



TELEFONISTA

LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO

- Os Cadernos de Prova de cada cargo possuem 4 tipos diferentes, sendo o conteúdo das questões o mesmo para todos, diferenciando-se apenas a ordem das questões e alternativas.
- Verifique acima o tipo do seu Caderno de Prova e preencha no Cartão Resposta, em campo específico, o número correspondente ao tipo do seu Caderno de Prova.
- Deixe sobre a carteira apenas documento de identificação, caneta esferográfica de tinta azul ou preta feita de material transparente e recipiente com água sem qualquer etiqueta ou rótulo.
- Confira se este Caderno de Prova corresponde ao cargo para o qual você se inscreveu e se o mesmo contém **35** questões, numeradas de **1** à **35**.
- Não serão consideradas reclamações posteriores ao término da prova.
- Assine o Cartão Resposta.
- Cada questão da prova objetiva constitui-se de quatro alternativas, identificadas pelas letras A, B, C e D das quais apenas uma é a resposta correta.
- Todas as respostas julgadas como corretas do Caderno de Prova deverão ser transportadas para o Cartão Resposta, o qual será o único documento válido para a correção das provas objetivas e não será substituído em hipótese alguma.
- A marcação da alternativa julgada como correta deve ser feita conforme orientado no Cartão Resposta.
- Ao terminar sua prova, entregue o Cartão Resposta ao fiscal de sala e retire-se imediatamente do local de aplicação das provas.

TEMPO DE PROVA

- A prova objetiva terá duração máxima de **3h**, incluído o tempo para preenchimento do Cartão Resposta.
- O candidato somente poderá retirar-se do local de prova após 30 minutos de seu início e poderá levar o caderno de provas.
- Os 3 (três) últimos candidatos somente poderão retirar-se da sala de prova simultaneamente e devem fazê-lo após o encerramento da ata de sala.

NÃO É PERMITIDO

- Folhear o Caderno de Prova antes da autorização do fiscal.
- Qualquer tipo de comunicação entre os candidatos durante a aplicação da prova, sob qualquer forma ou alegação.
- Qualquer tipo de consulta sejam por meio de recursos didáticos, elétricos ou eletrônicos.
- Sair da sala durante a realização da sua provas sem o acompanhamento do fiscal de corredor.
- Uso do banheiro após entregar seu Cartão Resposta.
- A permanência de candidatos no local de realização das provas após o término e a entrega do Cartão Resposta.

Conhecimentos Específicos

Questão 01

Qual é o nome dado ao arquivo eletrônico usado como identidade virtual para pessoas físicas e jurídicas?

- (A) Email.
- (B) Assinatura digital.
- (C) PIN.
- (D) ID.

Questão 02

O atendimento feito pelo telefonista, possui como característica particular o estabelecimento de uma relação de forma não presencial, o que pode dificultar a compreensão, não só do que é dito, como também das intenções inerentes ao diálogo. Por isso, é fundamental que o telefonista NÃO utilize:

- (A) Linguagem formal.
- (B) Tratamento respeitoso.
- (C) Tom de voz regular.
- (D) Gírias.

Questão 03

No que consiste a Central de Comutação?

- (A) É o setor responsável pelos serviços de comunicação de uma empresa ou entidade.
- (B) É o nome dado à sala onde estão instalados os equipamentos responsáveis pela manutenção do sistema de comunicação de uma empresa ou entidade.
- (C) É um equipamento responsável por realizar ligações entre dois usuários do serviço de telefonia.
- (D) É a base onde são distribuídos os ramais externos para a montagem de um sistema de telefonia.

Questão 04

Qual é o termo técnico usado para definir a ação necessária para evitar sobrecargas de chamadas nos sistemas de DAC e nos circuitos telefônicos?

- (A) Descarregamento.
- (B) Desburocratização.
- (C) Gerenciamento de tráfego.
- (D) Análise de risco.

Questão 05

Como o Código Brasileiro de Telecomunicações define "telefonia"?

- (A) O processo de telecomunicação destinado à transmissão de informações por meio digital.
- (B) O processo de telecomunicação destinado à transmissão de mensagens escritas.

