



CONCURSO PÚBLICO

PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTO ÂNGELO

CARGO

T ELEFONISTA

1º.9.2019

Esta prova consta de 30 (trinta) questões, assim distribuídas:

- Português 5 questões
- Matemática 5 questões
- Conhecimentos Específicos e Atribuições do Cargo..... 12 questões
- Informática 4 questões
- Legislação 4 questões

ATENÇÃO

1. Confira o total das questões. Qualquer irregularidade, comunique ao fiscal antes de iniciar a prova.
2. **O cartão contém duas partes:**
 1. **Uma é para assinalar as respostas**, devidamente desidentificada.
 2. **A outra com a identificação do candidato. Nesta parte**, confira seus dados (nº de inscrição, nome e cargo) e **assine no local indicado**.
3. As duas partes não podem ser destacadas uma da outra, as quais deverão ser entregues ao fiscal de sala.
4. Assinale apenas UMA resposta para cada questão objetiva.
5. Ao passar para o cartão-resposta, negrite a quadrícula na linha e coluna correspondentes à resposta correta. É vedada qualquer marca que não seja na quadrícula correspondente à resposta do candidato. Caso isso ocorra, o candidato estará automaticamente desclassificado.
6. A interpretação das questões é parte integrante da prova.
7. Questão rasurada será anulada.
8. A duração da prova é de 3h (três horas), incluindo o tempo para o preenchimento do cartão-resposta.

BOA PROVA!

Nº DE INSCRIÇÃO

NOME



P ortuguês

Telefonista: o cartão de visita das organizações

1 Muito mais do que efetuar ligações, a telefonista é a voz da empresa em que trabalha. Seu
2 dia é comemorado em 29 de junho, mesmo dia de São Pedro. Em uma passagem bíblica,
3 Jesus diz a São Pedro que o santo possui a chave do céu, citando que “tudo que for ligado na
4 Terra, será ligado no céu”. Por conta da analogia com a função da telefonista, o dia de São
5 Pedro tornou-se a data comemorativa da profissão.

6 Operar equipamentos, atender, transferir, cadastrar e completar chamadas telefônicas
7 locais, nacionais e internacionais, comunicando-se formalmente em português e/ou línguas
8 estrangeiras são suas principais funções. A telefonista representa a companhia em todos os
9 sentidos. Uma boa profissional colabora para a empresa conquistar clientes e agrega valor
10 marca, tornando-se a porta de entrada das organizações. “Ela deve ter uma preparação técnica
11 de postura e bom tom de voz. Por lidar diretamente com pessoas, deve manter sempre a
12 educação para causar uma boa impressão e conduzir de forma satisfatória o contato entre
13 pessoas e empresa”, indica Cenise Monteiro de Moraes, diretora da Federação Nacional dos
14 Trabalhadores em Empresas de Telecomunicações (Fenattel).

15 Com o atendimento automático e a chegada das novas tecnologias, a telefonista perdeu
16 espaço e uma redução da categoria nos últimos tempos. Porém, em grandes empresas,
17 ainda é muito comum encontrarmos essa profissional.

18 O cargo de telefonista se modernizou e se expandiu. Elas são, em sua maioria, do sexo
19 feminino, com cerca de 90% das ocupações da classe. Os segmentos que mais contratam
20 essas profissionais são as grandes multinacionais, hotéis, radiotáxis, instituições de ensino e
21 hospitais. De acordo com a diretora, humanizar a empresa é uma das funções da telefonista.
22 “Ela é a pessoa que recebe ligações, escuta os clientes e fornecedores, e que anota recados e
23 transfere ligações com mais agilidade”, conta.

24 Conhecer bem a empresa como um todo é fundamental para a profissão. Ter destreza e boa
25 memória também colabora muito para a execução do trabalho. É importante conhecer todos os
26 departamentos e ter muita tolerância. “Às vezes, atendemos pessoas alteradas e é necessário
27 ter paciência e jogo de cintura nessas situações. Então, o atendimento deve ser feito com
28 profissionalismo e regularidade”, explica Cenise.

29 A função de telefonista também serve como porta de entrada para o mercado de trabalho,
30 muitas empresas exigirem profissionais já experientes para ocupar o cargo. “Muito
31 jovens são recrutados e preparados pelas próprias companhias por meio de treinamentos.
32 Existem também casos de pessoas que querem voltar a trabalhar e procuram essa função para
33 retomar a carreira”, aponta.

