

Prefeitura Municipal de Afrânio – Pernambuco

Concurso Público Nº 001/2012

TELEFONISTA

Nome: _____ Nº de Inscrição: _____

INSTRUÇÕES

1. Escreva seu nome e número de inscrição, de forma legível, nos locais indicados.
2. A FOLHA DE RESPOSTAS não será substituída e deve ser assinada no local indicado, ela será o único instrumento usado para a correção de suas respostas.
3. **DURAÇÃO DA PROVA: 4h**, incluído o tempo para preenchimento da FOLHA DE RESPOSTAS.
4. Neste caderno, as questões estão numeradas de 01 a 40, seguindo-se a cada uma 05 (cinco) opções (respostas), precedidas das letras **a, b, c, d e e**. Cada questão tem peso igual a 2,5 pontos;
5. Na FOLHA DE RESPOSTAS, as questões estão representadas por seus respectivos números. Preencha com caneta esferográfica (tinta azul ou preta), **toda a área correspondente à opção de sua escolha**, sem ultrapassar seus limites.
6. Não amasse nem dobre a FOLHA DE RESPOSTAS, **NÃO USE BORRACHA**.
7. Será anulada a questão cuja resposta contiver emenda ou rasura, ou para a qual for assinalada mais de uma opção.
8. Ao receber a ordem do Fiscal de Sala, confira este CADERNO com muita atenção, pois qualquer reclamação sobre o total de questões e/ou falhas na impressão não será aceita depois de iniciada a prova.
9. Durante a prova, não será admitida qualquer espécie de consulta ou comunicação entre os candidatos, tampouco será permitido o uso de qualquer tipo de equipamento (calculadora, tel. celular etc.).
10. Por motivo de segurança, somente durante **uma hora que antecede o término da prova**, poderão ser copiados as suas respostas feitas no CARTÃO DE RESPOSTAS.
11. Entregue este CADERNO DE PROVA, juntamente com o CARTÃO DE RESPOSTAS, ao Fiscal de Sala, quando de sua saída, que não poderá ocorrer antes de decorrida uma hora do início da prova; a não-observância dessa exigência acarretará a sua exclusão do concurso.

PORTUGUÊS (INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS)

Sinal Fechado (Paulinho da Viola)

Olá, como vai?
Eu vou indo e você, tudo bem?
Tudo bem, eu vou indo correndo
Pegar meu lugar no futuro, e você?
Tudo bem, eu vou indo em busca
De um sono tranquilo, quem sabe?
Quanto tempo... pois é...
Quanto tempo...
Me perdoe a pressa
É a alma dos nossos negócios
Oh! Não tem de quê
Eu também só ando a cem
Quando é que você telefona?
Precisamos nos ver por aí
Pra semana, prometo talvez nos vejamos
Quem sabe?
Quanto tempo... pois é...
Quanto tempo...
Tanta coisa que eu tinha a dizer
Mas eu sumi na poeira das ruas
Eu também tenho algo a dizer
Mas me foge a lembrança
Por favor, telefone, eu preciso
Beber alguma coisa, rapidamente
Pra semana
O sinal...
Eu procuro você
Vai abrir...
Prometo, não esqueço
Por favor, não esqueça, por favor
Adeus...
Não esqueço
Adeus.... Adeus....
(VIOLA, Paulinho da. In: Holanda,
Chico Buarque de. A arte de Chico Buarque.)

QUESTÃO 1

Marque a alternativa que não está de acordo com o que o texto SINAL FECHADO expressa:

a) Há uma evidente relação entre o texto da música de Paulinho da Viola e o título desse texto.

b) Pode-se afirmar que o texto contém um diálogo entre duas pessoas que se conhecem e que estão em veículos.

c) Percebe-se que as falas dessas pessoas têm finalidades diferentes, ou seja, as funções não são iguais.

d) O texto SINAL FECHADO contém apelos, tendo em vista que um dos falantes tenta exercer influência sobre o comportamento do outro.

e) No todo, o texto é poético, embora não haja nele a presença da linguagem figurada ou conotativa em alguns versos.

QUESTÃO 2

“Última sessão antes do recesso.”