- (C) É o processo de telecomunicação destinado à transmissão da palavra falada ou de sons.
- (D) O processo de telecomunicação destinado à difusão de ondas sonoras.

Questão 06

Quando o usuário faz uma chamada por meio do acesso direto aos ramais de uma Central Privada de Comutação Telefônica (CPCT), sem o auxílio do terminal atendedor, dizemos que ele está realizando uma:

- (A) Ligação Indireta ao Ramal (LIR).
- (B) Ligação Indireta (LI).
- (C) Discagem Direta a Ramal (DDR).
- (D) Chamada de Ramal Direto (CRD).

Questão 07

O DDD - Discagem Direta à Distância, é a sigla usada para representar:

- (A) Um código de ligação utilizado por empresas de telefonia.
- (B) Um código de ligação telefônica de dois dígitos que identifica as cidades do país.
- (C) Um código de identificação do usuário, necessário nas ligações efetuadas a partir de um ramal para um número externo.
- (D) Um código de transmissão de dados que identifica o local de onde a ligação parte.

Questão 08

A prática da ética é minimamente esperada de todo profissional que deseja ser visto de forma positiva no ambiente de trabalho e por isso deve ser um ponto de atenção para ele. Entre os itens abaixo citamos algumas posturas que correspondem ao senso ético que deve ter um bom profissional.

I.Honestidade.

II.Justiça.

III.Prepotência.

IV.Indiscrição.

Indique a alternativa CORRETA.

- (A) Os itens II e IV correspondem a tais posturas.
- (B) Os itens I e III correspondem a tais posturas.
- (C) Os itens II e III correspondem a tais posturas.
- (D) Os itens I e II correspondem a tais posturas.

Questão 09

A transferência de chamadas telefônicas por meio de ramais de uma rede de telecomunicação, interna ou externamente é função da:

- (A) Central de Dados Digitais.
- (B) Central de Dados de Telecomunicação.

- (C) Central Privada de Comutação.
- (D) Central de Frequência Curta.

Questão 10

Segundo o Código Nacional de Telecomunicações e Normas da ANATEL de quem é a competência da adoção de medidas que assegurem a continuidade dos serviços de telecomunicações quando as concessões, autorizações ou permissões não forem renovadas ou sejam cassadas, e houver interesse público na continuação desses serviços?

- (A) Do Conselho Nacional de Telecomunicações.
- (B) Da Secretaria Municipal de Comunicações.
- (C) Do Conselho Estadual de Telecomunicações.
- (D) Da empresa que se candidatar para assumi-la.

Questão 11

Todo trabalho desenvolvido em uma empresa ou entidade implica no envolvimento direto ou indireto da equipe em geral, por isso exige que as relações sejam estabelecidas de forma harmoniosa. Qual das alternativas abaixo justifica essa afirmação.

- (A) Relações harmoniosas garantem a eficiência do processo produtivo.
- (B) Relações harmoniosas geram intimidade entre os membros de uma equipe.
- (C) Relações harmoniosas impedem que os membros de uma equipe estabeleçam concorrência profissional.
- (D) Relações harmoniosas podem gerar a procrastinação coletiva.

Questão 12

Agir com responsabilidade, ser assíduo, pontual e discreto, são práticas observadas em um bom profissional e, do ponto de vista administrativo, são posturas que caracterizam:

- (A) Falta de profissionalismo.
- (B) A ética profissional.
- (C) Um comportamento tendencioso.
- (D) Incompetência.

Questão 13

Segundo o Código Nacional de Telecomunicações e Normas da ANATEL quanto aos fins a que se destinam, uma das classificações das telecomunicações é:

- (A) Serviço de Difusão de Dados.
- (B) Serviço de Difusão de Ondas.
- (C) Serviço Público Irrestrito.
- (D) Serviço Público Restrito.

Questão 14

Em um computador, a parte conhecida como sistema,

responsável por receber e traduzir as informações inseridas na máquina para um linguagem de computação é chamada de:

- (A) Programação.
- (B) Hardware.
- (C) Software.
- (D) Memória.

