

M23 | Telefonista

Instruções



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.

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 diferentes 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.



28 de agosto



60 questões



14 às 18h



4h de duração*



Língua Portuguesa

10 questões

Leia atentamente o texto abaixo.

As Escolhas que Fazemos

Tudo o que acontece em nossas vidas decorre das decisões que tomamos e das escolhas que fazemos. Até mesmo quando não definimos uma opção, estamos fazendo uma escolha e o que vem a seguir, guarda relação de causa e efeito com aquela decisão escolhida. Não são raras vezes que discutimos e debatemos sobre o efeito, quando deveríamos nos ater causa, raiz dos problemas e situações que estamos analisando.

No Brasil fizemos uma escolha equivocada ao priorizarmos o ensino superior, em detrimento educação básica. Não que o nível superior não seja importante, pelo contrário, é muito relevante na trajetória de quem busca boa colocação e melhores oportunidades no mundo do trabalho, cada vez mais competitivo. Porém, não se constrói uma obra começando pelo teto, inicia-se por uma boa base, um alicerce bem estruturado, sobre o qual construiremos toda a estrutura.

Não é raro ouvirmos que os primeiros semestres dos cursos universitários precisam ser usados para fazer um nivelamento do conhecimento dos calouros, uma vez que chegam com conteúdos e conhecimentos insuficientes para o bom desempenho nos cursos escolhidos. Podemos então concluir que educação básica precisa melhorar.

Educação é um processo sequencial. Para que os alunos cheguem bem-preparados aos cursos universitários, precisamos de uma boa educação no ensino médio. Para que cheguem bem-preparados ao ensino médio, precisamos de uma boa educação nos anos iniciais. Assim alcançaremos melhores resultados no processo educacional.

Revista nsc DC: Santa Catarina, ano 37.n12.156, maio/2022. Adaptado.

1. Assinale a alternativa que preenche correta e sequencialmente, conforme a norma-padrão, as lacunas do texto.

- a. as • a • à • a • à
 b. as • à • à • à • a
 c. às • a • à • a • a
 d. às • à • à • a • à
 e. às • à • à • à • à

2. Identifique abaixo as afirmativas verdadeiras (V) e as falsas (F) de acordo com o texto.

- () Atualmente no Brasil a educação básica é a prioridade.
 () O nível superior é importante para quem quer melhores oportunidades e boa colocação no mundo do trabalho.
 () Nossas vidas são pautadas pelas escolhas e decisões que tomamos.
 () É essencial uma melhora na educação básica.

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

- a. V • V • F • V
 b. V • F • V • F
 c. V • F • F • F
 d. F • V • V • V
 e. F • V • F • V

3. Assinale a alternativa em que **todas** as palavras devem ser acentuadas graficamente.

- a. aneis • comodo • hifen • restia
 b. ideia • chapéu • herói • enjoo
 c. residuo • genio • voce • voo
 d. helice • joia • fiel • armazem
 e. geleia • mutavel • heroico • leem

4. Em:“(1) Hoje são raros (2) os computadores de mesa”, os termos sublinhados são, respectivamente:

- a. (1) sujeito e (2) predicado.
 b. (1) predicado e (2) sujeito.
 c. (1) sujeito e (2) objeto direto.
 d. (1) predicado e (2) núcleo do sujeito.
 e. (1) objeto direto e (2) núcleo do sujeito.

5. Assinale a alternativa em que há oração sem sujeito ou sujeito inexistente.

- a. Vim animar você!
 b. O amanhã não existe.
 c. Já passa das cinco horas.
 d. Vive-se bem em São Paulo.
 e. Falaram de você lá no trabalho.

6. Complete as frases abaixo de acordo com as regras de concordância.

- algumas horas que estou te esperando.
- de atendentes eficientes.
- Margarida anda esquecida de seus afazeres diários.
- dez pessoas aguardando.

Assinale a alternativa que completa **correta** e sequencialmente as lacunas do texto.

- a. Faz • Precisa-se • meia • Havia
- b. Faz • Precisa-se • meio • Havia
- c. Faz • Precisam-se • meia • Havia
- d. Fazem • Precisa-se • meia • Haviam
- e. Fazem • Precisam-se • meio • Haviam

7. Observe a colocação dos pronomes nas frases abaixo.

1. Quem **me** chamou?
2. Enfim, abraço-**te**.
3. Ninguém conheceu-**a**.
4. Em tratando-**se** de parentesco, éramos todos uma só família.

