



Estado de Santa Catarina
Prefeitura Municipal de Guaraciaba
Edital de Processo Seletivo nº 05/2021



CADERNO DE PROVAS

Cargo	Prova Tipo
TELEFONISTA	1

➤ **AGUARDE A ORDEM DO FISCAL PARA ABRIR ESTE CADERNO DE PROVAS.**

Leia atentamente as instruções abaixo:

- ✓ O candidato deverá OBRIGATORIAMENTE observar as medidas sanitárias de segurança à prevenção de contaminação e disseminação do COVID-19.
- ✓ Deixe sobre a carteira apenas o documento de identificação e a caneta esferográfica de tinta preta ou azul, feita de material transparente.
- ✓ Não será permitida qualquer consulta ou comunicação entre os candidatos.
- ✓ Verifique se:
 - No seu cartão resposta, o tipo de prova destacado corresponde ao mesmo tipo de prova constante no caderno de prova que lhe foi entregue. As provas de cada cargo serão identificadas pelos números 1, 2, 3 e 4 e é de responsabilidade do candidato a conferência do tipo de prova constante no cartão resposta e no caderno de prova.
 - Sua prova é para o cargo ao qual se inscreveu e se a mesma contém **20 questões**, numeradas de **1 à 20**. Caso contrário, informe imediatamente ao fiscal de sala. Não serão aceitas reclamações posteriores por falha de impressão e/ou total de questões.
- ✓ Preencha o **Cartão Resposta**, com as informações solicitadas.
- ✓ Para cada questão existe apenas **uma** resposta certa. A resposta certa deve ser marcada no **Cartão Resposta**.
- ✓ Segue demonstrado a forma correta de preencher o **Cartão Resposta**: ●
- ✓ As marcações duplas, rasuradas ou marcadas diferente do modelo acima, ocasionará a anulação da questão.
- ✓ É de responsabilidade do candidato o preenchimento dos dados do **Cartão Resposta**.
- ✓ A prova terá duração de **02h30min**, incluído neste horário, o tempo para o preenchimento do **Cartão Resposta**.
- ✓ A saída da sala só poderá ocorrer após decorridos 30 (trinta) minutos do início das provas.
- ✓ Ao sair da sala, entregue o **Cartão Resposta** ao fiscal da sala e retire-se imediatamente do local de aplicação das provas.
- ✓ Não é permitido o uso do banheiro após entregar seu Cartão Resposta.

Boa prova!

Rascunho do gabarito:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20



Estado de Santa Catarina
Prefeitura Municipal de Guaraciaba
Edital de Processo Seletivo nº 05/2021



Conhecimentos Específicos

Questão 01

O que é uma Central de Comutação?

- (A) É o conjunto de redes telefônicas externas que possibilitam a transmissão de dados.
- (B) É o setor de trabalho dos profissionais da telefonia dentro de uma instituição pública ou privada.
- (C) É o equipamento que realiza a ligação (comutação) entre dois usuários do serviço de telefonia.
- (D) É o local onde funciona o sistema de telefonia.

Questão 02

De quem é a competência de "adotar medidas que assegurem a continuidade dos serviços de telecomunicações, quando as concessões, autorizações ou permissões não forem renovadas ou tenham sido cassadas, e houver interesse público na continuação desses serviços"?

- (A) Do Conselho Nacional de Telecomunicações.
- (B) Dos Conselhos Estaduais de Telecomunicações.
- (C) Das Empresas Privadas de Telecomunicações.
- (D) Dos Órgãos Municipais de Telecomunicações.

Questão 03

O que é e para que serve o DDD - Discagem Direta à Distância?

- (A) É um código de transmissão de dados de dois dígitos que identifica as operadoras de telefonia móvel.
- (B) É um código de ligação telefônica de três dígitos que identifica os países.
- (C) É um código de transmissão de dados móveis distribuídos de acordo com cada região do país.
- (D) É um código de ligação telefônica de dois dígitos que identifica as cidades do país.

Questão 04

Qual é a aplicação do "sigilo profissional", de acordo com as normas legais, na profissão de telefonista?

- (A) É não falar a seus superiores sobre as ligações particulares feitas pelos outros funcionários, por meio das linhas da instituição onde trabalha.

- (B) É manter em segredo toda e qualquer informação recebida no exercício do seu cargo, seja ela sigilosa ou não.
- (C) É não falar para ninguém a função que exerce.
- (D) É manter em sigilo as informações das quais se apropriou em função do exercício do seu cargo, que sejam consideradas secretas.

Questão 05

De que forma se dá a Discagem Direta a Ramal (DDR)?

- (A) O usuário passa sua mensagem para o profissional que trabalha no terminal atendedor e este utiliza os ramais de uma Central Privada de Comutação Telefônica (CPCT), para transmitir a informação ao recebedor.
- (B) O usuário só tem acesso aos ramais de uma Central Privada de Comutação Telefônica (CPCT), com o auxílio do terminal atendedor.
- (C) O acesso do usuário chamador aos ramais de uma Central Privada de Comutação Telefônica (CPCT), só pode ser feito no local onde está instalado o terminal atendedor.
- (D) O usuário chamador tem acesso direto aos ramais de uma Central Privada de Comutação Telefônica (CPCT), sem o auxílio do terminal atendedor.

