

5M22 | 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.



19 de dezembro



30 questões



9 às 12h



3h de duração*

PREFEITURA
**BALNEÁRIO
CAMBORIÚ**

**PROCESSO
SELETIVO
SIMPLIFICADO**

Secretaria Municipal
da Administração

Cargos da
Administração Pública

Língua Portuguesa

5 questões

Leia o texto.

Conversinha mineira.

- É bom mesmo o cafezinho daqui, meu amigo?
- Sei dizer não senhor: não tomo café.
- Você é dono do café, não sabe dizer?
- Ninguém tem reclamado dele não senhor.
- Então me dá café com leite, pão e manteiga.
- Café com leite só se for sem leite.
- Não tem leite?
- Hoje, não senhor.
- Por que hoje não?
- Porque hoje o leiteiro não veio.
- Ontem ele veio?
- Ontem não.
- Quando é que ele vem?
- Tem dia certo não senhor. Às vezes vem, às vezes não vem. Só que no dia que devia vir em geral não vem.
- Mas ali fora está escrito “Leiteria”!
- Ah, isso está, sim senhor.
- Quando é que tem leite?
- Quando o leiteiro vem.
- Tem ali um sujeito comendo coalhada. É feita de quê?
- O quê: coalhada? Então o senhor não sabe de que é feita a coalhada?
- Está bem, você ganhou. Me traz um café com leite sem leite. Escuta uma coisa: como é que vai indo a política aqui na sua cidade?
- Sei dizer não senhor: eu não sou daqui.
- E há quanto tempo o senhor mora aqui?
- Vai para uns quinze anos. Isto é, não posso agarrar com certeza: um pouco mais, um pouco menos.
- Já dava para saber como vai indo a situação, não acha?
- Ah, o senhor fala da situação? Dizem que vai bem.
- Para que Partido?

- Para todos os Partidos, parece.
- Eu gostaria de saber quem é que vai ganhar a eleição aqui.
- Eu também gostaria. Uns falam que é um, outros falam que outro. Nessa mexida...
- E o Prefeito?
- Que é que tem o Prefeito?
- Que tal o Prefeito daqui?
- O Prefeito? É tal e qual eles falam dele.
- Que é que falam dele?
- Dele? Uai, esse trem todo que falam de tudo quanto é Prefeito.
- Você, certamente, já tem candidato.
- Quem, eu? Estou esperando as plataformas.
- Mas tem ali o retrato de um candidato dependurado na parede, que história é essa?
- Aonde, ali? Ué, gente: penduraram isso aí...
(Fernando Sabino)

1. Identifique abaixo as afirmativas verdadeiras (V) e as falsas (F) sobre o texto.

- () Pelas respostas do dono do bar, ele parece não se importar com os negócios.
- () O dono do bar desvia-se das perguntas do freguês com respostas bem vagas.
- () Não era verdade que não havia leite, pois um freguês estava comendo coalhada.
- () O dono do bar é politizado, pois está esperando as plataformas dos candidatos.
- () Tanto o freguês quanto o dono do bar falam corretamente durante todo o texto.

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

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

2. Assinale a alternativa que mostra a função sintática da expressão “meu amigo” na primeira frase do texto.

- a. Vocativo
- b. Aposto
- c. Sujeito
- d. Objeto direto
- e. Objeto indireto

3. No texto, há uma frase que, se não estivesse registrando a fala de uma pessoa, estaria errada quanto à colocação pronominal.

Assinale a alternativa que apresenta uma frase com o mesmo problema; considere que as frases registram a fala de um personagem em um diálogo.

- a. Não posso te falar sobre política.
- b. “Nunca mais te falo sobre política”.
- c. “Ontem te vi no bar tomando café”.
- d. “Te faço isso, se puderes me ajudar”.
- e. Aquele senhor sempre se preocupou com seu negócio.

4. Considere a frase:

“A multidão de turistas que assolou nossa cidade foi assustadora. Escutou-se boatos de todos os cantos. Os moradores, em silêncio olhavam o vai-e-vem nas ruas e dirigiam-se as suas casas para poderem se prevenir quanto a pandemia.”