(Diário de Pernambuco – 26/10/2012)

Só há uma alternativa em que todas as palavras devem ser completadas com SS tais quais as que estão sublinhadas acima:

a) suce__ão / opre__ão / pre__upor / conce__ão

b) interrup__ão / exposi__ão / ace__o / transmi__ão

c) nece__idade / a__egurar / corre__ão / intere__ado

d) frustra__ão / demi__ão / prome__a / atribui__ão

e) emi__or / exce__ão / a__ociar / repa__e

QUESTÃO 3

“840 voos diários e um único destino: você.”

(Jornal do Commercio – 25/10/2012)

Marque a opção que contém, na sequência, palavras acentuadas pelas mesmas regras de acentuação gráfica das palavras assinaladas acima.

a) agrária / técnico / órgão.

b) código / veterinário / índias.

c) japonês / análise / indício.

d) presidência / péssima / capítulo.

e) ambígua / indígenas / responderá.

QUESTÃO 4

“Senhoras e senhores,
não percam
amanhã a estreia
dos comerciais
do novo produto
da Brilux.”

(Jornal do Commercio – 23/10/2012)

No texto acima, está presente uma das funções da linguagem. Assinale a alternativa correspondente a essa função:

- a) fática.
- b) emotiva ou expressiva.
- c) metalinguística.
- d) apelativa ou conativa.
- e) poética.

QUESTÃO 5

No mesmo texto, a vírgula foi usada depois de “Senhoras e senhores,” para separar:

- a) o sujeito do predicado.
- b) termos explicativos.
- c) termos deslocados.
- d) o vocativo.
- e) o aposto.

QUESTÃO 6

“O seu coração é uma casa de portas abertas,
Amigo, você é o mais certo nas horas
incertas.”

(Roberto Carlos e Erasmo Carlos)

Sobre o fragmento da letra da música acima, marque a alternativa que contém, na sequência, as duas figuras de linguagem presentes nele:

- a) pleonasma / metonímia.
- b) metáfora / elipse.
- c) comparação / antítese.
- d) metáfora / antítese.
- e) catacrese / hipérbole.

QUESTÃO 7

“Como não se viam há algum tempo, logo que se encontraram no trânsito, os amigos ficaram felizes e puderam conversar um pouco.”

Considerando as palavras sublinhadas no fragmento acima, indique a alternativa que contém a relação semântica, na sequência, de cada uma delas:

- a) comparação / condicionalidade / explicação.
- b) causalidade / temporalidade / causalidade.
- c) comparação / adição / conclusão.
- d) finalidade / temporalidade / explicação.
- e) causalidade / temporalidade / adição.

QUESTÃO 8

Só há uma alternativa INCORRETA quanto à concordância verbal. Marque-a:

- a) Falavam-se de leis que ainda não entraram em vigor.
- b) Procuram-se voluntários para a APAE.
- c) Costuma haver motoristas imprudentes.
- d) Os motoristas parecia estarem apressados.
- e) Uns 60% dos motoristas são prudentes.

QUESTÃO 9

“Todo mundo gosta de carro e precisa dele.”

No fragmento acima, os verbos gostar e precisar exigem, no contexto, objetos indiretos, pois são verbos transitivos indiretos. Assinale a alternativa cujo verbo não apresenta a mesma regência dos verbos sublinhados no fragmento acima:

- a) A mãe perdoou ao motorista irresponsável.
- b) A que espetáculo você assistiu, motorista?
- c) Aspiramos a um trânsito menos violento.
- d) Sempre me lembro do meu amigo motorista.
- e) Queremos aquela paz tão aguardada.

QUESTÃO 10

Só há uma alternativa com pontuação CORRETA.
Assinale-a:

- a) Quando nos encontramos, o engenheiro me disse que, caso a verba não fosse repassada logo, a obra, conforme foi feita a previsão, não estaria concluída no prazo combinado.
- b) Quando nos encontramos o engenheiro me disse que, caso a verba não fosse repassada logo, a obra, conforme foi feita a previsão, não estaria concluída.
- c) Quando nos encontramos, o engenheiro me disse que caso a verba não fosse repassada logo, a obra conforme foi feita a previsão, não estaria concluída.
- d) Quando nos encontramos, o engenheiro me disse que, caso a verba não fosse repassada logo a obra, conforme foi feita a previsão, não estaria concluída no prazo combinado.
- e) Quando nos encontramos o engenheiro me disse que caso a verba não fosse repassada logo, a obra, conforme foi feita a previsão, não estaria concluída no prazo combinado.