Questão 06

Apesar de, na maioria das vezes, não ter contato pessoalmente com seu público, o atendimento deve ser regido pelas mesmas regras que devem ser observadas em outras relações. Assim, é INAPROPRIADO que o (a) telefonista:

- (A) Preze pelo sigilo e pela descrição no exercício de sua função.
- (B) Use uma linguagem grosseira.
- (C) Seja cordial.
- (D) Faça o possível para atender o que lhe está sendo solicitado.

Questão 07

Uma informação de fácil acesso é a de que computadores são aparelhos divididos basicamente em software e hardware, porém o que talvez você não saiba é que em todo sistema de telefonia estes conceitos também podem ser aplicados, o hardware é a parte física, os componentes que compõem o aparelho. E o que é o software?



Estado de Santa Catarina
Prefeitura Municipal de Guaraciaba
Edital de Processo Seletivo nº 05/2021



- (A) É a parte lógica do equipamento, aquela que conhecemos como sistema, onde as informações inseridas pelo usuário são traduzidas em linguagem de computação.
- (B) É o nome do setor da instituição onde é instalado o hardware.
- (C) É como são chamadas as pessoas que operam os equipamentos tecnológicos.
- (D) É a parte do equipamento responsável exclusivamente pela produção de som e/ou imagem.

Questão 08

O Código Nacional de Telecomunicações e Normas da ANATEL, em seu Art. 5º, determina o âmbito dos serviços de telecomunicações e os classificam em:

- I. Serviço interior.
- II. Serviço internacional.
- III. Serviço estadual.
- IV. Serviço municipal.

Analisando os itens acima, concluímos que:

- (A) Somente as opções III e IV se enquadram nesta classificação.
- (B) Somente as opções II, III e IV se enquadram nesta classificação.
- (C) Somente as opções I e II se enquadram nesta classificação.
- (D) Somente as opções I, II e IV se enquadram nesta classificação.

Questão 09

De acordo com o Art 37 da Constituição da República Federativa do Brasil, qual é o prazo de validade de um concurso público?

- (A) Até dois anos, prorrogável uma vez, por igual período.
- (B) Dois anos, prorrogável uma vez, por mais dois.
- (C) Até três anos, prorrogável uma vez, por igual período.
- (D) Três anos, prorrogável uma vez, por mais três.

Questão 10

A ética profissional pode ter um código específico para cada profissão, mas alguns princípios devem fazer parte de todos eles. Analise os itens abaixo e identifique os que fazem parte destes princípios.

- I. Responsabilidade.
- II. Arrogância.
- III. Honestidade.
- IV. Pontualidade.

Após análise, marque a alternativa de acordo com as informações acima.

- (A) Apenas o item III está errado.
- (B) Apenas o item II está errado.
- (C) Apenas o item I está errado.
- (D) Apenas o item IV está errado.

Questão 11

Quase todas as ações praticadas em um ambiente de trabalho pressupõem o contato entre pessoas. De que forma essas relações podem impactar o desenvolvimento das atividades?

- (A) A formalidade e o distanciamento garantem que o ambiente seja calmo e produtivo.
- (B) Estabelecer um quadro hierárquico formal torna mais fácil o reconhecimento e a valorização dos superiores evitando, assim, que a intimidade venha a gerar conflitos.
- (C) As relações harmoniosas geram intimidade e esta, por sua vez, gera inconveniências e conflitos.
- (D) As relações harmoniosas constroem um ambiente calmo e tranquilo, favorecendo o desenvolvimento dos trabalhos, já os conflitos geram estresse e o prejudicam.

Questão 12

O empregador é responsável por garantir condições de segurança e higiene, mantendo o ambiente de trabalho sempre limpo e seguro, mas o funcionário também tem um papel fundamental na hora de zelar pela sua integridade física e pela de seus colegas. Qual das opções abaixo cita uma das formas deste profissional exercer esse seu papel?

- (A) Dedicando-se à prevenção de acidentes, à manutenção da limpeza e organização do seu espaço físico e também de sua própria saúde, evitando a necessidade de medidas corretivas.
- (B) Deixando que as ações relacionadas à segurança e à higiene sejam motivo de preocupação somente depois que houver algum acidente consumado.



Estado de Santa Catarina
Prefeitura Municipal de Guaraciaba
Edital de Processo Seletivo nº 05/2021



- (C) Preocupando-se somente com o exercício de sua função, deixando a limpeza e a organização por conta dos profissionais da área, a fim de garantir uma convivência harmoniosa.
- (D) Responsabilizando-se pela limpeza e organização do seu ambiente, evitando que qualquer outro profissional tenha acesso a ele, para que ninguém corra riscos no seu entorno.

Questão 13

Qual é a principal função da central privada de comutação?