Analise as afirmativas abaixo sobre a frase.

1. Há um erro quanto à concordância verbal.
2. Há dois casos em que deveria aparecer o sinal indicador de crase.
3. A oração “Escutou-se boatos de todos os cantos” não apresenta erro.
4. Falta uma vírgula para separar um adjunto adverbial deslocado.
5. Na oração “A multidão de turistas que assolou nossa cidade”, há dois erros. Se corrigidos ficaria assim: “A multidão de turistas os quais assolaram nossa cidade”.

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas corretas.

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

5. Considere a frase retirada do texto.

“Há quanto tempo o senhor mora aqui?”

Assinale a alternativa **correta**.

- a. É um período simples, como em: “Ela mora aqui em Balneário Camboriú”.
- b. O verbo “morar” tem como complemento a palavra “aqui”.
- c. Na frase “Hão de vencer aqueles competidores” o verbo “haver” apresenta o mesmo sentido do verbo “haver” da frase retirada do texto.
- d. Se escrevêssemos a frase assim: “Faz quanto tempo que mora aqui o senhor?” estaríamos alterando o sentido dela.
- e. O verbo “haver” está indicando transcurso de tempo e, assim, nunca terá plural. A frase: “Há três anos que te espero” também exemplifica essa regra.

Conhecimentos Atuais

5 questões

6. A população brasileira é caracterizada por uma diversidade étnico-cultural.

Identifique abaixo as afirmativas verdadeiras (V) e as falsas (F) sobre a população do Brasil.

- () O Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) classifica a população brasileira em cinco categorias que são os brancos, os pardos, os pretos, os amarelos e os indígenas.
- () A denominação parda costuma ser adotada para os cafuzos resultantes da miscigenação entre negros e amarelos.
- () Os movimentos de afirmação das raízes culturais e identidade étnica têm estimulado a população a refletir e responder atentamente à questão do censo demográfico, o que vem alterando as estatísticas do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) nos seus censos demográficos.

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

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

7. Analise as afirmativas abaixo sobre os diversos tipos de clima do globo terrestre:

1. A zona intertropical é dominada pela presença dos climas frios.
2. O clima equatorial apresenta, em geral, as maiores médias térmicas anuais do planeta.
3. O clima temperado distingue-se pelos contrastes sazonais de temperatura.
4. O clima predominante no Brasil é o Tropical.

Assinale a alternativa que indica todas as alternativas corretas:

- a. São corretas apenas as afirmativas 1 e 4.
- b. São corretas apenas as afirmativas 2 e 4.
- 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.

8. Identifique abaixo as afirmativas verdadeiras (V) e as falsas (F) sobre o Fundo Monetário Internacional (FMI):

- () O FMI é uma organização internacional criada em 1944, na conferência de Bretton Woods, com o objetivo de reconstruir a Europa após a Segunda Guerra Mundial.
- () O FMI busca facilitar o comércio internacional e promover altos níveis de emprego e crescimento econômico de forma sustentável reduzindo a pobreza em todo o mundo.
- () O FMI é administrado pelos governos de seus países-membros.
- () O Brasil é país-membro do FMI.

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

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

9. A África Subsaariana é uma região pobre do continente africano que geograficamente fica ao sul do Deserto do Saara e é banhada ao norte pelo:

- a. Mar Cáspio.
- b. Mar do Caribe.
- c. Mar Mediterrâneo.
- d. Mar das Antilhas.
- e. Mar Negro.

10. Analise as afirmativas abaixo sobre a importância da Organização das Nações Unidas (ONU):

1. A ONU é uma organização internacional capaz de mediar os conflitos entre as nações mundiais, disseminar a paz e defender o respeito entre os seres humanos.
2. Os conflitos correspondem às hostilidades e agressões que deixam expostas as populações civis, levando-as ao sofrimento do resultado das guerras. A ONU tenta levar a essas populações auxílio humanitário.
3. A ONU tenta acabar com o analfabetismo no mundo, pois possibilitando o acesso da população a uma educação básica ajudaria a prevenir os conflitos e desfazer disputas mediante um diálogo entre os povos.

