



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMBORIÚ SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

CONCURSO PÚBLICO EDITAL N. 001/2022

CARGO: TELEFONISTA

INSTRUÇÕES

- 1- O **Caderno de Questões** contém 40 (quarenta) questões de múltipla escolha (A, B, C, D, E), sendo 10 (dez) questões de Língua Portuguesa, 10 (dez) questões de Conhecimentos Gerais e 20 (vinte) questões de Conhecimentos Específicos, e uma **Folha Intermediária de Respostas**.
 - 2- Ao receber o material, confira no **Cartão de Respostas**, seu nome, número de inscrição, data de nascimento, RG e cargo. Qualquer irregularidade comunique imediatamente ao fiscal de sala. Não serão aceitas reclamações posteriores.
 - 3- A prova objetiva terá **duração de 3 (três) horas**, incluído, neste tempo, o preenchimento do **Cartão de Respostas**.
 - 4- Leia atentamente cada questão e assinale, no **Cartão de Respostas**, a opção que responde corretamente a cada uma delas. O **Cartão de Respostas** será o único documento válido para a correção eletrônica. O preenchimento do **Cartão de Respostas** e a respectiva assinatura serão de inteira responsabilidade do candidato. Não haverá substituição do **Cartão de Respostas** por erro do candidato.
 - 5- Utilize a **Folha Intermediária de Respostas** para registrar somente as alternativas escolhidas. É proibido fazer qualquer outro tipo de anotação. Essa folha ficará em seu poder para conferência com o gabarito a ser publicado.
 - 6- Observe as seguintes recomendações relativas ao **Cartão de Respostas**:
 - A maneira correta de marcação das respostas é cobrir, fortemente, com esferográfica de tinta azul ou preta, o espaço correspondente à letra a ser assinalada.
 - Outras formas de marcação diferentes implicarão a rejeição do **Cartão de Respostas**.
 - Será atribuída nota zero às questões não assinaladas ou com falta de nitidez, ou com marcação de mais de uma opção, bem como emendadas ou rasuradas.
 - 7- O fiscal de sala não está autorizado a alterar qualquer destas instruções. Em caso de dúvida, solicite a presença do coordenador local.
 - 8- Você poderá se retirar, definitivamente, da sala de realização da prova após transcorridos 1 hora contados do seu efetivo início, **sem levar o Caderno de Questões e o Cartão-Resposta**.
 - 9- É permitido fazer anotações, cálculos, riscos e afins no **Caderno de Questões**.
 - 10- Após se identificar e se instalar na sala, você não poderá consultar qualquer material enquanto aguarda o horário de início da prova.
 - 11- Os três últimos candidatos deverão permanecer na sala até que o último deles entregue o **Cartão de Respostas**.
 - 12- Assine no local indicado no **Cartão-Resposta e no Caderno de Questões**.
 - 13- Ao terminar a prova, é de sua responsabilidade entregar ao fiscal o **Cartão de Respostas e Caderno de Questões**.
- Não se esqueça de pegar seus pertences acondicionados em sala.

Camboriú, 04 de setembro de 2022.

BOA PROVA

Realização:



Nº de Inscrição:

Nome do candidato:

Língua Portuguesa

O texto seguinte servirá de base para responder às questões de 1 a 10.

Por que você deve voltar a usar o despertador clássico em vez do celular?

Troquei o despertador pelo telefone cerca de 10 anos atrás, depois de contar a alguém o que eu achava ser uma história engraçada sobre como meu despertador tinha tocado uma vez na minha mala enquanto estava no porta-malas de um táxi, nos obrigando a parar para que pudéssemos silenciá-lo. A piada causou perplexidade. "Você realmente usa despertador?", perguntaram-me, como se fosse um fax.

Sucumbi à pressão dos colegas e me liberei do meu relógio antigo. E aí acabou o luxo de acordar sem notificações e começou a miséria de olhar para elas no meio da noite ao verificar a hora no meu telefone.

À medida que nosso uso de telefones celulares continua a crescer (um relatório da Deloitte de 2018 descobriu que os usuários de smartphones dos EUA verificam seus celulares 14 bilhões de vezes por dia, acima dos 9 bilhões no mesmo relatório de 2016), especialistas em bem-estar dizem que está tendo um impacto negativo em nossas rotinas matinais.

"Quando você acorda pela manhã, idealmente você quer acordar e passar um pouco de tempo dentro de sua própria mente antes de ser bombardeado com tudo o que está acontecendo no mundo. Dê a si mesmo a chance de se ajustar ao mundo desperto", diz a especialista de saúde mental e bem-estar Lily Silverton. "Historicamente, não estamos acostumados a ser tirados de nós tanto quanto somos hoje."

Antes dos alarmes, eram galos, sinos de igreja, aldravas (pessoas eram pagas para acordá-lo batendo na porta ou janela com uma vara longa, algo que acontecia até a década de 1970 no Reino Unido industrial) e até nossas próprias bexigas que nos colocavam para fora da cama.