34 Para atuar na função, não há exigências quanto formação. No entanto, é importante que
35 o profissional tenha o ensino médio completo, bons conhecimentos na língua portuguesa e
36 facilidade de comunicação – saber outros idiomas é um diferencial no momento da
37 contratação. “Ter fluência verbal e ser comunicativa são competências básicas. A questão da
38 vestimenta também é muito valorizada e as empresas exigem profissionais bem
39 uniformizadas”, diz Virgínia Berriel, diretora do Sinttel-Rio (Sindicato dos Trabalhadores em
40 Telecomunicação do Estado do Rio de Janeiro).

41 Por não muitas possibilidades de crescimento na carreira, a função de telefonista
42 acaba servindo como um trampolim para outras áreas e cargos em uma organização. [...]
43 Mostrar interesse em progredir é fundamental. Criar relacionamentos com outros funcionários e
44 ter atenção processos internos de promoção também são dicas interessantes.

Por: Catho Comunicação
Sait: catho.com.br



1. Qual das alternativas a seguir completa correta e sequencialmente os espaços pontilhados do texto?
A. () a, aconteceu, embora, a, haverem, à
B. () à, houve, apesar de, à, haver, a
C. () à, aconteceu, apesar de, a, haverem, à
D. () a, houve, mesmo que, à, haver, à

2. Considere as seguintes afirmações acerca do texto:
 - I. A Fenattel - Federação Nacional dos Trabalhadores em Empresas de Telecomunicações estabeleceu o dia 29 de junho como a data comemorativa do profissional telefonista.
 - II. Considerando que a telefonista é **a porta de entrada das organizações** (linha 10) e **a voz da empresa em que trabalha** (linha 1), ela deve ter no mínimo ensino médio completo, bons conhecimentos na língua portuguesa, facilidade de comunicação e domínio de outro idioma, preferencialmente a língua inglesa, visto tratar-se de uma língua universal.
 - III. Preparação técnica de postura e bom tom de voz, de acordo com a diretora Cenise Monteiro de Moraes, são características essenciais para que uma telefonista exerça sua função de forma satisfatória, causando uma boa impressão entre as pessoas que atende.
 - IV. A automação e a chegada de novas tecnologias limitaram o serviço de telefonia, o qual se restringiu a poucas áreas profissionais, sendo hoje um serviço de exclusividade de grandes multinacionais, hotéis, radiotáxis, instituições de ensino e hospitais.

Conforme o texto:

- A. () As afirmações I, II, III e IV são verdadeiras.
 - B. () As afirmações I, II, III e IV são falsas.
 - C. () Somente a afirmação I é falsa.
 - D. () Somente a afirmação III é verdadeira.
-
3. Analise as seguintes afirmações acerca do texto, identificando-as como verdadeiras (V) ou falsas (F). A seguir, marque a alternativa que apresenta a sequência correta das letras, de cima para baixo.
 - () O primeiro período do terceiro parágrafo do texto reitera a importância da função de telefonista expressa no título do texto.
 - () O texto, por abordar a importância da telefonista, com explicações acerca de suas principais características, pertence à tipologia descritiva.
 - () O tempo verbal que predomina no texto é o presente do modo indicativo.
 - () A palavra **analogia**, empregada no primeiro parágrafo (linha 4), tem o sentido de **relação**, de **semelhança entre fatos**, e contraria o sentido de **diferença**, **dissemelhança**.
 - () A referência à passagem bíblica, em que Jesus diz a São Pedro que o santo possui a chave do céu, citando que *“tudo que for ligado na Terra, será ligado no céu”*, (linhas 3 e 4) comprova a predominância do sentido conotativo das palavras no texto e a função emotiva da linguagem.
 - () O último parágrafo, especialmente, comprova o caráter promissor da profissão de telefonista em termos de ascensão e carreira profissional.
 - A. () V – V – V – F – F – V
 - B. () V – F – V – V – V – F
 - C. () F – V – F – F – V – F
 - D. () F – F – V – V – F – F