ATUALIDADES

QUESTÃO 11

Antes de governar Pernambuco, Eduardo Campos, um dos nomes de maior ascensão na política brasileira desempenhou uma função de grande destaque ao lado do então Presidente Lula, ocupando o cargo de:

- a) Ministro das Relações Exteriores.
- b) Ministro da Integração Nacional.
- c) Ministro da Ciência e Tecnologia.
- d) Ministro da Saúde.
- e) Ministro da Educação.

QUESTÃO 12

O desenvolvimento nos meios de comunicação proporcionou a massificação da produção cinematográfica e as percepções do público enquanto espectadores de arte e consumidores

de cultura. Nesse contexto, o Brasil tem recebido prêmios e elogios, ganhando espaço no mercado internacional. O filme dirigido por Walter Salles que se destacou neste cenário foi:

- a) Rio.
- b) O Palhaço.
- c) Vidas Secas.
- d) Terra em Transe.
- e) Central do Brasil.

QUESTÃO 13

O Brasil irá sediar nos próximos anos dois dos maiores eventos esportivo do planeta, a Copa do Mundo de 2014 e as Olimpíadas Rio 2016, esses acontecimentos colocam o país em evidência no mundo inteiro. Duas organizações terão papel crucial nesses acontecimentos, são elas: a CBF – Confederação Brasileira de Futebol e o COB - Comitê Olímpico Brasileiro, que hoje são presididos, respectivamente, por:

- a) João Havelange e José Maria Marin.
- b) Ricardo Teixeira e João Havelange.
- c) José Maria Marin e Ricardo Teixeira.
- d) Ricardo Teixeira e Carlos Arthur Nuzman
- e) José Maria Marin e Carlos Arthur Nuzman.

QUESTÃO 14

Os argentinos e os ingleses vêm lutando por esse território há bastante tempo, no passado, o Reino Unido derrotou a Argentina permanecendo como dono do território, mais recentemente a presidenta Cristina Kirchner decidiu reclamar novamente a soberania do território, o novo conflito ganhou espaço nos noticiários de todo o mundo, o arquipélago tão disputado é conhecido por:

- a) Ilhas Malvinas.
- b) Ilhas de Sondas.
- c) Ilhas Maldivas.
- d) Ilhas de Java.
- e) Ilhas Virgens.

QUESTÃO 15

Recentemente um dos países europeus teve que contar com a ajuda de um programa financeiro da União Europeia para tentar recuperar da situação de crise que se instalou. O país gastou bem mais do que podia na última década, pedindo empréstimos pesados e deixando sua economia refém da crescente dívida. O país citado no texto teve que recorrer a empréstimos junto ao Banco Central Europeu e ao Fundo Monetário Internacional, aumentando sua crise interna. A crise descrita refere-se a:

- a) Alemanha.
- b) França.
- c) Reino Unido.
- d) Grécia.
- e) Bélgica.

MATEMÁTICA

QUESTÃO 16

Quanto é 20% de 80%?

- a) 160%
- b) 40%
- c) 16%
- d) 8%
- e) 4%

QUESTÃO 17

A razão entre $0,454545\dots$ e $\frac{15}{99}$?

- a) 3
- b) 9
- c) 15
- d) 45
- e) 99

QUESTÃO 18

Uma construtora cobra R\$ 12,00 por m³. para fazer uma escavação de 15 m de comprimento por 4,5 m de altura e 2,3 m de largura. Qual o valor dessa escavação?