Acredita-se que o relojoeiro Levi Hutchins, de Concord, New Hampshire, tenha inventado um dos primeiros despertadores, em 1787. Seu design só disparava uma vez às 4 da manhã, seu horário preferido para acordar. Pouco parece ser conhecido sobre os detalhes do projeto real, mas ele escreveu: "O que foi difícil foi a ideia de um relógio que pudesse soar um alarme, não a execução da ideia. Foi a própria simplicidade de fazer o toque da campainha."

Foi anos depois, em 1874, que o inventor francês Antoine Redier se tornou a primeira pessoa a patentear um despertador mecânico ajustável. E, em 1876, Seth E. Thomas patenteou um pequeno relógio mecânico de corda nos Estados Unidos, levando grandes relojoeiros americanos a começarem a fabricar pequenos despertadores. Aparentemente, os relojoeiros alemães logo seguiram o exemplo e, no final do século 19, o despertador elétrico foi inventado.

Hoje, os despertadores têm muitos designs. No entanto, tudo o que eu procurava era um despertador simples, muito parecido com o meu original. E eu comprei um na loja de materiais de construção mais próxima por £ 8,50 (pouco mais de R\$ 47,00). Na primeira noite em que o usei, me senti estranhamente empolgado em realizar fisicamente as configurações em vez de deslizar pela tela. Na manhã seguinte, numa espécie de anticlímax, acordei antes do despertador. Mas já sentia que havia conquistado o dia, em vez de correr atrás dele.

De acordo com Silverton, "a tecnologia explora nossas fraquezas psicológicas". E estar conectado, ela observou, é incrível, mas terrível ao mesmo tempo. "Trata-se de gerenciar isso e criar uma rotina que funcione para você." Rotina que agora acho que tenho. A reintrodução de um despertador me dá o tempo, o espaço e a separação que meu telefone não deu. Embora meu telefone ainda esteja ao lado da cama, a diferença é que não é mais a primeira coisa que procuro.

Minha primeira expressão do dia não é mais xingar por causa de um e-mail e sentir meu sangue ferver, me pego pensando gentilmente no que eu poderia comer no café da manhã. Isso me deu uma sensação de controle e calma. Estranhamente, me fez sentir mais jovem, acho que porque a experiência parece nostálgica ou talvez porque estou dormindo melhor. E o que pode ser mais luxuoso do que isso?

CNN Brasil. Por que você deve voltar a usar o despertador clássico em vez do celular? Disponível em: [emmm-veezdocelularsil.com.br/tecnologia/por-que-voce-deve-voltar-a-usar-o-despertador-clasico-em-vez-do-celular/](https://www.cnn.com.br/tecnologia/por-que-voce-deve-voltar-a-usar-o-despertador-clasico-em-vez-do-celular/)
Acesso em: 01 ago., 2022.

Questão 01

Sobre as conjunções e os efeitos de sentido por elas produzido no texto "Por que você deve voltar a usar o despertador clássico em vez do celular?", analise as afirmações a seguir:

I - No trecho "**À medida que** nosso uso de telefones celulares continua a crescer (um relatório da Deloitte de 2018 descobriu que os usuários de smartphones dos EUA verificam seus celulares 14 bilhões de vezes por dia, acima dos 9 bilhões no mesmo relatório de 2016), especialistas em bem-estar dizem que está tendo um impacto negativo em nossas rotinas matinais", a expressão "à medida que" passa a ideia de proporcionalidade.

II - Na sentença "Estranhamente, me fez sentir mais jovem, acho que porque a experiência parece nostálgica **ou** talvez porque estou dormindo melhor", a conjunção "ou" dá a ideia de adição.

III - No trecho "Na manhã seguinte, numa espécie de anticlímax, acordei antes do despertador. **Mas** já sentia que havia conquistado o dia, em vez de correr atrás dele", a conjunção "mas" dá a ideia de alternância.

É correto o que se afirma em:

- (A) II, apenas.
- (B) III, apenas.
- (C) II e III, apenas.
- (D) I e II, apenas.
- (E) I, apenas.

Questão 02

Analise as afirmações a seguir sobre os sentidos dos vocábulos no texto "Por que você deve voltar a usar o despertador clássico em vez do celular?". Marque V, para verdadeiras, e F, para falsas:

(_)No trecho "A piada causou perplexidade. 'Você realmente usa despertador?', perguntaram-me, como se fosse um fax". A comparação com o fax se dá, pois este é considerado um meio ultrapassado de comunicação.

(_)Na sentença "Na primeira noite em que o usei, me senti estranhamente empolgado em realizar fisicamente as configurações em vez de deslizar pela tela", o termo "deslizar" diz respeito à forma como interagimos com os smartphones, deslizando o dedo de modo a interagir com o aparelho.

(_)No segmento "De acordo com Silverton, 'a tecnologia explora nossas fraquezas psicológicas'", podemos afirmar que acontece uma figura de linguagem chamada de personificação, pois "explorar nossas fraquezas" não é uma característica inata à tecnologia.