4. Atribua 100 pontos para cada afirmativa correta acerca do texto e 50 pontos para cada afirmativa incorreta. Após, marque a alternativa que contém a soma correspondente a todos os pontos.
- () As aspas empregadas no segundo parágrafo atendem à mesma regra de uso no quarto, quinto, sexto e sétimo parágrafos do texto.
 - () Usando a desinência de plural na palavra **cargo**, no período: “O cargo de telefonista se modernizou e se expandiu” (linha 18) obrigatoriamente três palavras a mais deverão ser pluralizadas a fim de estabelecer a relação de concordância entre os termos.
 - () O termo **equipamentos** (linha 6) completa o sentido do verbo **operar** (linha 6), assim como os termos **clientes** (linha 9) e **valor** (linha 9) completam, respectivamente, o sentido dos verbos **conquistar** e **agregar** (linha 9).
 - () A primeira palavra graficamente acentuada do segundo parágrafo atende à regra que acentua as palavras paroxítonas terminadas em **a**, seguidas de **s**.
 - () A conjunção que inicia o segundo período do terceiro parágrafo (linha 16) expressa o mesmo sentido que a conjunção que inicia o segundo período do sétimo parágrafo do texto (linha 34).
 - () Substituindo o verbo **existir** no período: “Existem também casos de pessoas que querem voltar a trabalhar...” (linha 32) pelo verbo **haver**, a flexão verbal deverá corresponder à terceira pessoa do singular: “**Há também casos de pessoas que querem voltar a trabalhar...**”.

- A.() 550
- B.() 500
- C.() 450
- D.() 400

5. Analise os seguintes fragmentos do texto:
- I. “... a telefonista é a voz da empresa em que trabalha” (linha 1).
 - II. “... o santo possui a chave do céu...” (linha 3).
 - III. “... tornando-se a porta de entrada das organizações” (linha 10).
 - IV. “Ter destreza e boa memória também colabora muito...” (linhas 24 e 25).
 - V. “...é necessário ter paciência e jogo de cintura nessas situações” (linhas 26 e 27).
 - VI. “... a função de telefonista acaba servindo como um trampolim para outras áreas...” (linhas 41 e 42).
 - VII. “Criar relacionamentos com outros funcionários e processos internos de promoção também são dicas interessantes” (linhas 43 e 44).
 - VIII. “Ter fluência verbal e ser comunicativa são competências básicas...” (linha 37).

O sentido denotativo das palavras está presente somente nos fragmentos:

- A.() I, IV e VIII.
- B.() IV, VII e VIII.
- C.() I, II, III, V e VI.
- D.() II, III, V, VI e VII.

Matemática

6. Considere que os professores gastam sempre o mesmo tempo para corrigir cada redação. Sabe-se que 2 professores corrigiram 100 redações em 4 horas e 45 minutos. Para corrigir 90 redações, 3 professores gastarão o tempo de:
- A.() 2 horas e 45 minutos.
 - B.() 2 horas e 51 minutos.
 - C.() 3 horas e 11 minutos.
 - D.() 3 horas e 45 minutos.



7. Um boleto bancário foi pago com atraso, e o valor pago, incluindo os 5% de juros, foi de R\$ 1.869,00. O valor do boleto sem os juros era de:
- A. () R\$ 1.740,00
B. () R\$ 1.760,00
C. () R\$ 1.775,00
D. () R\$ 1.780,00
8. As residências de certo município, que estão conectadas à rede de abastecimento de água, pagam uma taxa fixa mensal, acrescida de uma outra taxa variável por m^3 de água consumida. Por exemplo, uma residência, que gasta $6,5 m^3$ de água, paga R\$ 55,00, enquanto outra residência, que gasta $8,5 m^3$, paga R\$ 69,00. Sendo assim, podemos concluir que o consumo de água de uma residência, cuja conta foi de R\$ 111,00, corresponde a:
- A. () $12 m^3$.
B. () $13 m^3$.
C. () $13,5 m^3$.
D. () $14,5 m^3$.
9. Uma piscina, com a forma de um cilindro circular reto com 80 centímetros de diâmetro e 50 centímetros de altura, tem, aproximadamente, a capacidade de litros correspondente à alternativa? (use $\pi = 3$)
- A. () 180
B. () 210
C. () 240
D. () 360
10. O valor de x para que os pontos $F = (2, -1)$, $G = (4, 3)$ e $H = (6, x)$ sejam colineares é:
- A. () 5
B. () 6
C. () 7
D. () 8