Segundo a norma-padrão, a colocação pronominal está **correta** apenas nas frases:

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

8. Analise a frase abaixo:

Não me refiro esta, mas jovem que você me recomendou, quando nos encontramos hoje meia-noite.

Assinale a alternativa que completa **correta** e sequencialmente as lacunas do texto.

- a. a • aquela • a
- b. a • aquela • à
- c. a • àquela • à
- d. à • aquela • a
- e. à • àquela • a

9. Assinale a alternativa em que **todas** as palavras estão escritas segundo as regras ortográficas vigentes.

- a. micro-ondas • ultra-som • co-protetor
- b. mão-de-ferro • sobre-encantar • anti-roubo
- c. anti-rábico • circum-navegação • pré-estreia
- d. contra-indicar • co-produzir • sobre-emissão
- e. para-choque • boia-fria • anti-inflamatório

10. Analise a frase abaixo:

- “Helena ficou muito triste quando soube que ele estava cego dos olhos.”

Qual o vício de linguagem que se observa na frase?

- a. Solecismo
- b. Ambiguidade
- c. Pleonasmio vicioso
- d. Barbarismo
- e. Cacofonia

Conhecimentos Gerais

10 questões

11. Os continentes, que foram criados pelo homem para melhor compreensão do espaço territorial do mundo, são grandes massas de terra, separadas pelos oceanos. Existem 6 continentes: América, Europa, África, Ásia, Oceania e Antártida.

Qual destes continentes localiza-se, **unicamente**, no hemisfério ocidental?

- a. Ásia
- b. Oceania
- c. Antártida
- d. América
- e. Europa

12. As chamadas organizações internacionais são entidades multilaterais responsáveis pela integração, inter-relação, cooperação e acordos em diversos países.

São consideradas organizações internacionais as seguintes entidades:

- a. FMI • CEF • ONU
- b. OMC • FMI • OTAN
- c. OMC • ANATEL • FMI
- d. OCDE • ONU • IBAMA
- e. OTAN • OMC • BRDE

13. O Brasil é formado por 26 Estados e 1 Distrito Federal, que estão distribuídos em 5 regiões: Norte, Nordeste, Centro-Oeste, Sudeste e Sul.

Os estados de Alagoas, Santa Catarina e Tocantins estão localizados, respectivamente, nas regiões:

- a. Norte, Sul e Nordeste.
- b. Nordeste, Sul e Norte.
- c. Nordeste, Sul e Sudeste.
- d. Nordeste, Centro-Oeste e Norte.
- e. Centro-Oeste, Sudeste e Norte.

14. São considerados desertos as regiões que possuem pouquíssima densidade de chuva ao ano (baixa umidade e uma elevada amplitude térmica), além de apresentarem condições geográficas inóspitas, dificultando assim o desenvolvimento de várias formas de vida. De acordo com suas condições naturais podem ser classificados como quentes ou frios. Os desertos estão presentes em todos os continentes e o maior deserto do mundo ocupa parte significativa da área terrestre.

Qual o maior deserto do mundo e onde se localiza?

- a. Deserto do Saara, localizado no Continente Africano
- b. Deserto da Patagônia, localizado na Argentina
- c. Deserto do Atacama, localizado no extremo norte do Chile
- d. Deserto da Antártida, localizado no Polo Sul
- e. Deserto de Gobi, localizado entre a China e a Mongólia

15. De acordo com o Governo do Estado, Santa Catarina foi uma das precursoras do turismo rural no país. Isso aconteceu quando os fazendeiros de uma cidade da região da Serra Catarinense começaram a abrir as portas para visitaç o de suas propriedades.

Qual foi a cidade pioneira do turismo rural em Santa Catarina?

- a. Lages
- b. Chapec o
- c. Urupema
- d. Bocaina do Sul
- e. S o Miguel do Oeste

16. A popula o estimada de Chapec o, segundo o IBGE (2021),   de:

- a. 127.587 pessoas.
- b. 227.587 pessoas.
- c. 300.000 pessoas.
- d. 327.587 pessoas.
- e. 578.227 pessoas.

17. Fazem divisa com Chapec o, os seguintes munic pios e regi es.

1. Norte: Cordilheira Alta, Xaxim, Coronel Freitas.
2. Oeste: Guatambu, Planalto Alegre, Itapiranga.
3. Leste: Arvoredo, Seara, Paranagu .
4. Sul: Nonoai e Erval Grande (RS).

