

Caderno de Prova



21 de dezembro



das 15h30 às 18h30



3 h de duração*



25 questões



M614 | Telefonista 20 horas



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 alternativas 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

(13 questões)

Língua Nacional

5 questões

Leia o texto.

Meio ambiente no Brasil

O crescimento econômico vem estimulando uma crescente demanda por recursos naturais, inclusive recursos minerais, e a intensificação dos impactos resultantes das práticas extrativas e de produção não sustentáveis.

Essas práticas têm posto em risco um conjunto de dinâmicas e processos dos sistemas naturais, comprometendo a oferta de serviços resultantes desses sistemas, já alterados ou degradados em diversas regiões do país e do mundo. Associados à intensa exploração, encontram-se os conflitos de interesses e de visões sobre o uso da biodiversidade e do solo.

Aspectos que poderão reverter a crescente degradação dos ativos ambientais são o estímulo às economias verdes, o incentivo à geração de emprego e a renda associada à manutenção dos serviços ambientais, por meio da proteção de áreas naturais.

acesso em <http://www.unesco.org>

1. Assinale a alternativa **correta** de acordo com o texto.

- a. () O estímulo à economia verde pode ir de encontro ao crescimento econômico.
- b. (X) Há conflitos de interesses e de visões sobre o uso da biodiversidade e do solo.
- c. () O crescimento econômico é o gerador dos impactos ambientais e sociais.
- d. () A intensa exploração de práticas extrativas é praticada culturalmente por todos.
- e. () A crescente degradação dos ativos ambientais tem posto em risco um conjunto de dinâmicas contra a proteção de áreas naturais.

2. Observe a frase:

“Essas práticas têm posto em risco um conjunto de dinâmicas e processos dos sistemas naturais.”

Sobre ela, é correto afirmar.

- 1. As palavras acentuadas justificam-se por serem: proparoxítona, verbo “ter” na terceira pessoa do plural do presente do indicativo e proparoxítona, respectivamente.
- 2. O termo sublinhado é o sujeito simples da frase.
- 3. “Têm posto” equivale a “põem” que é transitivo direto.
- 4. A frase é um período composto.
- 5. “Em risco” é adjunto adverbial.

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas **corretas**.

- a. () São corretas apenas as afirmativas 3 e 4.
- b. () São corretas apenas as afirmativas 1, 2 e 3.
- c. () São corretas apenas as afirmativas 1, 2 e 4.
- d. (X) São corretas apenas as afirmativas 1, 3 e 5.
- e. () São corretas apenas as afirmativas 3, 4 e 5.

3. Assinale a alternativa que apresenta **correta** concordância nominal.

- a. () É proibido a entrada neste recinto.
- b. (X) Encontramos motivados os homens e as mulheres para as causas ambientais.
- c. () “Estou meia cansada de tanta burocracia”, disse a senhora ao atendente.
- d. () “Mais produção e menos conversa”, pediu o chefe daquele setor.
- e. () Vai anexo a carta que foi endereçada a ti.

4. Assinale a alternativa que apresenta um pleonasmo vicioso.
- a. Eu amo ela do fundo meu coração.
 - b. Olhei o acidente da janela do prédio.
 - c. Quem conta um conto, aumenta um ponto.
 - d. Subi para cima e percebi que havia ainda mais andares do que imaginava, aquele prédio.
 - e. A natureza, eu a preservo e você?
-

5. Assinale a alternativa cuja frase apresenta colocação pronominal **correta**.
- a. Não se esqueça de que a natureza é única e precisa de cuidado.
 - b. Aquele foi um processo que ocupou-me todas as horas do dia.
 - c. Me espere na saída.
 - d. Tudo espera-se de homens sem consciência ambiental.
 - e. Em tratando-se de preservação, conte comigo.

Matemática

4 questões

6. O produto dos números inteiros tais que:

$$3x - 1 < 2x + 3 < 7x - 2$$

é igual a:

- a. -6.
 - b. 2.
 - c. 6.
 - d. 12.
 - e. 24.
-

7. Se em uma fábrica de relógios, 18 funcionários produzem 20 relógios a cada 6 horas, então quantas horas 24 funcionários irão levar para produzir 30 relógios?

- a. 6 horas e 45 minutos
- b. 6 horas
- c. 5 horas e 42 minutos
- d. 5 horas e 30 minutos
- e. 5 horas e 24 minutos

8. O lucro (ou prejuízo) de uma empresa com a venda de certo produto é dado pela equação abaixo, onde x representa o número de unidades do produto vendidas:

$$L(x) = x^2 - 8x + 15$$

Qual o número mínimo de unidades que devem ser vendidas para que, a partir deste número (incluindo-o), o lucro seja sempre não negativo?

- a. 3
 - b. 4
 - c. 5
 - d. 6
 - e. 7
-

9. Um fazendeiro deseja semear um terreno retangular cujos lados medem 20 e 35 metros. Sabe-se que para obter o desempenho máximo do terreno o fazendeiro deve lançar no mínimo 70 sementes por metro quadrado.