C onhecimentos Específicos e Atribuições do Cargo

11. Qual alternativa a seguir apresenta apenas tecnologias de transmissão de dados em redes telefônicas móveis?
- A. () SMS, MegaPixel
B. () GPRS, EDGE, 3G
C. () MegaPixel, Gigahertz
D. () DPI, 4G
12. Qual das alternativas NÃO condiz com as funções de telefonista?
- A. () Utilizar computadores e impressoras.
B. () Utilizar pagers, intercomunicadores e rádios.
C. () Atender às ligações sem identificar-se.
D. () Efetuar telefonemas, atender ao telefone e transferir chamadas telefônicas.
13. Qual a alternativa abaixo é falsa com relação ao trabalho realizado pelo profissional telefonista?
- A. () É um trabalho bastante repetitivo.
B. () É um trabalho simples, com liberdade plena para fazer ligações de cunho pessoal, principalmente no auge do horário de atendimento.
C. () É um trabalho que, em momentos críticos de atendimento, pode ser extremamente estressante.
D. () É um trabalho que requer esforço físico de estar sentado / parado por longos períodos de tempo.



14. Nas empresas de qualquer setor da economia o serviço telefônico é muito importante, pois retrata o funcionamento e organização da mesma; por isso alguns procedimentos do(a) telefonista são impróprios ou condenáveis. Nas afirmações abaixo marque o procedimento que deve ser evitado.
- A.() Ter educação.
 - B.() Falar de modo articulado.
 - C.() Ser prestativo.
 - D.() Interromper, a todo o momento, o interlocutor para apresentar suas necessidades.
15. O que é um headset?
- A.() É um fone de ouvido utilizado para dispensar o uso das mãos pela telefonista.
 - B.() É um dispositivo para transmissão de dados sem fio utilizado para transferências de arquivos.
 - C.() É um fone de ouvido com microfone embutido.
 - D.() É um tipo especial de pendrive para centrais telefônicas digitais com o objetivo de armazenar os registros telefônicos.
16. Um(a) telefonista, a pedido do chefe, criou um relatório de atividades muito extenso; no entanto, o superior verificou alguns erros, sugerindo os procedimentos abaixo:
- I. Substituir todas as palavras com a fonte Calibri para a fonte Verdana.
 - II. Substituir todas as ocorrências de Solenidade, com ou sem maiúsculas, para SOLENIDADE, com todas as letras maiúsculas.
 - III. Substituir todas as ocorrências de PMSA, em maiúsculas, para Prefeitura Municipal de Santo Ângelo.
- Assinale a opção que apresenta as substituições que podem ser integralmente realizadas por meio do comando Substituir do Word.
- A.() Apenas I.
 - B.() Apenas I e II.
 - C.() Apenas III.
 - D.() I, II e III.
17. Assinale a alternativa INCORRETA.
- A.() O Word não permite a criação de Mala Direta.
 - B.() O Word é um software que faz parte do pacote Office.
 - C.() O Windows é um sistema operacional.
 - D.() O Word permite criar planilhas.
18. Com relação ao Rádio PX, qual alternativa está ERRADA?
- A.() A tecla scan serve para listar rapidamente todos os canais utilizados no momento de uso.
 - B.() O operador deve primeiramente falar e depois pressionar o botão PTT para enviar a mensagem.
 - C.() A canaleta 9 é conhecida como canal de emergências.
 - D.() O Rádio PX nasceu a partir da tecnologia dos walkie-talkies.
19. Dentre as responsabilidades de um(a) telefonista, NÃO se pode destacar o item da alternativa:
- A.() Verificar defeitos nos ramais da mesa de operação e providenciar os reparos necessários.
 - B.() Atender às chamadas telefônicas internas e externas, transferindo-as ou prestando informações.
 - C.() Zelar pela guarda, conservação e limpeza dos equipamentos e materiais peculiares ao seu trabalho.
 - D.() Em caso de pane dos equipamentos, utilizar o Whatsapp pessoal para atendimento.