Assinale a alternativa com a sequência correta:

- (A) F - V - V
- (B) V - V - F
- (C) V - F - F
- (D) F - V - F
- (E) V - V - V

Questão 03

A respeito do texto "Por que você deve voltar a usar o despertador clássico em vez do celular?", analise as afirmações a seguir:

I-O texto apresenta uma opinião pessoal que se fundamenta em um argumento de autoridade, ou seja, na fala de uma especialista em bem-estar e saúde mental.

II-O texto tenta convencer o leitor a deixar de usar a função de despertador do celular.

III-O texto busca convencer o leitor a deixar de usar o celular em seu cotidiano, pois ele atrapalha a saúde mental.

É correto o que se afirma em:

- (A) I e II, apenas.
- (B) III, apenas.
- (C) I e III, apenas.
- (D) I, II e III.
- (E) II e III, apenas.

Questão 04

Assinale a alternativa que apresenta correção no emprego dos porquês:

- (A) Você deveria parar de utilizar o telefone celular como despertador por que sua qualidade de sono melhorará ao não receber tantas notificações.
- (B) Telefones celulares são amplamente utilizados porque possibilitam uma série de comodidades.
- (C) Porque você insiste em fazer uso de aparelhos eletrônicos antes de dormir? As telas atrapalham o sono!
- (D) É importante nos questionarmos o porque de crianças pequenas receberem celulares como brinquedos.
- (E) O uso dos celulares não traz apenas benefícios e facilidades porquê também pode custar caro, especialmente para a saúde mental.

Questão 05

Assinale a alternativa que corretamente apresenta o gênero textual de "Por que você deve voltar a usar o despertador clássico em vez do celular?":

- (A) Resumo.
- (B) Artigo de opinião.
- (C) Artigo científico.
- (D) Propaganda.
- (E) Resenha.

Questão 06

Associe a segunda coluna, de acordo com a primeira que relaciona palavras empregadas no texto lido aos seus sinônimos:

Primeira coluna: palavras do texto

- (1) Sucumbir
- (2) Anticlímax
- (3) Aldrava
- (4) Perplexidade

Segunda coluna: sinônimos

- (__) Declínio
- (__) Espanto
- (__) Ferrolho
- (__) Ceder

Assinale a alternativa que apresenta a correta associação entre as colunas:

- (A) 2 - 4 - 3 - 1
- (B) 4 - 2 - 3 - 1
- (C) 1 - 2 - 3 - 4
- (D) 2 - 3 - 4 - 1
- (E) 3 - 1 - 4 - 2

Questão 07

Associe a segunda coluna, de acordo com a primeira, que relaciona figuras de linguagem com seus exemplos:

Primeira coluna: figura de linguagem

- (1) Ironia
- (2) Paradoxo
- (3) Gradação
- (4) Hipérbole

Segunda coluna: exemplo

(_) O celular é importante e, ao mesmo tempo, nos atrapalha.

(_) Faz séculos que não uso um despertador convencional.

(_) É maravilhoso usar o celular como despertador: com todas essas notificações, não consigo dormir!

(_) O celular foi se transformando em algo importante, necessário, indispensável em nossas vidas.

Assinale a alternativa que apresenta a correta associação entre as colunas:

- (A) 4 - 1 - 3 - 2
- (B) 2 - 4 - 1 - 3
- (C) 2 - 3 - 1 - 4
- (D) 3 - 2 - 4 - 1
- (E) 1 - 3 - 2 - 4

Questão 08

Assinale a alternativa que apresenta correção no emprego da acentuação gráfica:

- (A) Os telefones celulares tem apresentado cada vez mais funções. Atualmente, eles funcionam até como "maquininha" para pagar as contas.
- (B) Há empresas internacionais que detém quase 44% dos lucros com a telefone celular mundial.
- (C) Os aparelhos celulares vem ganhando muito espaço no cotidiano de crianças. Podemos até afirmar que eles vieram para substituir as televisões, como babás eletrônicas.
- (D) Telefones celulares têm muitas funções. Por meio desse aparelho, a agenda, o relógio e até o computador cabem na palma da mão.
- (E) O uso excessivo de telas têm causado preocupação em diversos profissionais da área da saúde infantil.

Questão 09

Sobre substantivos e seus efeitos de sentido criados no texto "Por que você deve voltar a usar o despertador clássico em vez do celular?", analise as alternativas a seguir. Marque V, para verdadeiras, e F, para falsas:

(_) O substantivo "luxo" foi empregado no texto com um sentido diferente daquele mais habitual para seu uso (geralmente, o empregamos com significado de maneira de viver caracterizada pelo gosto e desejo de ostentação, por despesas excessivas, pela procura de comodidades caras e supérfluas).

(_) O substantivo smartphone não apresenta uma tradução para o português brasileiro. Em nosso idioma, não temos uma palavra para substituir o estrangeirismo em questão.

(_) O substantivo "reintrodução" dá a ideia de que algo foi trazido novamente para o cotidiano do autor do texto.