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas corretas.

- a. S o corretas apenas as afirmativas 1 e 4.
- b. S o corretas apenas as afirmativas 2 e 4.
- c. S o corretas apenas as afirmativas 3 e 4.
- d. S o corretas apenas as afirmativas 1, 2 e 3.
- e. S o corretas apenas as afirmativas 1, 2 e 4.

18. Analise as afirmativas abaixo sobre os problemas causados pela superpopula o mundial.

1. A superpopula o aumenta os n veis de polui o do ar, da  gua, do solo e da polui o sonora.
2. Causa esgotamento dos recursos naturais, sobretudo de combust veis f sseis.
3. Aumenta a possibilidade do aparecimento de novas epidemias e pandemias.

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas corretas.

- a.   correta apenas a afirmativa 2.
- b. S o corretas apenas as afirmativas 1 e 2.
- c. S o corretas apenas as afirmativas 1 e 3.
- d. S o corretas apenas as afirmativas 2 e 3.
- e. S o corretas as afirmativas 1, 2 e 3.

19. De acordo com o Governo do Estado, Santa Catarina está dividida em:

- a. cinco regiões principais: Litoral, Planalto, Vale do Itajaí, Sul e Oeste.
- b. seis regiões principais: Litoral, Planalto Norte, Vale do Itajaí, Planalto Serrano, Sul e Oeste.
- c. oito regiões principais: Litoral, Nordeste, Planalto Norte, Vale do Itajaí, Planalto Serrano, Sul, Meio-Oeste e Oeste.
- d. seis regiões principais: Litoral, Planalto Norte, Vale do Itajaí, Planalto Serrano, Meio-Oeste e Oeste.
- e. oito regiões principais: Litoral, Nordeste, Planalto Norte, Vale do Itajaí, Planalto Serrano, Sul, Centro-Oeste e Sudeste.

20. Analise as afirmativas abaixo sobre a Região Hidrográfica do Uruguai.

1. Está localizada na Região Sul do Brasil (sul de Santa Catarina, todo Rio Grande do Sul), norte do Uruguai e leste da Argentina.
2. Apresenta grande importância para o país em função das atividades hidrográficas desenvolvidas e do seu potencial hidrelétrico.
3. Além do Rio Uruguai, outros rios formam essa bacia. São eles: Rio Negro, Rio Chapecó, Rio Passo Fundo, Rio do Peixe, Rio Várzea, Rio Peperi-Guaçu, Rio Ijuí, Rio Ibicuí, Rio Quaraí.

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas corretas.

- a. É correta apenas a afirmativa 2.
- b. São corretas apenas as afirmativas 1 e 2.
- c. São corretas apenas as afirmativas 1 e 3.
- d. São corretas apenas as afirmativas 2 e 3.
- e. São corretas as afirmativas 1, 2 e 3.

Noções de Matemática

10 questões

21. Se 5 é uma das raízes da equação $x^2 + qx - 15 = 0$, então o valor de q é:

- a. 2.
- b. 1.
- c. 0.
- d. -1.
- e. -2.

22. Em uma empresa, se três homens faltarem ao trabalho (e nenhuma mulher faltar) então as mulheres serão o triplo dos homens.

Se, ao invés disto, faltarem 66 mulheres (e nenhum homem faltar), as mulheres serão o dobro dos homens. Portanto, o número de mulheres nesta empresa é:

- a. Maior que 230.
- b. Maior que 220 e menor que 230.
- c. Maior que 210 e menor que 220.
- d. Maior que 200 e menor que 210.
- e. Menor que 200.

23. Um produto sofre um aumento de 25%. Após este aumento, ele sofre uma redução de 15%.

Logo, em relação ao preço inicial do referido produto, após as duas mudanças de preço, ocorreu um aumento:

- a. Maior que 9%.
- b. Maior que 8% e menor que 9%.
- c. Maior que 7% e menor que 8%.
- d. Maior que 6% e menor que 7%.
- e. Menor que 6%.

24. Se dividirmos as idades de Antônio e Joana, aumentadas de 3 anos cada, encontramos uma fração igual a $\frac{1}{4}$. Se dividirmos as idades diminuídas de 2 anos cada, encontramos uma fração igual a $\frac{1}{5}$.