- a) R\$ 2.650,00
- b) R\$ 1.863,00
- c) R\$ 1.280,00
- d) R\$ 580,00
- e) R\$ 180,00

QUESTÃO 19

Uma escola organizou um passeio para os estudantes, mas apenas 870 foram ao passeio, que correspondem a 60% do total de estudantes da escola. Logo, o total de estudantes dessa escola é:

- a) 522
- b) 990
- c) 1130
- d) 1291
- e) 1450

QUESTÃO 20

Um teste de seleção é composto por 3 questões e cada questão tem 4 alternativas para respostas. A probabilidade de um candidato acertar todas as questões se ele responder ao acaso (no chute) é de, aproximadamente,

- a) $\frac{1}{5}$
- b) $\frac{1}{15}$
- c) $\frac{3}{5}$

d) $\frac{1}{125}$

e) $\frac{3}{15}$

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 21

Marque a alternativa que relaciona todos os tipos de lista telefônica existentes:

- a) Lista local e lista de assinantes.
- b) Lista de assinantes por nome, lista por endereço e lista de classificados.
- c) Lista de páginas amarelas e lista de classificados.
- d) Lista interestadual.
- e) Lista de endereço.

QUESTÃO 22

O profissional telefonista necessita ter cuidados com o equipamento de trabalho. Quanto aos cuidados com os equipamentos, assinale a alternativa correta:

- a) Providenciar revisão periódica para que o PABX sempre esteja em condições de trabalho.
- b) Em caso de defeito no PABX, qualquer pessoa pode tentar consertar.
- c) A queda do PABX não danifica o funcionamento do mesmo.
- d) Como o PABX tem várias linhas tronco, o defeito em uma delas não prejudica seu funcionamento.
- e) em caso de defeitos de ramais, ligar 102.

QUESTÃO 23

Para um bom relacionamento interpessoal são necessárias diversas habilidades. Dentre as alternativas abaixo, assinale a INCORRETA:

- a) Autoconhecimento.
- b) Percepção e aceitação das diferenças individuais.

c) Crença na ideia de que todas as pessoas têm o mesmo temperamento.

d) Superação dos conflitos no relacionamento.

e) Cumprimento de ordens recebidas.

QUESTÃO 24

Dentre os itens abaixo, qual a alternativa que NÃO é um elemento utilizado na comunicação:

- a) A escrita.
- b) A voz.
- c) Os símbolos.
- d) Os gestos.
- e) O metrô.

QUESTÃO 25

Com relação à função da voz do profissional telefonista, afirma-se que:

- a) Deve ser clara.
- b) Ser expressiva e natural.
- c) Ter tom agradável.
- d) Deve haver pronúncia correta.
- e) Todas as alternativas estão corretas.

QUESTÃO 26

Sobre ética profissional, assinale a opção correta:

- a) Disciplina, honestidade e consciência profissional são os únicos valores éticos exigidos dos profissionais dos órgãos da administração pública, de acordo com as normas que os regem.
- b) Os valores éticos e morais, por si só, definem o perfil de um bom profissional e devem ser exercidos com austeridade.
- c) A ética é considerada um conjunto de princípios da conduta humana, orienta o exercício de uma profissão, estipulando os deveres que devem ser seguidos no desempenho de uma atividade profissional.
- d) Os princípios e os valores que norteiam a ética profissional podem ser deixados a critério

de cada profissional, de acordo com o princípio do livre arbítrio.

e) Os valores éticos não incluem o cuidado com os equipamentos de trabalho e o tratamento dispensado aos colegas de trabalho.

QUESTÃO 27

Os comportamentos esperados de um atendente com funções de recepcionista e telefonista incluem:

I - Manter boa aparência e adotar atitudes positivas, alegres e cordiais;

II - Evitar a formação de fila em uma seção do órgão, por meio do encaminhamento das pessoas para outra seção qualquer;

III - Dizer “telefonista”, ao atender um ramal;

IV - Utilizar expressões como “meu querido” e “amiga” para descontraír o relacionamento ao atender um cliente;

V – Sempre atender às chamadas externas apenas com um “alô” para agilizar o atendimento.

De acordo com os itens acima, assinale a alternativa que contém os corretos:

- a) I e II.
- b) I e III.
- c) II e IV.
- d) III e V.
- e) IV e V.