Assinale a alternativa com a sequência correta:

- (A) F - F - V
- (B) V - V - F
- (C) V - V - V
- (D) F - V - F
- (E) V - F - V

Questão 10

Analise o texto "Por que você deve voltar a usar o despertador clássico em vez do celular?" e assinale a alternativa que corretamente apresenta o objetivo do referido texto:

- (A) Tem como objetivo fornecer ao leitor uma descrição clara de um estudo realizado.
- (B) Tem como objetivo investigar um assunto para informar o leitor.
- (C) Objetiva convencer o leitor a respeito de um tema, adotar uma medida.
- (D) Tem por objetivo mostrar os resultados de uma pesquisa.
- (E) Objetiva despertar a atenção do leitor para o assunto resenhado, situando-o quanto à importância de tal tema.

Conhecimentos Gerais e Legislação

Questão 11

Segundo a Lei Complementar n.º 39/2012, que institui o Regime Jurídico dos Servidores Públicos do Município de Camboriú, servidor é a pessoa legalmente investida em um cargo público:

- (A) De provimento em comissão ou de provimento temporário.
- (B) De provimento efetivo, em comissão ou excepcional.
- (C) De provimento efetivo ou de provimento temporário.
- (D) De provimento efetivo ou de provimento em comissão.
- (E) De provimento excepcional ou de provimento efetivo.

Questão 12

O processo de formação dos grandes centros urbanos pode ter se iniciado com a criação de cidades que, a princípio, seriam planejadas, porém, com o passar do tempo, o crescimento populacional desordenado vem comprometendo a funcionalidade do desenvolvimento urbano no Brasil. Estabelecendo uma relação de causa e consequência entre crescimento populacional e desenvolvimento urbano, podemos citar a/o:

- (A) Criação de malhas viárias eficientes, alcançando várias regiões da cidade.
- (B) Aumento da renda per capita.
- (C) Diminuição dos índices de marginalização e violência.
- (D) Formação de comunidades sem recursos básicos como rede de água, esgoto e energia.
- (E) Ampliação da oferta de emprego.

Questão 13

"Um dos campos que mais tem avançado para nossa qualidade de vida é a biotecnologia, que é capaz de afetar desde a qualidade do ar que respiramos até os alimentos e medicamentos que ingerimos. Nas duas últimas décadas, muitos seres vivos foram desvendados e utilizados para criar melhorias nas nossas vidas. Conseguimos salvar espécies em extinção, recuperar biomas ameaçados, criar antibióticos mais potentes, erradicar doenças e sintetizar mais princípios ativos, seja para a nutrição ou para a cosmética".

Disponível em: <https://www.clicksign.com/blog/avancos-tecnicos-o-que>

-foi-e-como-sera-daqui-em-diante/

Ao encontro disso, a biotecnologia tem sido aliada do ser humano há muito tempo, colocando suas criações e descobertas a serviço da preservação da nossa espécie, como:

- (A) A descoberta de água em Marte.
- (B) A descoberta de sítios arqueológicos no Brasil.
- (C) O desenvolvimento de vacinas de imunização contra a Covid-19.
- (D) O desenvolvimento da tecnologia 5G.
- (E) A criação de próteses mecanizadas.

Questão 14

A Lei Complementar n.º 39/2012, que institui o Regime Jurídico dos Servidores Públicos do Município de Camboriú, determina que o conjunto de competências, deveres e responsabilidades entregues aos servidores públicos, criado por lei, com denominação própria, número certo e vencimento pago pelos cofres públicos, acessível a todos os brasileiros, assim como aos estrangeiros, na forma da lei, é o que define:

- (A) O cargo de confiança.
- (B) O cargo público.
- (C) O cargo em comissão.
- (D) O emprego por contrato temporário.
- (E) A função gratificada.

Questão 15

A Lei Complementar n.º 39/2012, que institui o Regime Jurídico dos Servidores Públicos do Município de Camboriú, prevê critérios para determinar a preferência, em caso de empate, na nota final do concurso. Um desses critérios é:

- (A) Que não seja servidor público municipal, estadual ou federal.
- (B) Que seja servidor público municipal, estadual ou federal.
- (C) Que não seja, nem tenha sido, servidor público municipal, estadual ou federal.
- (D) Que não seja servidor público do Município.
- (E) Que seja servidor público do Município.

Questão 16

De acordo com a Lei Complementar n.º 39/2012, que institui o Regime Jurídico dos Servidores Públicos do Município de Camboriú, é garantido às pessoas com deficiência, aprovadas em concurso público para provimento de cargos, cujas competências sejam compatíveis com sua deficiência:

- (A) O provimento de 10% (dez por cento) desses cargos.
- (B) O provimento de 1% (um por cento) desses cargos.
- (C) O provimento de 2% (dois por cento) desses cargos.
- (D) O provimento de 5% (cinco por cento) desses cargos.
- (E) O provimento de 15% (quinze por cento) desses cargos.

Questão 17

O extenso território brasileiro possui uma considerável variedade de espécies da fauna e da flora, abrigadas em seis grandes biomas. Recentemente, uma emissora de TV trouxe à tona a temática da preservação de um deles, por meio da exibição de uma novela que leva seu nome. Esse bioma é:

- (A) Caatinga.
- (B) Pampa.
- (C) Cerrado.
- (D) Pantanal.
- (E) Amazônia.