Logo o número de sementes que devem ser lançadas para obtenção do desempenho máximo do terreno é igual a:

- a. 4.500.
- b. 4.900.
- c. 45.000.
- d. 47.000.
- e. 49.000.

Legislação

4 questões

10. De acordo com a Lei Orgânica do Município de Içara o servidor será aposentado compulsoriamente, com proventos proporcionais ao tempo de serviço, aos:

- a. 60 anos de idade.
- b. 65 anos de idade.
- c. 70 anos de idade.
- d. 75 anos de idade.
- e. 80 anos de idade.

11. De acordo com a Lei Complementar 3/99 do Município de Içara a investidura em cargo público ocorre com a:

- a. Posse.
- b. Nomeação.
- c. Reintegração.
- d. Recondução.
- e. Substituição.

12. Analise o texto abaixo:

De acordo com a Lei Orgânica do Município de Içara são estáveis, após anos de efetivo exercício, os servidores nomeados em virtude de concurso público.

Assinale a alternativa que completa **corretamente** a lacuna do texto.

- a. 6
- b. 5
- c. 4
- d. 3
- e. 2

13. De acordo com a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 aplica-se aos servidores ocupantes de cargo público:

- a. remuneração do trabalho diurno superior à do noturno.
- b. repouso semanal remunerado, preferencialmente às segundas-feiras.
- c. remuneração do serviço extraordinário superior, no mínimo, em vinte por cento à do normal.
- d. garantia de salário, nunca inferior ao mínimo, para os que percebem remuneração variável.
- e. licença à gestante, sem prejuízo do emprego e do salário, com a duração de noventa dias.

Coluna
em Branco.
(rascunho)

Conhecimentos Específicos

(12 questões)

14. Joana é telefonista do Departamento de Compras de uma Secretaria da Prefeitura de Içara.

Ao atender ao telefone deve:

- a. Identificar órgão (Secretaria), o seu nome e o departamento (Compras).
- b. Identificar o órgão (Secretaria), mas não deve informar o seu nome para evitar trotes.
- c. Identificar o órgão (Secretaria) e, para não perder tempo, transferir a ligação para o departamento cujo ramal não esteja ocupado.
- d. Atender com um bom-dia ou boa-tarde e transferir a ligação para o seu superior.
- e. Ser o mais rápido possível. Não é necessário identificar o órgão e muito menos informar o seu nome, basta perguntar o que o munícipe deseja.

15. Leia algumas expressões que são costumeiramente usadas ao telefone.

1. Bom-dia, querido!
2. Vou ver se o chefe pode atender.
3. Oi, tudo bem?

Assinale a alternativa que identifica as expressões que **não** devem ser usadas no atendimento ao telefone de um órgão público.

- a. Devo usar unicamente a expressão 1.
- b. Devo usar unicamente a numerada com 2, pois as outras são muito pessoais.
- c. Devo usar a expressão 3, por ser coloquial, mas não devo usar as numeradas com 1 e 2.
- d. Não devo usar as expressões numeradas com 1, 2 e 3.
- e. Posso usar qualquer uma delas (1, 2 ou 3), já que mostram carinho e atenção aos interlocutores.

16. Para desempenhar a contento a função de telefonista é vital conhecer os elementos do processo de comunicação.

Associe as colunas para identificar esses elementos.

Coluna 1 Elementos

1. Emissor
2. Receptor
3. Mensagem
4. Canal
5. Ruídos

Coluna 2 Descrição

- Quem emite ou envia a mensagem.
- O meio de comunicação pelo qual se transmite a mensagem.
- Quem recebe a mensagem.
- Aquilo que pode atrapalhar a comunicação.
- O que se quer comunicar.

Assinale a alternativa que indica a sequência **correta**, de cima para baixo.

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

17. O *fac-símile* é utilizado para:

- a. copiar múltiplos exemplares de textos, gráficos, desenhos e fotografias.
- b. imprimir exemplares de textos, gráficos, desenhos e fotografias.
- c. a transmissão e recepção de textos, gráficos, desenhos, fotografias e outros documentos.
- d. receber textos e gráficos enviados de outros locais por computador.
- e. arquivar digitalmente textos, desenhos, fotografias e outros documentos.

18. V. precisa enviar cartas individualizadas por email (com nome e número de matrícula de cada funcionário), fornecendo o novo número de ramal interno de cada um deles.

Qual o recurso do Microsoft Word poderá utilizar?

- a. () SEDEX
 - b. () Outlook
 - c. () Fac símile
 - d. (X) Mala Direta
 - e. () Planilha Excel
-

19. Analise as recomendações abaixo para o atendimento telefônico.

1. Não deixar o cliente esperando por um tempo muito longo. Se não poder atendê-lo, é melhor explicar o motivo e retornar a ligação em seguida.
2. Não interromper o munícipe no seu questionamento.
3. Deixar bem claro que V. é a autoridade e o cidadão deve cumprir o que V. está determinando.
4. Dizer bom-dia ou boa-tarde e passar logo a ligação para alguém responsável, antes que munícipe comece a falar.
5. Agir com cortesia. Cumprimentar com um "bom-dia" ou "boa-tarde".
6. Esperar que o munícipe desligue o telefone. Não desligar antes dele.