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.

Conhecimentos Específicos

20 questões

11. Assinale a alternativa **correta** no tocante à atuação profissional que uma telefonista deve demonstrar no serviço público.

- a. Demonstrar açodamento para fornecer informações.
- b. Ter pressa para encerrar o atendimento.
- c. Utilizar-se de expressões tecnicistas para facilitar a compreensão.
- d. Demonstrar interesse em auxiliar o interlocutor.
- e. Falar de modo rápido para aumentar a produtividade.

12. Assinale a alternativa que lista característica considerada importante na comunicação de telefonistas.

- a. Pressa
- b. Clareza
- c. Insegurança
- d. Impaciência
- e. Agressividade

13. Para se executar o trabalho de telefonista faz-se necessário conhecer siglas que serão importantes na rotina diária.

Assinale a alternativa que aponta siglas essenciais ao trabalho do telefonista:

- a. ONU e LOA.
- b. MRI e MEC.
- c. PPA e DST.
- d. DDD e DDI.
- e. IBGE e UNESCO.

14. Analise as afirmativas abaixo no tocante à digitação de documentos:

1. A digitação de documentos pode ser realizada em programas de edição e processamento de textos.
2. Programas de edição e processamento de textos apresentam vários recursos e funcionalidades que podem auxiliar a digitação de textos.
3. Há diferentes programas de edição e processamento de textos.
4. Programas de edição e processamento de textos são difíceis de serem utilizados e, por isso, ainda pouco empregados na digitação de documentos.

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

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

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

- a. Eliminação da informação
- b. Arquivamento da informação
- c. Processamento da informação
- d. Classificação da informação
- e. Recepção da informação

16. O atendimento telefônico no setor público é uma das importantes formas de comunicação com o cidadão e, por isso, faz-se necessário zelar pela:

- a. jocosidade e a obscuridade.
- b. cortesia e a informalidade.
- c. cortesia e a presteza.
- d. jocosidade e a informalidade.
- e. informalidade e a obscuridade.

17. Analise as afirmativas abaixo que tratam de conduta profissional no atendimento telefônico na administração pública:

1. No atendimento telefônico devem-se utilizar muitas expressões locais e regionais.
2. Aquele que atende o telefone deve usar a norma culta da língua portuguesa.
3. O telefonista deve fazer uso intenso de estrangeirismos.
4. O uso de fala pernóstica é fundamental para assegurar plena comunicação.

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

18. Leia a frase abaixo que trata do trabalho de telefonistas no setor público.

No atendimento ao telefone, é recomendável que se ouça o cidadão , sem interrompê-lo.

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

- a. de modo desidioso
- b. com descaso
- c. com atenção
- d. de forma displicente
- e. de modo negligente

19. Na atuação de telefonista no setor público, é importante:

- a. revelar seu estado civil.
- b. nunca revelar sua identidade.
- c. publicizar suas informações pessoais.
- d. nunca revelar o setor em que trabalha.
- e. zelar pelo sigilo das informações recebidas.

20. Assinale a alternativa que revela função típica de telefonista que atua em organização pública.

- a. Conferir faturas comerciais.
- b. Consertar aparelhos telefônicos.
- c. Repassar recados e informações.
- d. Traduzir textos em língua estrangeira.
- e. Fornecer assistência técnica para telefones celulares.

21. No atendimento profissional de um telefonista, é considerado comportamento adequado:

1. Iniciar os contatos telefônicos com atitude amigável e solicita.
2. Iniciar os contatos telefônicos com gírias.
3. Articular a fala de forma clara e compreensível.
4. Falar de modo mais rápido possível para acelerar o atendimento.

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas corretas.

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

22. Assinale a alternativa que indica a forma correta de se realizar a discagem de ligação interurbana, por meio de linha telefônica, no Brasil.