Logo, a idade de Joana é:

- a. Maior que 41.
- b. Maior que 38 e menor que 41.
- c. Maior que 35 e menor que 38.
- d. Maior que 32 e menor que 35.
- e. Menor que 32.

25. Em uma empresa, a razão entre o número de pessoas altas e o número de pessoas baixas é $\frac{4}{7}$.

Se o número de pessoas baixas excede o número de pessoas altas em 39, então o número de pessoas baixas nesta empresa é:

- a. Maior que 90.
- b. Maior que 85 e menor que 90.
- c. Maior que 80 e menor que 85.
- d. Maior que 75 e menor que 80.
- e. Menor que 75.

26. Dirceu investe R\$ 4.000 em uma aplicação que rende juros simples mensais. Após 8 meses, a aplicação rende R\$ 560 em juros.

Portanto, a taxa de juros simples mensais da aplicação é:

- a. Maior que 1,9%.
- b. Maior que 1,8% e menor que 1,9%.
- c. Maior que 1,7% e menor que 1,8%.
- d. Maior que 1,6% e menor que 1,7%.
- e. Menor que 1,6%.

27. Em um aeroporto, 9 funcionários abastecem 20 aviões a cada 40 minutos. Mantidas as proporções, quanto tempo 6 funcionários levam para abastecer 25 aviões?

- a. Mais de 1h20
- b. Mais de 1h10 e menos de 1h20
- c. Mais de 1h e menos de 1h10
- d. Mais de 50 minutos e menos de 1h
- e. Menos de 50 minutos

28. Três pessoas receberam R\$ 3120 por um trabalho. A primeira pessoa trabalhou 8 horas, a segunda 4 horas e a terceira 3 horas.

Se as pessoas dividiram o valor recebido de maneira proporcional às horas trabalhadas, então a pessoa que trabalhou mais horas recebeu, em reais:

- a. Mais do que 1680.
- b. Mais do que 1675 e menos que 1680.
- c. Mais do que 1670 e menos que 1675.
- d. Mais do que 1665 e menos que 1670.
- e. Menos do que 1665.

29. Uma pessoa compra um terreno retangular, com a frente medindo 30 m, e um terreno triangular, com a base medindo 30 m e a altura medindo 20 m. O custo do metro quadrado do terreno retangular é R\$ 1000 e do terreno triangular é R\$ 500.

Se o total gasto por esta pessoa na compra dos dois terrenos foi R\$ 1.400.000, então a medida (em metros) de um dos lados maiores do terreno retangular é:

- a. Maior que 41.
- b. Maior que 39 e menor que 41.
- c. Maior que 37 e menor que 39.
- d. Maior que 35 e menor que 37.
- e. Menor que 35.

30. Se uma pessoa caminha a velocidade de 4 quilômetros e 700 metros por hora, em quanto tempo percorrerá 12 quilômetros e 400 metros?

- a. Mais de 2h40
- b. Mais de 2h38 e menos de 2h40
- c. Mais de 2h36 e menos de 2h38
- d. Mais de 2h34 e menos de 2h36
- e. Menos de 2h34

Legislação Municipal

10 questões

31. Assinale a alternativa **correta** de acordo com a Lei Complementar nº 130, de 5 de dezembro de 2001, que dispõe sobre o Estatuto do Servidor Público Municipal de Chapecó.

- a. Só haverá posse nos casos de provimento de cargo por nomeação.
- b. É vedada a posse mediante procuração específica.
- c. É de trinta dias o prazo para o servidor empossado em cargo público entrar em exercício, contados da data da posse.
- d. A nomeação e a posse ocorrerão no prazo de vinte dias contados da publicação do ato de convocação.
- e. O servidor apresentará declaração de bens e valores que constituem seu patrimônio quando entrar em exercício.

32. Conforme dispõe o Estatuto do Servidor Público Municipal de Chapecó (Lei Complementar nº 130, de 5 de dezembro de 2001):

A é a reinvestidura do servidor estável no cargo anteriormente ocupado, ou no cargo resultante de sua transformação, quando invalidada a sua demissão por decisão administrativa ou judicial, com ressarcimento de todas as vantagens.

Assinale a alternativa que completa **corretamente** as lacunas do texto.