Assinale a alternativa que indica todas as recomendações **corretas**.

- a. () Apenas as recomendações 1, 3 e 4.
- b. () Apenas as recomendações 3, 5 e 6.
- c. (X) Apenas as recomendações 1, 2, 5 e 6.
- d. () Apenas as recomendações 1, 2, 3, 4 e 6.
- e. () Apenas as recomendações 2, 3, 4, 5 e 6.

20. Maria Aparecida é telefonista da Prefeitura e recebe uma ligação de uma pessoa que não pode se identificar e que deseja uma informação sobre a agenda do Secretário da Administração.

Assinale a alternativa que indica o procedimento que deve tomar.

- a. () Desligar rapidamente o telefone.
 - b. () Não informar nada. Pedir ao interlocutor que venha pessoalmente à Prefeitura.
 - c. () Esclarecer que não é sua obrigação dar informações ao público. Elas estão no Diário do Município ou no site da Internet.
 - d. () Fornecer as informações pedidas. Por se tratar de órgão público, não há necessidade de identificar o interlocutor.
 - e. (X) Nenhuma informação deve ser negada, mas para confirmar a seriedade da chamada, há que se identificar o interlocutor antes de fornecer a informação desejada.
-

21. A telefonista recebeu a incumbência de arquivar requerimentos de alguns munícipes em ordem alfabética.

Esta é a lista dos munícipes:

Rosana Flemming, Francisco Dias de Oliveira, Antonio Ulias, Aron Brito, Sara Flemming, Luana Garcia, Lúcia Flemming, Werner Damm.

Assinale a alternativa que indica a ordem **correta** em que devem ser arquivados.

- a. () Antonio, Aron; Francisco;Luana; Lúcia;Rosana; Sara; Werner.
- b. (X) Brito Aron; Damm Werner; Flemming Lúcia; Flemming Rosana; Flemming Sara; Garcia Luana; Oliveira Francisco Dias; Ulias Antonio.
- c. () Brito Aron; Oliveira Francisco Dias, Garcia Luana; Flemming Lúcia; Flemming Rosana; Flemming Sara; Damm Werner;Ulias Antonio.
- d. () Rosana Flemming; Francisco Dias de Oliveira; Antonio Ulias; Aron Brito; Sara Flemming; Luana Garcia; Lúcia Flemming; Werner Damm.
- e. () Antonio Ulias; Aron Brito; Francisco Dias Oliveira; Luana Garcia; Lúcia Flemming; Rosana Flemming; Sara Flemming; Werner Damm.

22. Esta questão envolve conhecimentos do Microsoft Word.

Examine a lista abaixo:

- Marcelino
- Daniel
- Patrícia
- Stephanie
- Maria Aparecida

Agora, analise os passos seguintes:

Passo 1. Selecione a lista.

Passo 2. Na guia "Início", clique na opção "Classificar."

Passo 3. Na caixa de diálogo "Classificar" busque a opção "Classificar por"; clique em "Parágrafos e Texto" e em "Crescente" ou "Decrescente" para definir a ordem do texto da lista. Em seguida, clique em "Ok."

Utilizando o Microsoft Word e seguindo os passos acima, você vai conseguir:

- a. Colocar a lista de nomes em ordem alfabética.
- b. Salvar a lista de nomes em "documentos".
- c. Excluir os nomes escritos em língua estrangeira.
- d. Colocar a lista em ordem numérica e pelo número de dígitos.
- e. Preparar uma mala direta que será enviada para os nomes listados.

23. Equipamento eletrônico que realiza a ligação entre dois usuários do serviço de telefonia.

Trata-se do (da):

- a. Scanner.
- b. Fac símile.
- c. Central telefônica.
- d. Correio eletrônico.
- e. Servidor de e-mail.

24. Foi determinado que V. deve elaborar um relatório de atendimentos ao público e encaminhá-lo, com um ofício, ao Prefeito de Içara.

Qual o pronome de tratamento que deverá empregar ao se dirigir ao Prefeito?

- a. Vossa Senhoria
- b. Vossa Excelência
- c. Vossa Reverendíssima
- d. Companheiro
- e. Sua Graça

25. A telefonista Andréia quer enviar um email para o funcionário Pedro.

Assinale a forma **correta** de endereçamento para que a mensagem possa ser recebida por aquele funcionário.

- a. icara.pedro@sc.gov.br
- b. pedro@icara@sc.gov.br
- c. www.pedro.icara.gov.br
- d. http://pedro.icara.sc.br
- e. pedro@icara.sc.gov.br

**Página
em Branco.
(rascunho)**

**Página
em Branco.
(rascunho)**



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