- a. 0 + código da cidade/região (DDD) + o número do telefone
- b. 0 + código da operadora + código da cidade/região (DDD) + número do telefone
- c. 00 + código da operadora + código da cidade/região (DDD) + o número do telefone
- d. código da operadora + código da cidade/região (DDD) + número do telefone
- e. código do país + código da cidade/região (DDD) + número do telefone

23. Assinale a alternativa que mostra dois objetivos do profissional que realiza atendimento ao telefone de modo eficaz.

- a. Informar e orientar
- b. Orientar e ludibriar
- c. Ludibriar e informar
- d. Desinformar e orientar
- e. Informar e desencaminhar

24. Assinale a alternativa que indica a forma correta de se realizar a discagem de ligação internacional, por meio de linha telefônica, no Brasil.

- a. código do país (DDI) + o número do telefone
- b. 0 + código da operadora + código da cidade/região (DDD) + número do telefone
- c. código do país + código da cidade/região (DDI) + número do telefone
- d. 00 + código da cidade/região (DDI) + número do telefone
- e. 00 + código da operadora + código do país (DDI) + código da cidade/região + o número do telefone

25. Analise as afirmativas abaixo que versam sobre o atendimento profissional ao telefone e o uso das palavras e expressões adequadas:

1. Nunca trate ao cidadão como “querido” ou “fofo”.
2. Use expressões como “obrigado pela ligação” e “tenha uma boa semana” ao final da ligação.
3. Inicie a ligação com expressões como: “bom-dia”, “boa-tarde” e “boa-noite”.
4. É sempre recomendável usar um tom informal no início do diálogo, com expressões como “E aí, camarada??” ou “Fala aí!”.

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas corretas.

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

26. No intuito de evitar erros e aumentar a precisão das informações no atendimento telefônico, recomenda-se tipicamente:

- a. Confirmar as informações recebidas.
- b. Não anotar as informações recebidas.
- c. Descartar as informações recebidas ao final do contato.
- d. Consultar sempre o INMETRO acerca da veracidade das informações recebidas.
- e. Verificar exclusivamente no Ministério Público a veracidade das informações recebidas.

27. Para que o telefonista em uma organização pública realize atendimento eficiente, é fundamental que as solicitações dos cidadãos sejam:

- a. Autuadas e descartadas.
- b. Anotadas e encaminhadas inicialmente para o setor de licitações.
- c. Anotadas e compartilhadas com o setor responsável.
- d. Autuadas e encaminhadas inicialmente para o setor jurídico.
- e. Autuadas e encaminhadas inicialmente para o setor financeiro.

28. O equipamento *scanner* é comumente encontrado em escritórios e áreas administrativas de organizações.

Sua função típica é:

- a. Fazer ligações telefônicas.
- b. Digitalizar imagens e textos.
- c. Realizar registros fotográficos.
- d. Cronometrar o tempo de execução de tarefas.
- e. Registrar o horário de trabalho dos trabalhadores.

29. A tecla “redial”, no teclado de aparelhos telefônicos, é usada para:

- a. acionar a gravação de voz.
- b. acionar o comando viva-voz.
- c. colocar a chamada em espera.
- d. desligar chamada telefônica em espera.
- e. repetir a discagem do último número chamado.

30. Identifique abaixo as afirmativas verdadeiras (V) e as falsas (F) sobre impressão de documentos.

- () Programas de edição de texto não permitem configurar a impressão de formas distintas.
- () Programas de edição de texto permitem configurar a orientação da impressão.
- () Programas de edição de texto permitem configurar impressão de páginas específicas do documento, sem precisar imprimi-lo na totalidade.
- () Programas de edição de texto permitem configurar as margens da impressão.

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

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

**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		SMZ2 Telefonista	16	
2			17	
3			18	
4			19	
5			20	
6			21	
7			22	
8			23	
9			24	
10			25	
11			26	
12			27	
13			28	
14			29	
15			30	



PREFEITURA
**BALNEÁRIO
CAMBORIÚ**

**PROCESSO
SELETIVO
SIMPLIFICADO**

Secretaria Municipal
da Administração

Cargos da
Administração Pública





FUNDAÇÃO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIOECONÔMICOS

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