Questão 15

Entre as várias particularidades do contato telefônico está o fato de que ele pode ser a única ligação entre o público e a empresa ou instituição, por isso, é preciso que o profissional que exerce a função de telefonista desenvolva algumas habilidades específicas para o seu exercício, como por exemplo:

- (A) Impaciência.
- (B) Morosidade.
- (C) Empatia.
- (D) Soberba.

Questão 16

Qual é o termo técnico utilizado para designar a perda de potência do sinal de comunicação, medida em decibéis, ocorrida por meio do equipamento, linhas ou outros dispositivos de transmissão?

- (A) Impotência.
- (B) Obstrução.
- (C) Variação de sinal.
- (D) Atenuação.

Questão 17

Nas telecomunicações O AGENTE BLENDED de um Call Center é aquele que:

- (A) Opera tanto no recebimento de chamadas quanto em sua realização.
- (B) Opera exclusivamente na realização de chamadas.
- (C) Opera exclusivamente no recebimento de chamadas.
- (D) Opera como agente de vendas diretas.

Questão 18

Segundo o art. 7º do Código Nacional de Telecomunicações e Normas da ANATEL, os meios, através dos quais se executam os serviços de telecomunicações, constituirão troncos e redes contínuos, que formarão:

- (A) O Sistema Nacional de Telecomunicações.
- (B) O Sistema Nacional de Telefonia.
- (C) O Sistema Público de Telefonia.
- (D) O Sistema de Telecomunicações Internacionais.

Questão 19

Algumas características que devem ser valorizadas em um profissional que atua na função de Telefonista, a fim de que o atendimento prestado seja adequado. Entre tais características NÃO consta:

- (A) Proatividade.
- (B) Ser acessível.
- (C) Ser intolerante.
- (D) Saber ouvir.

Questão 20

Qual das alternativas abaixo explica de forma satisfatória o que é o "sigilo profissional"?

- (A) É não conversar assuntos que não sejam profissionais no ambiente de trabalho.
- (B) É não fazer comentários sobre questões profissionais fora do ambiente de trabalho.
- (C) É a preservação do segredo das informações recebidas em função do exercício do seu cargo ou função.
- (D) É o trabalho que exige ser mantido em segredo.

Língua Portuguesa

O texto seguinte servirá de base para responder às questões de 21 a 30.

Por que sentar de pernas cruzadas pode fazer mal

Você cruza a perna direita sobre a esquerda ou a esquerda sobre a direita? Cerca de 62% das pessoas cruzam a direita sobre a esquerda, 26% fazem o contrário e 12% não têm preferência. Normalmente, há duas maneiras de sentar em uma cadeira e cruzar as pernas, uma na altura do joelho e a outra sobre o tornozelo.

Pesquisas mostram que sentar de pernas cruzadas aumenta o desalinhamento dos quadris, com um lado ficando mais alto que o outro. E altera a velocidade com que o sangue se move pelos vasos sanguíneos dos membros inferiores, o que aumenta o risco de coágulos. As pesquisas demonstram que cruzar a perna na altura dos joelhos é pior do que sobre os tornozelos.

Na verdade, sentar dessa maneira causa um aumento na pressão arterial devido ao acúmulo de sangue nas veias, e o coração tem que trabalhar para compensar isso, aumentando o risco de danos aos vasos sanguíneos. É por isso que, ao medir a pressão arterial, você deve manter os pés apoiados no chão.

Quanto mais tempo e mais frequentemente você senta de pernas cruzadas, maiores são as alterações de longo prazo nos comprimentos dos músculos e na estrutura óssea da pélvis.

E devido à maneira como o esqueleto está interligado, cruzar as pernas por longos períodos de tempo também causa desalinhamento da coluna e dos ombros. A

posição da cabeça fica desalinhada devido a mudanças nos ossos do pescoço, uma vez que a coluna compensa para manter o centro de gravidade acima da pélvis.