- a. reversão
- b. recondução
- c. readaptação
- d. redesignação
- e. reintegração

33. Com fundamento na Lei Complementar nº 131, de 5 de dezembro de 2001 (e suas alterações posteriores), que dispõe sobre a redefinição do Sistema Municipal de Previdência, a criação do Instituto do Sistema Municipal de Previdência e dá outras providências:

A pensão poderá ser requerida a qualquer tempo, prescrevendo tão somente as prestações exigíveis há mais de, resguardados os direitos dos menores dependentes, dos incapazes ou dos ausentes.

Assinale a alternativa que completa **corretamente** as lacunas do texto.

- a. 6 meses
- b. 1 ano
- c. 2 anos
- d. 5 anos
- e. 10 anos

34. Nos termos da Lei Complementar nº 131, de 2001, com as suas alterações posteriores, são segurados compulsórios do Regime Geral de Previdência Social (RGPS):

1. agentes políticos.
2. servidores ocupantes exclusivamente de cargos de provimento em comissão.
3. servidores admitidos em caráter temporário por excepcional interesse público.
4. servidores públicos municipais dos Poderes Executivo e Legislativo.

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

- a. É correta apenas a afirmativa 2.
- b. São corretas apenas as afirmativas 1 e 2.
- c. São corretas apenas as afirmativas 1, 2 e 3.
- d. São corretas apenas as afirmativas 2, 3 e 4.
- e. São corretas as afirmativas 1, 2, 3 e 4.

35. Nos termos da Lei Complementar nº 617, de 26 de março de 2018, a ação disciplinar prescreverá em:

- a. 120 dias, quanto à advertência.
- b. 3 anos, quanto à suspensão.
- c. 5 anos, quanto à suspensão.
- d. 5 anos, quanto às infrações puníveis com demissão.
- e. 10 anos, quanto à destituição de cargo em comissão.

36. De acordo com a Lei Complementar nº 617, de 26 de março de 2018, que dispõe sobre o regime disciplinar e a apuração de responsabilidades dos agentes públicos do Município de Chapecó, são deveres do servidor:

1. cumprir as ordens superiores, exceto quando manifestamente ilegais.
2. recusar fé a documentos públicos.
3. proceder de forma desidiosa.
4. guardar sigilo sobre assunto da repartição.

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

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

37. Conforme previsão da Lei Complementar nº 498, de 17 de dezembro de 2012, que dispõe sobre a organização administrativa do Poder Executivo Municipal e dá outras providências, subordinam-se à Secretaria de Fazenda e Administração:

1. Diretoria de Finanças.
2. Diretoria de Tributos e Fiscalização.
3. Diretoria de Gestão Administrativa.
4. Diretoria de Gestão de Pessoas.

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

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

38. De acordo com a Lei Complementar nº 498, de 2012, à Procuradoria-Geral do Município compete especificamente:

- a. realizar o controle da legalidade da Administração Pública Municipal Direta e Indireta.
- b. emitir parecer jurídico referente a solicitações das Secretarias e Autarquias.
- c. orientar, no âmbito jurídico, as Secretarias e Autarquias.
- d. desempenhar ações de defesa do Município de Chapecó no âmbito jurídico.
- e. empenhar a despesa e fazer o controle dos créditos orçamentários.

39. Conforme a Lei Complementar nº 132, de 2001, que dispõe sobre a instituição da Política Municipal de Administração e Remuneração de Pessoal, planifica as carreiras e dá outras providências, os cargos de provimento efetivo estão reunidos nos seguintes grupos profissionais:

- a. Serviços Técnico-Operacionais (STP); Serviços Administrativos (SAD); Técnico Profissional (TEP); Serviço Científico (SEC).
- b. Serviços Complementares (SEC); Serviços Técnico-Operacionais (STO); Serviços Administrativos (SAD); Técnico Científico (TEC); Técnico Profissional (TEP).
- c. Serviços Gerais (SEG); Serviços Complementares (SEC); Serviços Administrativos (SAL); Técnico Superior (TES); Técnico Médio (TEM).
- d. Serviços Gerais (SEG); Serviços Operacionais (SOP); Serviços Auxiliares (SAL); Técnico Profissional (TEP); Técnico Científico (TEC).
- e. Serviços Fundamentais (SEF); Técnico Superior (TES); Serviços Auxiliares (SAL); Técnico Médio (TEM); Técnico Científico (TEC).