20. São características de um telefone conectado a uma central telefônica:
- Ter um endereço de um banco de canais ou um endereço de rede válido.
 - Utilizar protocolo IP como padrão de comunicação.
 - Permite o corte de energia da central para impedir a queima do equipamento.
 - Ter uma marca na tecla 5, de seu teclado numérico, para melhor reconhecimento e agilizar o processo de discagem.
- Está (estão) certa(s):
- Somente os itens I e II.
 - Somente os itens II e III.
 - Somente os itens I, II e IV.
 - Somente o item IV.
21. O profissional, ao se posicionar como um servidor público com o cargo de telefonista, NÃO deve adotar o procedimento descrito na alternativa:
- Preservar o sigilo de informações privilegiadas das quais tenha conhecimento, abstendo-se de divulgar, por qualquer meio.
 - Ser objetivo, ou seja, muitas vezes ele mesmo poderá resolver a razão do telefonema, e se não puder ajudar, deve encaminhar a ligação à pessoa certa.
 - Quando precisar sair do posto de trabalho, informar a alguém sobre os atendimentos aos telefonemas.
 - Confiar exclusivamente na própria memória.
22. Analise as afirmações abaixo:
- No Windows, a tecla de atalho ALT+F4 serve para exibir as propriedades da janela.
 - O Windows Explorer é o programa que gerencia e visualiza todos os arquivos do computador.
 - O WordPad é o editor de texto que vem junto com o Windows como padrão.
- Assinale a alternativa que representa quais são as afirmações corretas.
- Apenas I.
 - Apenas I e II.
 - Apenas II e III.
 - I, II e III.

Informática

23. Na internet realizamos várias operações com arquivos. Assinale a alternativa que contém o nome da operação realizada quando o seu computador recebe um arquivo de outro computador através da internet.
- Firewall.
 - Download.
 - Backup.
 - Upload.
24. Das alternativas abaixo, qual não pode ser considerada uma mídia móvel?
- PENDRIVE.
 - DISQUETE.
 - CHIPSET.
 - HD EXTERNO.
25. Os atalhos são recursos muito utilizados nos programas da Microsoft. Assinale a alternativa que contempla o atalho do Microsoft Word para imprimir um documento.
- CTRL + I
 - CTRL + S
 - CTRL + P
 - CTRL + F



26. No Microsoft Word, versão português, podemos deixar o texto TACHADO. Assinale abaixo a alternativa que mostra o ícone utilizado para essa função.

- A. () 
- B. () 
- C. () 
- D. () 

Legislação

27. O artigo 8º da Lei Orgânica do Município de Santo Ângelo assim disciplina: “Todas as medidas do Poder Público Municipal de grande repercussão na comunidade devem ser discutidas com as entidades representativas do Município, nas questões que digam respeito diretamente _____, antes de colocadas em prática”.

Analise as sentenças abaixo e assinale a que completa corretamente o texto acima:

- A. () à categoria que representam
 - B. () ao poder judiciário
 - C. () as atividades do prefeito
 - D. () ao Poder legislativo
28. Sobre a “Política Urbana” (art. 119 e seguintes) da Lei Orgânica do Município de Santo Ângelo, estão corretas as seguintes afirmações, exceto a da alternativa:
- A. () Nos loteamentos com área superior a três hectares, deverá constar nos projetos a doação pelo proprietário ao Município ou ao Estado da área destinada à construção de Escola.
 - B. () No município de Santo Ângelo não é vedada a urbanização de áreas de terras às margens dos rios, riachos e nascentes.
 - C. () Para garantir a gestão democrática no planejamento e política urbana, deverá o município promover debates, audiências e consultas públicas.
 - D. () A sede do distrito que contar com mais de trinta casas deverá ter delimitado seu perímetro urbano, criando-se infraestrutura necessária para manter o homem com o mínimo de conforto urbanístico e social.
29. O servidor efetivo, em virtude de concurso público e com estabilidade adquirida após três anos de efetivo exercício, só perderá o cargo, conforme artigo 21 do Regime Jurídico dos Servidores Públicos do Município de Santo Ângelo, nos seguintes casos, com exceção da alternativa:
- A. () Em virtude de sentença judicial transitada em julgado.
 - B. () Mediante processo administrativo em que lhe seja assegurada ampla defesa.
 - C. () Mediante procedimento de avaliação periódica de desempenho, na forma de lei complementar, assegurada ampla defesa.
 - D. () Em virtude de processo judicial por cobrança de pensão alimentícia devida a filho menor.
30. À luz do artigo 7º do Regime Jurídico dos Servidores Públicos de Santo Ângelo, são requisitos básicos para ingresso no serviço público municipal os descritos a seguir, exceto:
- A. () Estar quite com as obrigações militares e eleitorais.
 - B. () Ter idade mínima de 18 anos.
 - C. () Estar livre de processo judicial por cobrança de dívida.
 - D. () Ter atendido às condições presentes em lei para o cargo.