Questão 18

Por determinação da Lei Complementar n.º 39/2012, que institui o Regime Jurídico dos Servidores Públicos do Município de Camboriú, extinto o cargo ou declarado por lei a sua desnecessidade, o servidor estável que o ocupava:

- (A) Ficará à disposição do chefe do Poder Executivo até o seu adequado aproveitamento em outro cargo.
- (B) Sofrerá exoneração de ofício.
- (C) Ficará em disponibilidade sem remuneração até o seu adequado aproveitamento em outro cargo.
- (D) Ficará em disponibilidade com remuneração até o seu adequado aproveitamento em outro cargo.
- (E) Será compelido a solicitar sua exoneração.

Questão 19

Desde sua colonização, o Brasil passou por muitos sistemas de governo, mas já há alguns anos, o presidencialismo se fixou, após um longo período de ditadura militar. Junto com esse sistema de governo, instaurou-se também a democracia como regime político. O processo democrático tem como principal característica:

- (A) A soberania popular exercida por meio do processo de impeachment.
- (B) A escolha dos representantes, por meio do voto popular.
- (C) O presidente como representante absoluto da população.
- (D) A existência de um Poder Legislativo com poderes absolutos.
- (E) O direito dos cidadãos decidirem sobre os atos dos representantes do Poder Executivo e do Poder Legislativo.

Questão 20

"Após seis dias em cartaz nos cinemas do Brasil, o longa nacional "Medida Provisória", dirigido por Lázaro Ramos, ultrapassou a marca de 100 mil espectadores".

Disponível em: <https://www.opovo.com.br/vidaarte/2022/04/20/medida-provisoria->

[ultrapassa-100-mil-espectadores-em-menos-de-uma-semana.html](#)

Há tempos, o Brasil vem ganhando notoriedade no mercado cinematográfico, conquistando a crítica e o público em filmes que nos proporcionam boas risadas ou importantes reflexões, como no filme "Medida Provisória", que traz para as telas um debate que se torna cada dia mais urgente, que é:

- (A) O racismo.
- (B) O feminicídio.
- (C) A violência contra crianças.
- (D) A homofobia.
- (E) O trabalho infantil.

Conhecimentos Específicos

Questão 21

Todo indivíduo tem o direito de agir de acordo com suas próprias crenças, porém, seja na vida em sociedade ou no ambiente profissional, existe sempre um julgamento baseado em valores que pretendem determinar o que é certo e o que é errado. Esses valores que avaliam o comportamento humano, seja ele social ou profissional, são chamados de:

- (A) Empatia.
- (B) Ética.
- (C) Alienação.
- (D) Submissão.
- (E) Respeito.

Questão 22

"As habilidades interpessoais estão relacionadas à sua capacidade de comunicar-se e relacionar-se com os outros. Um candidato com boas habilidades interpessoais tende a ir bem em entrevistas de emprego e a se destacar em processos seletivos. Os benefícios podem ser ainda maiores: melhor desempenho profissional, progressão mais rápida na carreira e uma vida social mais satisfatória".

Disponível em: <https://br.indeed.com/conselho-de-carreira/desenvolvimento-de>

[-carreira/relacionamento-interpessoal](#)

O trecho citado fala dos benefícios que a capacidade de estabelecer um bom relacionamento com as pessoas no ambiente de trabalho podem trazer para o indivíduo. Nesse sentido, qual das alternativas a seguir apresenta uma ação que impulsiona relações amistosas no ambiente de trabalho?

- (A) No momento de uma entrevista de emprego, deixar claro para o contratante quais são as suas limitações e suas exigências, a fim de que não ocorram mal entendidos após a contratação.
- (B) Valorizar as sugestões dos colegas que trabalham em sua equipe, mesmo que não sejam adequadas às decisões que precisam ser tomadas naquele momento.
- (C) Pagar lanche para os colegas no intuito de se colocar como uma pessoa amigável e, assim, conquistar amizades.
- (D) Ajudar os colegas em suas atividades, deixando-os com mais tempo livre, mesmo que isso te sobrecarregue, para se mostrar colaborativo.
- (E) Limitar o espaço físico onde você trabalha, deixando claro que aquele é seu ambiente, para que não haja indisposição com os colegas por não o respeitarem.

Questão 23

Mesmo parecendo uma tarefa simples, o envio de uma postagem deve respeitar alguns critérios, como, por exemplo, o tempo de espera do destinatário para recebê-la. No Brasil, o envio de correspondência está concentrado nos Correios, cujo método de envio mais rápido é o:

- (A) Sedex Hoje.
- (B) Sedex.
- (C) PAC.
- (D) Sedex 10.
- (E) Sedex 12.

Questão 24

A comunicação telefônica nem sempre é suficiente para que uma mensagem ou informação chegue até o seu destinatário, porque nem sempre a pessoa que está disponível para atender à chamada é aquela com que o usuário chamador deseja falar. Quando isso acontece, o que o telefonista deve fazer?