- (A) Estabelecer um sistema de comunicação interna no ambiente no qual é instalada.
- (B) Organizar a transferência de dados digitais entre ramais telefônicos.
- (C) Possibilitar a transferência de chamadas telefônicas por meio de ramais ligados a uma determinada rede de telecomunicação, interna ou externamente.
- (D) Promover a transferência de chamadas exclusivamente entre uma rede interna e uma rede externa de telecomunicação.

Questão 14

Por que o (a) telefonista deve se preocupar com a forma como exerce sua função, no que diz respeito à sua postura no atendimento ao público?

- (A) Porque é necessário para garantir sua continuidade no emprego.
- (B) Porque é importante impor respeito ao público que faz contato com a instituição.
- (C) Porque a ideia de organização e eficiência de uma instituição está diretamente ligada à forma como a pessoa é tratada, seja no atendimento presencial ou telefônico.
- (D) Porque as pessoas são intolerantes e impacientes, podendo levar o profissional a situações constrangedoras.

Língua Portuguesa

TEXTO 01

O texto abaixo servirá de base para responder as questões de 15 a 17.

CONTINHO

Era uma vez um menino triste, magro e barrigudinho, do sertão de Pernambuco. Na soalheira danada de

meio-dia, ele estava sentado na poeira do caminho, imaginando bobagem, quando passou um gordo vigário a cavalo:

- _ Você aí, menino, para onde vai essa estrada?
- _ Ela não vai não: nós é que vamos nela.
- _ Engraçadinho duma figa! Como você se chama?
- _ Eu não me chamo não, os outros é que me chamam de Zé.

(Paulo Mendes Campos. Crônica 1. São Paulo: Ática, 2002.p.76)

Questão 15

Marque a alternativa com informação CORRETA.

- (A) As palavras: "não" e "Zé" são monossílabos tônicos.
- (B) Todas as palavras da série: "essa"; "para"; "estrada" pertencem à mesma classe de palavras e têm a mesma quantidade de sílabas gramaticais.
- (C) O adjetivo: "Engraçadinho" está no diminutivo, masculino, singular e está escrito com encontro consonantal e dígrafo.
- (D) As palavras: "poeira" e "soalheira" se identificam por estarem escritas com hiato e porque têm a mesma quantidade de sílabas gramaticais.

Questão 16

Sobre a composição do texto, analise as informações seguintes:

- I.O texto tem um cenário que sugere a desilusão do menino que estava sentado na poeira do caminho.
- II.O verbo "imaginando" está na forma nominal do gerúndio e sugere que o menino estava alheio ao mundo físico em que vivia.
- III.Há palavras no texto que comprovam o desrespeito do gordo vigário ao menino triste, magro e barrigudinho.
- IV.No texto, existem palavras que comprovam que o menino estava esperando os irmãos e se sentou para descansar.
- V.Existem palavras no texto que comprovam que o menino voltou para casa no cavalo do gordo vigário.

Estão CORRETAS, somente:

- (A) II, III e IV apenas.



Estado de Santa Catarina
Prefeitura Municipal de Guaraciaba
Edital de Processo Seletivo nº 05/2021



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

Questão 17

Marque a alternativa com informação INCORRETA.

- (A) Os substantivos: "triste" e "magro" estão escritos com encontro consonantal.
- (B) Os pronomes: me¹; "ela²; e você³ são, respectivamente: monossílabo átono; dissílabo paroxítono e dissílabo oxítono.
- (C) A frase: "Ela não vai não: nós é que vamos nela". - representa a fala do menino.
- (D) O advérbio: "quando" indica tempo; o verbo: "passou" está conjugado no pretérito perfeito do modo indicativo, indicando ação concluída no passado.

Conhecimentos Gerais

Questão 18

Guaraciaba, em tupi-guarani, significa:

<https://turismo.guaraciaba.sc.gov.br/sobre-a-cidade#apresentacao>

- (A) Serra boa.
- (B) Raio de Sol.
- (C) Flor Vermelha.
- (D) A mão do dia.

Questão 19

Recentemente, a cidade de Criciúma (SC) viveu "uma noite terror". Criminosos levaram pânico à cidade ao realizar assaltos, o que virou notícia em todo o Brasil. Vídeos de dinheiro espalhado pelas ruas da cidade viralizou nas redes sociais. Na ação, eles fizeram barricadas com carros, espalharam explosivos e fizeram pessoas de reféns para usar como escudo e impedir a aproximação de policiais. Qual foi o alvo principal dos assaltos?

- (A) Prefeitura Municipal.
- (B) Transeuntes.
- (C) Residências nobres.
- (D) Agências bancárias.

Questão 20

Conforme a Lei Orgânica do Município, a iniciativa das leis que disponham sobre criação de cargos,

funções ou empregos públicos na administração direta autárquica e sua remuneração compete privativamente ao(s):

- (A) Vereadores.
- (B) Presidente da República.
- (C) Governador do Estado.
- (D) Prefeito Municipal.