40. Assinale a alternativa **correta** com fundamento na Lei Orgânica de Chapecó.

- a. É vedado o acesso à consulta dos arquivos de documentação oficial da cultura do Município de Chapecó.
- b. É dever do Município com a educação garantir o ensino fundamental e o ensino médio, obrigatórios e gratuitos.
- c. O Município cederá espaço na Feira Livre e no Camelódromo para as comunidades indígenas comercializarem os seus artesanatos, mediante pagamento de contribuição.
- d. É dever do Município destinar recursos públicos para auxílios e subvenções às instituições privadas de saúde, mesmo aquelas com fins lucrativos.
- e. Todos os espaços sediados à comunidade indígena ficarão isentos de taxas, impostos ou qualquer tributo.

Conhecimentos Específicos

20 questões

41. A Lei Federal nº 8.159, de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados, estabelece expressamente que os documentos públicos são identificados como:

- a. coletivo, individual e híbrido.
- b. primário, secundário e terciário.
- c. públicos, privados e autônomos.
- d. correntes, intermediários e permanentes.
- e. lucrativos, estatais e sem fins lucrativos.

42. Analise o trecho abaixo da Lei Federal nº 8.159, de 1991:

É dever do Poder Público a gestão documental e de documentos de arquivos, como instrumento de apoio à administração, à cultura, ao desenvolvimento científico e como elementos de prova e informação.

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

- a. a impressão
- b. a encriptação
- c. a proteção especial
- d. o arquivamento
- e. a eliminação

43. O artigo 5º da Lei Federal nº 13.460 de 2017 descreve diretrizes que devem ser observadas na prestação de serviços públicos, em especial no atendimento aos usuários. Identifique-as:

- a. urbanidade, opacidade e cortesia.
- b. urbanidade, acessibilidade e cortesia.
- c. improbidade, acessibilidade e informalidade.
- d. improbidade, pressa e acessibilidade.
- e. opacidade, informalidade e cortesia.

44. Nas organizações que integram a administração pública, as relações humanas no local de trabalho são importantes para assegurar:

- a. a apatia dos servidores públicos.
- b. a exploração dos servidores públicos.
- c. a morosidade dos servidores públicos.
- d. a lucratividade dos servidores públicos.
- e. a produtividade dos servidores públicos.

45. Assinale a alternativa que aponta **corretamente** diretriz da Lei Federal nº 13.460 de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

- a. Vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.
- b. Necessidade de exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.
- c. Necessidade de exigência de muitas provas sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada para assegurar sua veracidade.
- d. Necessidade de exigência de provas, autenticadas em cartório, sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada para assegurar sua veracidade.
- e. Vedação da exigência de nova prova sobre fato não comprovado.

46. Assinale a alternativa que destaca elemento central para garantir a efetiva gestão de relações humanas no ambiente organizacional.

- a. Alienação
- b. Prepotência
- c. Comunicação
- d. Autoritarismo
- e. Despotismo

47. Assinale a alternativa que relaciona características essenciais que servidores públicos devem preservar nas relações humanas no local de trabalho.

- a. Respeito e Empatia
- b. Respeito e Sordidez
- c. Sordidez e Depravação
- d. Empatia e Perversidade
- e. Indolência e Perversidade

48. Assinale a alternativa que indica **corretamente** característica importante para assegurar o profissionalismo e a qualidade no atendimento ao público.

- a. Pressa
- b. Presteza
- c. Lentidão
- d. Indolência
- e. Comicidade

49. O atendimento ao telefone no serviço público deve ser cercado de cuidados para assegurar sua eficácia.

Assinale característica essencial no atendimento ao telefone.

- a. Dispersão
- b. Sonolência
- c. Agressividade
- d. Hostilidade
- e. Atenção

50. Identifique abaixo as afirmativas verdadeiras (V) e as falsas (F) em relação aos comportamentos que tratam do atendimento profissional ao telefone no serviço público.

- () Tratar as informações recebidas com sigilo.
- () Manter calma no atendimento aos cidadãos.
- () Demonstrar interesse em auxiliar o cidadão.
- () Falar com aspereza para facilitar o entendimento.

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

- a. V•V•V•F
- b. V•F•F•V
- c. F•V•F•F
- d. F•F•V•V
- e. F•F•F•V

51. Assinale a alternativa que lista comportamento profissional no atendimento telefônico no setor público.

- a. Usar muitas gírias.
- b. Falar de forma rápida.
- c. Falar com voz em tom elevado.
- d. Comunicar-se de forma belicosa.
- e. Prestar informações de forma objetiva.