- (A) Memorizar todas as informações para não precisar escrever.
- (B) Guardar para si a informação passada e esperar que liguem novamente, para só então informar o destinatário sobre o assunto.
- (C) Encerrar a ligação sem permitir que o interlocutor deixe recados ou informações a serem transmitidas.
- (D) Não aceitar que deixe recado, informando ao interlocutor que simplesmente pedirá para o destinatário retornar a ligação.
- (E) Anotar os recados com atenção e levar por escrito até o destinatário.

Questão 25

A qualidade do atendimento telefônico pode ser comprometida pela interpretação equivocada de alguma fala cuja entonação deixou transparecer uma postura negativa do atendente. Por isso, é preciso que o Telefonista preocupe-se com a empatia, que pode ser entendida como:

- (A) Envolver-se emocionalmente com as questões do interlocutor e fazer o impossível para atendê-lo.
- (B) Impedir que o interlocutor se prolongue em suas explicações, a fim de otimizar o atendimento.
- (C) Colocar-se no lugar das pessoas e fazer o possível para atender às suas expectativas.
- (D) Atender o que está a seu alcance, independente de ser suficiente para o interlocutor.
- (E) Ser claro e objetivo, não dando margem a sentimentalidades.

Questão 26

Ao intermediar mensagens por meio das ligações efetuadas e recebidas e dos recados transmitidos, o telefonista, muitas vezes, apropria-se de informações que não dizem respeito nem a si nem ao seu setor de trabalho. Assim, é imperativo que ele respeite uma regra ética, que também tem força de lei. Qual é esta regra?

- (A) A divulgação de informações sobre as comunicações de seus superiores, sempre que for solicitado.
- (B) A inviolabilidade do sigilo das comunicações.
- (C) A quebra do sigilo telefônico sempre que necessário, independente de ordem judicial.
- (D) A divulgação de toda informação referente à rotina da instituição.
- (E) A divulgação de informações sobre as comunicações de seus colegas de trabalho, a qualquer integrante da instituição.

Questão 27

O atendimento de uma chamada telefônica é algo com o que deve-se ter muito cuidado, principalmente com o que é dito e como é dito, pois pode-se gerar interpretações equivocadas dos fatos. Dentre os itens a seguir, citamos algumas práticas que contribuem para a clareza e o perfeito entendimento do que é dito em uma comunicação telefônica:

- I. Usar gírias.
- II. Usar os sons corretos para vocalizar as palavras.
- III. Dar a devida atenção aos sinais gráficos que determinam a pronúncia das palavras.
- IV. Usar palavras de significado compreensível.
- V. Usar uma linguagem erudita.

É CORRETO o que se afirma em:

- (A) Apenas os itens II, III, IV correspondem a práticas que contribuem para a clareza e o perfeito entendimento do que é dito em uma comunicação telefônica.
- (B) Apenas os itens III, IV, V correspondem a práticas que contribuem para a clareza e o perfeito entendimento do que é dito em uma comunicação telefônica.
- (C) Apenas os itens I, II, V correspondem a práticas que contribuem para a clareza e o perfeito entendimento do que é dito em uma comunicação telefônica.
- (D) Apenas os itens I, III, IV correspondem a práticas que contribuem para a clareza e o perfeito entendimento do que é dito em uma comunicação telefônica.
- (E) Apenas os itens II, IV e V correspondem a práticas que contribuem para a clareza e o perfeito entendimento do que é dito em uma comunicação telefônica.

Questão 28

O processo de ligações externas obedece a uma série de códigos, criados para otimizar e direcionar as chamadas efetuadas, como, por exemplo, o DDD - Discagem Direta a Distância, que consiste em:

- (A) Um código alfanumérico de transmissão de dados que identifica uma operadora de rede móvel dentro de um país.
- (B) Um código de dois dígitos e um símbolo usado para identificar os países.
- (C) Um código de dois dígitos que identifica uma operadora de rede móvel a nível mundial.
- (D) Um código alfanumérico usado para estabelecer comunicação entre os recursos telefônicos e o meio digital.
- (E) Um código de dois dígitos usado para identificar as cidades dentro de um país.

Questão 29

O atendimento simultâneo é um ponto de atenção no trabalho do Telefonista, porque é uma realidade cotidiana e os desafios em executá-lo de forma eficiente são constantes. Com o intuito de reduzir o risco de erros cometidos por esses desafios, o telefonista pode contar com a Central Privada de Comutação Telefônica (CPCT), que tem como função:

- (A) Agilizar a comunicação entre os funcionários de uma instituição e limitar a utilização desses recursos para o contato com o meio externo a ela.
- (B) Otimizar a transferência de chamadas telefônicas, por meio de ramais ligados a uma determinada rede de telecomunicação, interna ou externamente.
- (C) Limitar as chamadas internas entre os funcionários, por meio da necessidade do contato com o telefonista para distribuí-las.
- (D) Limitar e selecionar o público interno que terá acesso direto às redes de comunicação interna ou externa.
- (E) Organizar as transferências de dados digitais nas redes interna e externa de comunicação de uma instituição.

