho

18 - Qual das alternativas abaixo apresenta a definição resumida de “Software”?

- a) Ciência que trata da informação através de equipamentos que processam dados.
- b) Conjunto dos componentes que fazem parte do equipamento físico.
- c) Qualquer programa ou conjunto de programas de computador.
- d) Todo e qualquer periférico instalado no computador.

19 - Qual é a função dos programas conhecidos como “antivírus”?

- a) Introduzir programas espíões em mensagens eletrônicas que irão ser enviadas.
- b) Rastrear e remover os arquivos que contenham vírus em todos os computadores que estejam conectados na internet.
- c) Rastrear e remover os arquivos que contenham vírus em um determinado computador.
- d) Restaurar na lixeira os arquivos que continham vírus.

20 - Que comando permite ao usuário abrir um documento do Microsoft Word, fazer modificações no mesmo, depois salvá-lo com outro nome e até em outro local, mantendo o arquivo original intacto?

- a) Localizar e substituir
- b) Salvar como
- c) Salvar como arquivo temporário
- d) Substituir o arquivo anterior

21 - Que teclas devem ser pressionadas simultaneamente para podemos alternar entre duas janelas abertas no Windows?

- a) Alt + Tab
- b) Ctrl + Del
- c) Del + Esc
- d) Esc + Tab

22 - Um internauta qualquer decidiu criar 4 endereços eletrônicos diferentes utilizando as cinco letras do alfabeto e cinco algarismos. Qual dos endereços abaixo está escrito de uma maneira INCORRETA e com certeza a mensagem enviada para o mesmo será devolvida?

- a) abcde.12345@gmail.com
- b) edcba-54321@hotmail.com
- c) 12345_abcde@uol.com.br
- d) 54321@edcba@yahoo.com.br

23 - Ao se comunicar com um interlocutor através do PX, o que deve ser informado para se confirmar que entendeu a mensagem repassada pelo mesmo?

- a) "QAP"
- b) "QRV"
- c) "QSL"
- d) "QSM"

24 - Assinale a afirmativa INCORRETA quanto à maneira de se atender alguma ligação:

- a) Ao atender ao telefone, diga seu departamento e seu nome. Em seguida, cumprimente quem está chamando com "Bom dia", "Boa tarde" ou "Boa noite".
- b) Somente diga se a pessoa procurada está ou não depois de saber quem está falando. Primeiramente, pergunte o nome de quem quer falar com ela e depois informe que a pessoa não está.
- c) "Quem deseja?" e "Quem gostaria?" são perguntas indevidas e feias para atender ao telefone. Prefira a frase "Por favor, quem quer falar?".
- d) Por mais antipático que o interlocutor possa ser, seja sempre gentil.

25 - Com a tecnologia que vem sendo implantada na área de telefonia, cada vez menos a intervenção humana no processo vem sendo necessária. Qual das alternativas abaixo apresenta duas centrais de distribuição de ramais telefônicos que precisam da intervenção de um operador para funcionar?

- a) KS e PBX
- b) KS e PPCA
- c) PABX e PBX
- d) PBX e PPCA

26 - O código de DDD de Brasília, DF, é 61, caso seja necessário efetuar uma ligação de Maringá para a Capital Federal, o CORRETO é teclar a seguinte seqüência:

- a) Operadora + 0 + 61 + número do telefone.
- b) Operadora + 61 + 0 + número do telefone.
- c) 0 + 61 + operadora + número do telefone.
- d) 0 + operadora + 61 + número do telefone.

27 - O sistema de comunicação conhecido como "PX" é feito via:

- a) Internet.
- b) Linha permanente de comunicação.
- c) Sinal de rádio.
- d) Telefone.

28 - Qual das afirmativas abaixo está INCORRETA?

- a) Procure não deixar o interlocutor esperando por mais de um minuto. Caso seja inevitável, pergunte se ele pode esperar pelo tempo necessário.
- b) Se a ligação for para outra pessoa que não puder atender na hora, pergunte se pode retornar a ligação em alguns minutos. Anote nome, empresa e número de telefone de quem chamou. Cumpra a promessa que fez ao dizer que ia retornar a ligação, mesmo que seja apenas para dizer que a pessoa está com a agenda cheia naquele dia e que só poderá atender ao interlocutor em outra ocasião.
- c) Se a pessoa pedir para segurar a ligação por alguns instantes, evite fazer fofocas ou ficar conversando com outras pessoas enquanto o interlocutor aguarda na linha.
- d) Se o interlocutor perguntar "Como vai?", leve a pergunta ao pé da letra. Diga sempre o que está ocorrendo com você e no seu ambiente de trabalho, a verdade tem espaço em qualquer situação, até nas piores.

29 - São dados que devem ser anotados e repassados posteriormente aos responsáveis pela repartição pública, quando da efetivação de uma ligação interurbana ou internacional, EXCETO:

- a) Assunto tratado.
- b) Horário da ligação.
- c) Número discado.
- d) Operadora utilizada.

30 - Uma das funções do(a) telefonista é localizar pessoas consultando listas telefônicas. Estamos vivendo no Brasil um período de transição dentro da reforma ortográfica que entrou em vigor no início do ano passado. A reforma implantou oficialmente mais 3 (três) letras em nosso alfabeto. Em que seqüência estas letras aparecem agora?

- a) (...) i, K, j (...) v, W, Y, x, z
- b) (...) j, K, l (...) v, W, x, Y, z
- c) (...) j, K, l (...) v, Y, x, W, z
- d) (...) l, K, m (...) v, x, W, Y, z