O mesmo desequilíbrio pode ser observado nos músculos da pélvis e da parte inferior das costas como resultado da má postura e do estresse e tensão causados por sentar de pernas cruzadas. A pélvis também fica desalinhada devido ao alongamento prolongado dos músculos glúteos de um lado, o que significa que eles se tornam mais fracos.

Ficar muito tempo sentado com as pernas cruzadas aumenta a chance de escoliose, um alinhamento anormal da coluna, e outras deformidades.

<https://www.bbc.com/portuguese/articles/c89y43v44j8o>. Adaptado.

Questão 21

Você cruza a perna direita sobre a esquerda ou a esquerda sobre a direita? Cerca de 62% das pessoas cruzam a direita sobre a esquerda, 26% fazem o contrário e 12% não têm preferência.

Na frase em questão, há:

- (A) Cinco artigos definidos femininos e dois indefinidos masculinos.
- (B) Seis artigos definidos femininos e um indefinido masculino.
- (C) Seis artigos definidos femininos e um definido masculino.
- (D) Cinco artigos definidos femininos e dois definidos masculinos.

Questão 22

As pesquisas demonstram que cruzar a perna na altura dos joelhos é pior do que sobre os tornozelos.

O número de verbos presentes na frase em questão é de:

- (A) Quatro.
- (B) Três.
- (C) Dois.
- (D) Cinco.

Questão 23

Quanto 'mais' tempo e mais 'frequentemente' você senta de pernas cruzadas...

Os termos destacados na frase são, respectivamente:

- (A) Advérbio e adjetivo.
- (B) Adjetivo e adjetivo.
- (C) Adjetivo e advérbio.
- (D) Advérbio e advérbio.

Questão 24

Na verdade, sentar dessa maneira causa um aumento

na pressão arterial devido ao acúmulo de sangue nas veias, e o coração tem que trabalhar para compensar isso, aumentando o risco de danos aos vasos sanguíneos.

Assinale a opção que contenha a separação silábica correta das palavras.

- (A) co-ra-çã-o tem / que tra-ba-lhar / pa-ra
- (B) a-cú-mu-lo / de san-gue / nas vei-as
- (C) sen-tar / des-sa / mane-i-ra / cau-sa
- (D) o ris-co de / da-nos / a-os / va-sos

Questão 25

Na verdade, sentar dessa maneira causa um aumento na pressão arterial devido ao acúmulo de sangue nas veias, e o coração tem que trabalhar para compensar isso, aumentando o risco de danos aos vasos sanguíneos.

Assinale a expressão que contenha um substantivo e um adjetivo nesta ordem.

- (A) O risco de danos aos vasos.
- (B) Sentar dessa maneira causa.
- (C) Na pressão arterial devido.
- (D) Acúmulo de sangue nas veias.

Questão 26

O sangue se move pelos vasos sanguíneos dos membros inferiores.

Conjugando o verbo da frase em questão no pretérito perfeito do indicativo, tem-se:

- (A) O sangue se moveu pelos vasos sanguíneos dos membros inferiores.
- (B) O sangue se movera pelos vasos sanguíneos dos membros inferiores.
- (C) O sangue se moveria pelos vasos sanguíneos dos membros inferiores.
- (D) O sangue se movia pelos vasos sanguíneos dos membros inferiores.

Questão 27

É por isso que, ao medir a pressão arterial, você deve manter os pés apoiados no chão.

Assinale a opção que contenha apenas preposições.

- (A) por - ao.
- (B) no - os.
- (C) isso - que.
- (D) ao - a.

Questão 28

Normalmente, há duas maneiras de sentar em uma cadeira e cruzar as pernas, uma na altura do joelho e a outra sobre o tornozelo.

Assinale a opção CORRETA de acordo com o tipo de substantivo descrito.

- (A) maneiras - substantivo concreto e derivado.
- (B) altura - substantivo abstrato e comum.
- (C) joelho - substantivo abstrato e comum.
- (D) pernas - substantivo concreto e coletivo.

Questão 29

Você está sentado confortavelmente? Pare por um momento, e sem mudar de posição, observe sua postura. O que suas pernas estão fazendo? Elas estão cruzadas?

Assinale a opção CORRETA de acordo com o texto base.