Questão 30

As chamadas realizadas internamente em uma instituição também podem ser organizadas e direcionadas por meio de códigos que, neste caso, são chamados de Discagem Direta a Ramal-DDR e têm como característica principal:

- (A) A autonomia dada ao usuário para executar suas ligações por meio do acesso direto aos ramais de uma Central Privada de Comutação Telefônica (CPCT), sem o auxílio do terminal atendedor, ou seja, dispensando o uso de um terminal atendedor.
- (B) O acesso a um telefonista que transmitirá a mensagem do usuário chamador, por meio da Central Privada de Comutação Telefônica (CPCT), ao usuário recebedor.
- (C) A liberação total e irrestrita do acesso direto do usuário ao sistema de comunicação, sem a necessidade de utilização de uma Central Privada de Comutação Telefônica (CPCT).
- (D) A limitação do acesso do usuário chamador aos ramais de uma Central Privada de Comutação Telefônica (CPCT), por meio da necessidade de estar presente no local onde o terminal está instalado para realizar suas chamadas.
- (E) A vinculação do acesso do usuário à Central Privada de Comutação Telefônica (CPCT) ao auxílio de um terminal atendedor.

Questão 31

O atendimento e a realização de uma ligação com profissionalismo exigem que o telefonista assuma uma postura respeitosa, buscando um diálogo cordial. Dentre os quesitos a serem observados para que isso aconteça, estão as forma de tratamento, que incluem:

- (A) Saudar o interlocutor, identificar-se e informar o nome da instituição onde se encontra.
- (B) Não passar informações pessoais ou da instituição, a menos que o interlocutor já faça parte de seu público.
- (C) Usar pronomes de tratamento informais para gerar empatia no interlocutor.
- (D) Coagir o interlocutor a identificar-se e esclarecer o assunto que deseja tratar, para só depois transferir uma chamada.
- (E) Quando efetuar uma ligação, transferir para quem a solicitou sem dar qualquer informação sobre o local de onde ela está sendo realizada.

Questão 32

A frase "O sr/sra tem mais alguma dúvida? Posso ajudá-lo em outra questão?" pode ser utilizada pelo telefonista para:

- (A) Informar que irá transferir a ligação para outro setor.
- (B) Iniciar a ligação.
- (C) Finalizar a ligação.
- (D) Informar que não tem como atender à sua demanda.
- (E) Saudar o interlocutor.

Questão 33

A realização de um trabalho eficiente requer do Telefonista uma série de práticas, materiais e ferramentas capazes de otimizar e agilizar seu trabalho. Qual das alternativas a seguir apresenta um material que facilita a rotina do trabalho do telefonista?

- (A) Relação de dados pessoais de todos os funcionários.
- (B) Relação de dados profissionais de todos os funcionários.
- (C) Relação dos ramais de cada setor.
- (D) Livro de ponto.
- (E) Caderno de protocolo.

Questão 34

O memorando é um tipo de correspondência profissional que pode ser utilizado para enviar mensagens aos funcionários de determinados setores de uma instituição ou ainda para filiais e parcerias. Qual é a sua principal característica?

- (A) Ser uma correspondência que, apesar de ser usada profissionalmente, não tem caráter oficial.
- (B) A utilização de linguagem informal em seu texto.
- (C) Ser uma forma de comunicação rápida e objetiva.
- (D) Ter um texto extenso e detalhado.
- (E) A complexidade e erudição de seu texto.

Questão 35

O atendimento ao público, interno e externo, é uma constante no exercício do trabalho do telefonista, por isso, é preciso estar atento às questões que parecem simples, mas que fazem total diferença na qualidade do exercício de sua função. Indique, das alternativas a seguir, aquela que justifica de forma coerente essa afirmação:

- (A) O atendimento ao público é o elo entre ele e a instituição, portanto, se a qualidade desse atendimento é comprometida, a imagem da instituição também é.
- (B) O atendimento realizado sem critérios de qualidade compromete a eficiência do serviço prestado pela instituição.
- (C) A qualidade no atendimento é o ponto chave para impor respeito ao público com o qual o telefonista lida.
- (D) Um atendimento ineficiente é sempre motivo de insatisfação e se torna gatilho para conflitos entre o atendente e seu público.
- (E) O atendente que não agrada ao público, seja ele interno ou externo, demonstra ineficiência no desenvolvimento de suas atividades e não garante a continuidade do seu emprego.

Questão 36

O uso das chamadas "frases prontas" pode parecer clichê, mas demonstra eficiência no atendimento telefônico, tendo em vista que são sempre cordiais e garantem uma comunicação mais compreensível. Dentre as frases apresentadas nas alternativas a seguir, qual deve ser usada para demonstrar empatia pelo interlocutor?