QUESTÃO 28

O trabalho do telefonista pode, à primeira vista, parecer simples, sem muita importância. Ocorre que além de ser o coordenador de todo o tráfego de comunicação do órgão ou da empresa, o telefonista é o seu cartão de visita, devendo estar consciente da sua responsabilidade para com o sistema empresarial e para consigo mesmo, procurando ser cordial e amável. Deve sempre agir de acordo com as normas estabelecidas, sem, no entanto, ferir a suscetibilidade do usuário, que deve receber dele o maior empenho e dedicação. Para ser bem compreendido, é

preciso ter boa dicção e falar com clareza, em um tom de voz uniforme e agradável.

Considerando o texto acima, assinale a opção incorreta.

a) O texto cita a importância dos profissionais telefonistas e mostra comportamentos e posturas a serem adotados que também podem ser aplicados para atendentes.

b) Empenho e dedicação são valores que devem ser sempre exercitados no tratamento com o usuário.

c) Cortesia, interesse, presteza e eficiência são palavras que não constam do texto, mas refletem o bom trabalho executado pelo telefonista, que é o veículo de comunicação da empresa.

d) Falar com clareza é essencial para uma boa comunicação.

e) Os telefonistas devem estar conscientes de suas responsabilidades, que não incluem as responsabilidades para com o sistema empresarial, as quais ficam a cargo da gerência.

QUESTÃO 29

Dentre os deveres do profissional telefonista, incluem-se:

I - Ter um conhecimento geral de toda a organização do órgão ou empresa;

II - Acompanhar sempre todo cidadão até a área ou seção que ele estiver buscando, quando o mesmo não a localizar;

III - Zelar pela correta utilização dos equipamentos;

IV - Selecionar os cidadãos que deverão ter acesso à sua área de atendimento;

V - Manter, para fácil acesso, listas telefônicas públicas e internas atualizadas, seja em meio impresso ou eletrônico.

Os itens corretos são:

- a) I, II e III.
- b) I, II e IV.
- c) I, III e V.
- d) II, IV e V.
- e) III, IV e V.

QUESTÃO 30

Sobre o atendimento ao público por telefone ou pessoalmente, julgue os itens abaixo:

I - Humildade, paciência e boa didática são requisitos fundamentais para se entender o usuário e ser entendido por ele;

II - A consideração deve ser aplicada unicamente aos usuários que se comportam de forma amigável;

III - Diante de erros ou problemas causados pelo órgão ou empresa, é primordial que se admita o erro quando na relação com o usuário;

IV - No fechamento do atendimento ao usuário, é recomendável ser sucinto para evitar formação de fila.

V - Atender os usuários não é suficiente, deve-se preocupar com eles, pois um atendimento é um compromisso.

A quantidade de itens certos é igual a:

- a) 1.
- b) 2.
- c) 3.
- d) 4.
- e) 5.

QUESTÃO 31

Acerca de usuários e seu atendimento, assinale a opção INCORRETA:

- a) O telefonista deve estar atento o tempo todo, para que possa agir antecipadamente no momento oportuno.
- b) Sempre atender ao telefone após o terceiro toque e, caso seja identificada agonia por parte do usuário, usar a expressão “calma o (a) senhor (a) está muito nervoso (a)”.
- c) Deve-se escutar o usuário e agir com base no que ele diz.
- d) O conhecimento é o primeiro requisito do atendimento que possibilita segurança ao tratar com o usuário.
- e) A atitude proativa não depende da solicitação do cliente, não é obrigatória, mas é sempre percebida pelo cliente.

QUESTÃO 32

Com referência a relações humanas, julgue os itens abaixo:

I - Onde houver dois indivíduos em convivência, tem-se concretizado um relacionamento;

II – As pessoas diferem umas das outras, não havendo dois seres iguais no mundo;

III - No mundo atual, as organizações exigem que as pessoas tenham conhecimento individual elevado, independentemente das suas capacidades de trabalho grupal;

IV - Não há necessidade de integração de indivíduos para crescimento da eficiência no trabalho e no convívio social em geral;

V- A base concreta para um bom relacionamento é ter percepção dos deveres e obrigações, e dos limites e regras que fazem a relação social ser harmônica.

De acordo com os itens acima, assinale a alternativa que contém os itens corretos:

- a) I, II e V.
- b) I, IV e V.
- c) II, III e V.
- d) I, III e IV.
- e) II, III e IV.