- (A) O ato de cruzar as pernas causa problemas na coluna e nos ombros, já que os mesmos sofrem um desalinhamento se este ato for de longa duração.
- (B) Segundo pesquisas do Centro Ortopédico Brasileiro, há um número maior de pessoas que cruzam a perna direita sobre a esquerda, em vez da esquerda sobre a direita.
- (C) As pernas cruzadas aumentam a velocidade do sangue nas veias, fazendo com que o coração trabalhe muito mais, aumentando a dilatação dos vasos sanguíneos.
- (D) Uma pessoa de pernas cruzadas por longos períodos pode desenvolver deformidades como a lordose, um desalinhamento da coluna vertebral.

Questão 30

Observe a frase: 'Por que' sentar de pernas cruzadas pode fazer mal.

O uso da palavra em destaque, nesta frase, transforma-a em um tipo de frase:

- (A) Exclamativa.
- (B) Afirmativa.
- (C) Interrogativa.
- (D) Negativa.

Conhecimentos Gerais

Questão 31

Analise as alternativas abaixo e marque a afirmativa verdadeira em relação ao Art. 77 da Lei Orgânica do Município de Guaraciaba/SC:

- (A) O Prefeito e o Vice-Prefeito podem aceitar cargo, função ou emprego remunerado na administração pública direta ou indireta desde que sejam demissíveis "ad nutum".
- (B) O Prefeito e o Vice-Prefeito não podem ser proprietários, controladores ou diretores de empresa que goze de favor decorrente de contrato celebrado com o Município.
- (C) O Prefeito e o Vice-Prefeito podem firmar contrato com o Município desde que obedeçam a cláusulas uniformes.
- (D) O Prefeito e o Vice-Prefeito podem ser titulares de mais de um mandato eletivo.

Questão 32

"Após reunião com o presidente, nesta quinta-feira (27-04-23), no Palácio do Alvorada, o ministro do Trabalho, Luiz Marinho, informou que a medida provisória que autoriza reajuste de salário mínimo será assinada nos próximos dias. A ideia é que a medida comece a valer a partir de primeiro de maio."

Acesso em: <https://www.cnnbrasil.com.br/economia> (Adaptado)

Sobre o contexto da manchete acima qual afirmativa abaixo é verdadeira:

- (A) O presidente antecipa o reajuste do próximo ano em comemoração do Dia do Trabalhador no Vale do Anhangabaú, em São Paulo.
- (B) O reajuste de salário mínimo será retroativo a partir do dia primeiro de janeiro de 2023.
- (C) Com o reajuste o valor do salário mínimo passa a ser de R\$ 1400,00.
- (D) Com o reajuste o valor do salário mínimo passa a ser de R\$ 1320,00.

Questão 33

Segundo a história do município de Guaraciaba/SC quais foram os principais grupos étnicos responsáveis pela colonização de Guaraciaba:

- (A) Holandeses e suecos.
- (B) Franceses e ingleses.
- (C) Portugueses e espanhóis.
- (D) Alemães e italianos.

Questão 34

Durante a Revolução Farroupilha em Santa Catarina, a cidade de Laguna foi tomada pelos farrapos, que estabeleceram o Governo da República Farroupilha na cidade. Qual foi o nome dado à cidade pelos farrapos

após a sua tomada:

- (A) Cidade dos Farrapos.
- (B) Cidade de Laguna Livre.
- (C) Cidade Juliana de Laguna.
- (D) Cidade Farroupilha.

Questão 35

De acordo com o Art. 92 da Lei Orgânica do Município, analise as assertivas abaixo:

I.Os servidores públicos municipais, nomeados em virtude de aprovação e classificação em concurso público, passam a ser efetivos e estáveis depois de três anos de exercício das atribuições do cargo.

II.O servidor público estável pode perder o cargo sem direito a ampla defesa.

III.Extinto o cargo de provimento efetivo ou declarada a sua desnecessidade, o servidor efetivo e estável será exonerado sem direito a qualquer indenização.

Sobre as assertivas podemos afirmar que está correto o que se afirma em:

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