- (A) Vou investigar o que está acontecendo e entrarei em contato com você até [data e/ou hora].
- (B) Aqui está o que você pode fazer para [solucionar a demanda].
- (C) Pelo que entendi, o problema que você está enfrentando é [parafrasear problema].
- (D) Olá, obrigado por entrar em contato com a [nome da instituição]. Meu nome é [nome do atendente]. Como posso ajudá-lo hoje?
- (E) Sei que essa situação é muito difícil, mas fique tranquilo, nós encontraremos uma solução para você.

Questão 37

O conhecimento de alguns fatores técnico também é importante para que o Telefonista consiga executar seu trabalho de forma satisfatória, como, por exemplo, quando há perda de potência do sinal de comunicação, medida em decibéis, que ocorre por meio do equipamento, linhas ou outros dispositivos de transmissão, que o telefonista vai identificar como sendo uma:

- (A) Desestabilização.
- (B) Potencialização.
- (C) Habilitação.
- (D) Atenuação.
- (E) Acentuação.

Questão 38

Ao ser solicitada a realização de uma chamada ao telefonista, ele deve estar pronto para atender a essa demanda, principalmente tendo o número de contato da pessoa a quem se destina a ligação em um lugar de fácil acesso. Por isso, é importante que o telefonista:

- (A) Transmita a responsabilidade da criação e atualização de uma agenda telefônica a terceiros, para que esteja sempre à sua disposição quando precisar.
- (B) Crie uma agenda com os contatos da empresa em seus aparelhos pessoais.
- (C) Não crie listas telefônicas para garantir que se cumpra a Lei de Sigilo de Dados.
- (D) Memorize todos os contatos da empresa, evitando a criação de agendas telefônicas, pois estas tendem a expor informações sigilosas dos destinatários das ligações efetuadas.
- (E) Utilize uma agenda telefônica com ordem alfabética para inserção de nomes ou uma agenda eletrônica com backup das informações, que devem estar sempre atualizadas.

Questão 39

A comunicação telefônica está sujeita a fatores de influência que vão da qualidade dos instrumentos utilizados à da voz e da dicção dos interlocutores. Assim, o profissional que trabalha exclusivamente nessa área deve estar sempre atento à funcionalidade de tais instrumentos. Qual das alternativas a seguir apresenta uma forma de garantir que a dicção não atrapalhe a comunicação telefônica?

- (A) Comunicar-se de maneira informal para que o interlocutor se sinta à vontade para perguntar quando não entender o que foi dito.
- (B) Deixar que o interlocutor espere na ligação, caso tenha outras demandas a serem realizadas naquele momento, a fim de evitar falas desajustadas.
- (C) Controlar a ansiedade durante a ligação, falando pausadamente e sem se exaltar.
- (D) Atender uma ligação somente quando não tiver qualquer outra tarefa para fazer, a fim de evitar afobação e distração no diálogo.
- (E) Utilizar mensagens eletrônicas no atendimento ao público, por serem mais claras e sucintas.

Questão 40

O conjunto de operações que possibilitam o controle do fluxo de documentos é chamado de protocolo e tem, entre outras, a função de:

- (A) Entregar as correspondências a seus destinatários.
- (B) Guardar os documentos que estão em uso constante.
- (C) Armazenar os documentos que não estão sendo utilizados.
- (D) Executar a tramitação de documentos pela instituição.
- (E) Viabilizar o acesso e a recuperação de informações.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMBORIÚ
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

CONCURSO PÚBLICO
EDITAL N. 001/2022

FOLHA INTERMEDIÁRIA DE RESPOSTAS

Questões	RESPOSTAS				
01	A	B	C	D	E
02	A	B	C	D	E
03	A	B	C	D	E
04	A	B	C	D	E
05	A	B	C	D	E
06	A	B	C	D	E
07	A	B	C	D	E
08	A	B	C	D	E
09	A	B	C	D	E
10	A	B	C	D	E
11	A	B	C	D	E
12	A	B	C	D	E
13	A	B	C	D	E
14	A	B	C	D	E
15	A	B	C	D	E
16	A	B	C	D	E
17	A	B	C	D	E
18	A	B	C	D	E
19	A	B	C	D	E
20	A	B	C	D	E

Questões	RESPOSTAS				
21	A	B	C	D	E
22	A	B	C	D	E
23	A	B	C	D	E
24	A	B	C	D	E
25	A	B	C	D	E
26	A	B	C	D	E
27	A	B	C	D	E
28	A	B	C	D	E
29	A	B	C	D	E
30	A	B	C	D	E
31	A	B	C	D	E
32	A	B	C	D	E
33	A	B	C	D	E
34	A	B	C	D	E
35	A	B	C	D	E
36	A	B	C	D	E
37	A	B	C	D	E
38	A	B	C	D	E
39	A	B	C	D	E
40	A	B	C	D	E

INFORMAÇÕES

O inteiro teor da prova e o gabarito preliminar da Prova Objetiva serão divulgados até às **20h do dia 05 de setembro de 2022**, no endereço eletrônico <http://concursos.furb.br/>, link Prefeitura Municipal de Camboriú – Concurso Público - Edital N. 001/2022.

Camboriú, 04 de setembro de 2022.