QUESTÃO 33

NÃO é função do cargo telefonista:

- a) Executar atendimento telefônico ao público, prestar informações, proceder à consulta de dados no cadastro de profissionais e sobre anuidades em Sistema informatizado.
- b) Dar retorno aos profissionais (ligações telefônicas) sobre o andamento do assunto que for solicitado.
- c) Executar tarefas, tais como: o envelopamento de correspondências p/ correio; fotocópias de documento recebidos por fax, etc.
- d) Planejar, elaborar, redigir e corrigir documentação para processos internos e externos.
- e) Manter limpo e organizado seu local de trabalho.

QUESTÃO 34

Ao digitar: O prefixo de longa distância nacional (zero); Um Código de Seleção de Prestadora disponível sua região; O código da localidade; O número do telefone desejado;
O telefonista realizará:

- a) Uma chamada local.
- b) Uma chamada Internacional.
- c) Uma chamada de Longa Distância Internacional.
- d) Uma chamada de Livre Discagem Nacional.
- e) Uma chamada de Longa Distância Nacional.

QUESTÃO 35

Quanto as habilidades do telefonista, são consideradas essências:

- I - Boa comunicação oral e cordialidade;
- II - Decisão e visão espacial;
- III - Raciocínio rápido e capacidade de memorização.

- a) Somente a alternativa I está correta.
- b) As alternativas II e III estão erradas.
- c) As alternativas I e II estão corretas.
- d) Somente a alternativa III está errada.
- e) As alternativas I e III estão corretas.

QUESTÃO 36

NÃO é considerado um serviço Público de Emergência:

- a) 190 - Polícia Militar.
- b) 191 – Polícia Rodoviária Federal.
- c) 192 – Serviço Público de Remoção de Doentes.
- d) 127 - Ministério Público.
- e) 193 – Corpo de Bombeiros.

QUESTÃO 37

Sobre os recados ao telefone, analise as assertivas:

- I - O telefone é fundamental para a imagem da empresa, pois quem está do outro lado da linha

formará um conceito da organização a partir do comportamento de quem o atende;

II - Estando bastante ocupada, confie sempre na sua memória para não perder tempo com a escrita;

III - Deve-se fazer uma triagem nos recados recebidos e só transmitir os quais entender serem mais importantes.

Está (ão) correta(s) apenas a(s) assertiva(s):

- a) II e III.
- b) I e II.
- c) I.
- d) III.
- e) I, II e III.

QUESTÃO 38

Nos aparelhos de fax, a limpeza da cabeça de impressão térmica deve ser realizada a cada seis meses, a fim de manter a qualidade da impressão. Para realizar a limpeza deve-se utilizar um pano limpo ou:

- a) Um pano limpo embebido em óleo.
- b) Um pano limpo embebido em álcool.
- c) Um pano limpo embebido em tinner.
- d) Um pano limpo embebido em detergente.
- e) Um pano limpo embebido em água sanitária.

QUESTÃO 39

Possibilita aos clientes e fornecedores acesso direto ao ramal de qualquer funcionário de uma organização, sem precisar esperar a transferência da ligação. É como se a organização tivesse uma linha telefônica para cada funcionário:

- a) Discagem Direta a Ramal;
- b) Discagem Direta Gratuita.
- c) Correio de Voz 24 horas.
- d) Transmissão de dados em alta tecnologia
- e) Nenhuma das anteriores.

QUESTÃO 40

O atendimento telefônico requer que o telefonista tenha a sua mesa todos os materiais necessários para seu serviço. Considerando os materiais imprescindíveis para sua atuação, assinale a assertiva correta:

- a) Lista telefônica atualizada; lista telefônica interna com ramais, relações de telefones mais chamados e de emergência e bloco de anotações;
- b) Lista telefônica atualizada; lista telefônica interna com ramais, respectivas categorias, órgãos e elementos neles lotados, relações de nomes dos clientes.
- c) Agendas telefônicas atualizadas, constando todos os números de clientes e fornecedores.
- d) Bloco de anotações e números de telefones de emergência.
- e) A relação com os nomes de todos os funcionários da instituição e de seus respectivos ramais.