52. O atendimento telefônico no setor público deve se orientar pela:

- a. Cortesia.
- b. Impolidez.
- c. Negligência.
- d. Bestialidade.
- e. Desconsideração.

53. É característica essencial para assegurar a compreensão do interlocutor no atendimento ao telefone:

- a. Obscenidade.
- b. Impaciência.
- c. Imprecisão.
- d. Clareza.
- e. Dureza.

54. Assinale a alternativa que lista **corretamente** a função da tecla “redial” no teclado de aparelhos telefônicos.

- a. Desligar a chamada telefônica.
- b. Transferir a chamada a outro setor.
- c. Acionar o comando de gravação de voz.
- d. Repetir a discagem do último número chamado.
- e. Acionar música para chamada telefônica em espera

55. Assinale a alternativa que lista **corretamente** a função da tecla “flash” no teclado de aparelhos telefônicos.

- a. Desligar a chamada telefônica.
- b. Repetir a discagem do último número chamado.
- c. Repetir a discagem do penúltimo número chamado.
- d. Acionar o comando de tradução automática de voz para melhor compreensão de falas em línguas estrangeiras.
- e. Permite colocar a chamada em espera para que se possa atender a outra ligação ou transferi-la para outro ramal.

56. Assinale a alternativa que indica **corretamente** uma sigla essencial para a operacionalização do trabalho de telefonista.

- a. DAX – Discagem com Atendimento Multimídia
- b. DDX – Discagem Direta Multimídia
- c. DDD – Discagem Direta a Distância
- d. DDP – Discagem Direta Presencial
- e. DAT – Discagem com Atendimento Telefônico e Telegráfico

57. Assinale a alternativa que lista a primeira ação em um típico fluxo de informações no trabalho de telefonista.

- a. Eliminação da mensagem telefônica
- b. Recepção da mensagem telefônica
- c. Transcrição da mensagem telefônica
- d. Transmissão da mensagem telefônica
- e. Arquivamento da mensagem telefônica

58. Assinale a alternativa que aponta característica importante na transmissão de mensagens recebidas em atendimento telefônico.

- a. Falsidade
- b. Inexatidão
- c. Imprecisão
- d. Fidedignidade
- e. Ambiguidade

59. No Brasil, as ligações telefônicas ditas locais são aquelas destinadas:

- a. a números telefônicos de outros países.
- b. a números telefônicos que apresentam o mesmo código de área (DDD).
- c. a números telefônicos dos países do Mercosul.
- d. a números telefônicos que apresentam o código de área (DDD) diferente.
- e. somente à números telefônicos do mesmo Estado.

60. São expressões utilizadas para assegurar um atendimento telefônico educado e profissional no serviço público:

1. Por favor
2. Muito obrigado
3. Bom-dia
4. Fala aí, meu brother

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

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

**Página
em Branco.
(rascunho)**

**Página
em Branco.
(rascunho)**

**Página
em Branco.
(rascunho)**

Utilize a grade ao lado para anotar as suas respostas.

Não destaque esta folha. Ao entregar sua prova, o fiscal irá destacar e entregar esta grade de respostas que você poderá levar para posterior conferência.



GRADE DE RESPOSTAS

| | | | | |
|----|--|-----------------|----|--|
| 1 | | M23 Telefonista | 31 | |
| 2 | | | 32 | |
| 3 | | | 33 | |
| 4 | | | 34 | |
| 5 | | | 35 | |
| 6 | | | 36 | |
| 7 | | | 37 | |
| 8 | | | 38 | |
| 9 | | | 39 | |
| 10 | | | 40 | |
| 11 | | | 41 | |
| 12 | | | 42 | |
| 13 | | | 43 | |
| 14 | | | 44 | |
| 15 | | | 45 | |
| 16 | | | 46 | |
| 17 | | | 47 | |
| 18 | | | 48 | |
| 19 | | | 49 | |
| 20 | | | 50 | |
| 21 | | | 51 | |
| 22 | | | 52 | |
| 23 | | | 53 | |
| 24 | | | 54 | |
| 25 | | | 55 | |
| 26 | | | 56 | |
| 27 | | | 57 | |
| 28 | | | 58 | |
| 29 | | | 59 | |
| 30 | | | 60 | |



FUNDAÇÃO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIOECONÔMICOS

Campus Universitário • UFSC
88040-900 • Florianópolis • SC
Fone/Fax: (48) 3953-1000
<http://www.fepese.org.br>