

Prefeitura Municipal de Balneário Camboriú
Hospital Municipal Ruth Cardoso

Processo Seletivo • Edital 002/2013

 <http://2013sel.bcamboriu.fepese.org.br>

Caderno de Prova



2 de maio



das 14 às 17 h



3 h de duração*



30 questões



M09 Telefonista



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.

Instruções

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 (cinco) 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.

Conhecimentos Gerais

(10 questões)

Português

5 questões

Texto

A “Volta a Ilha das Cabras de Natação” é evento tradicional realizado em Balneário Camboriú na semana do Dia do Trabalho. Congrega participantes de todo o Sul do Brasil, em dois quilômetros de natação, cujo percurso consiste em os participantes nadarem em volta daquela ilha. Este ano, dentre cerca de 150 participantes sagraram-se vencedores os atletas Chicão Ferreira e Stefanie Bender. Praticantes de triatlo, modalidade esportiva que combina sequencialmente e ininterruptamente natação, ciclismo e corrida, ambos obtiveram medalha de ouro.

1. Assinale a alternativa **correta**.

- a. () As maiúsculas em “Dia do Trabalho” se justificam por essa ser uma data importante para a História do Brasil.
- b. (X) As ideias contidas em “na semana do Dia do Trabalho” e “em volta daquela ilha” indicam, respectivamente, ideia de tempo e de lugar.
- c. () As palavras congrega e percurso podem ser substituídas no texto, respectivamente, por conquista e voltas.
- d. () As palavras “sequencialmente” e “ininterruptamente” reforçam a importância que o evento mencionado apresenta para o município de Balneário Camboriú.
- e. () Por indicar valor aproximado, a expressão “cerca de” deve ser empregada com números redondos; assim, estaria correta na frase “Vieram cerca de 152 a 199 participantes para a prova.”

2. Assinale a alternativa gramaticalmente **correta** quanto à concordância.

- a. () Poderiam haver mais atletas amantes do triatlo.
- b. () Aqui deveria existir muitas competições como a Volta à Ilha.
- c. () Ao final da competição já se distinguia, entre os participantes, sinais de cansaço.
- d. (X) Parece que faz seis anos que Ivo participa de competições esportivas.
- e. () Sagraram-se vencedoras as atletas Helena Blendes e Carlos Ferreira.

3. É **correto** afirmar, em relação à forma verbal em “sagraram-se vencedores”:

- a. () no futuro do indicativo fica “sagrarão-se”.
- b. () indica um fato interrompido no passado.
- c. (X) no imperativo afirmativo fica “sagrem-se”.
- d. () no pretérito imperfeito do indicativo fica “sagrava-se”.
- e. () indica um fato que talvez tenha acontecido no passado.

4. Complete a lacuna do texto abaixo.

A Praia do Estaleiro apresenta grande concentração de casas de veraneio; nela sempre há muita gente.

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

- a. () também
- b. () embora
- c. () porém
- d. () porque
- e. (X) por isso

5. Veja o anúncio abaixo:



Observe as afirmações abaixo, em relação ao anúncio apresentado.

1. A palavra *óculos* significa “olhos” e somente deve ser empregada no plural.
2. Porque a palavra é empregada no plural, todas as palavras que se referem a ela devem ir para o plural: Meus óculos quebraram. / Estes (Os) óculos devem ser completos, com armação + lentes.
3. A palavra *óculos* refere-se a apenas um objeto e deve ser empregada no singular.
4. Porque é empregada no singular, todas as palavras que se referem a ela devem ficar no singular: Meu óculos quebrou. / Este (O) óculos deve ser completo, com armação + lentes.
5. A palavra *promoções* é acentuada graficamente por ser oxítona.
6. A palavra *óculos* é acentuada graficamente por ser proparoxítona.

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

- a. () São corretas apenas as afirmativas 1, 2 e 5.
- b. (X) São corretas apenas as afirmativas 1, 2 e 6.
- c. () São corretas apenas as afirmativas 1, 5 e 6.
- d. () São corretas apenas as afirmativas 3, 4 e 5.
- e. () São corretas apenas as afirmativas 3, 4 e 6.

Temas Atuais

5 questões

6. A exploração sexual contra crianças e adolescentes é uma perversa violação aos Direitos Humanos que vem preocupando cada vez mais as autoridades. Para combater esse horrendo crime é necessário o apoio da comunidade.

Em Balneário Camboriú, as pessoas que desejarem denunciar qualquer ocorrência relacionada a esse delito poderão fazê-lo discando, em um telefone, o número:

- a. (X) 100.
- b. () 193.
- c. () 657.
- d. () 1000.
- e. () 1093.

7. Embora a economia brasileira tenha alcançado bons resultados nos últimos anos, em muitos setores existe o temor da desindustrialização.

Assinale a alternativa que explica o que se entende por **desindustrialização**.

- a. () Verifica-se quando a produção agrícola e os serviços crescem em percentuais mais elevados do que a indústria.
- b. () É o crescimento exacerbado da produção industrial de um país ou de uma região, motivado pelo aumento da demanda.
- c. () Trata-se da redução ou mesmo do fim da produção industrial de um país ou de uma região que pode ter, entre as suas causas, o aumento da exportação de produtos para outros países.
- d. (X) Trata-se da redução ou mesmo o fim da produção industrial de um país ou de uma região que pode ter, entre as suas causas, a concorrência de produtos importados de outros países.
- e. () O termo designa a situação em que a indústria perde a importância econômica em um país ou região em virtude do aumento das exportações.

8. Facebook, Orkut, LinkedIn são alguns dos nomes que se tornaram presentes no nosso dia a dia. Com milhares de seguidores, são objeto de grande interesse de pesquisadores que buscam entender sua influência no comportamento das pessoas.

Facebook, Orkut, LinkedIn são:

- a. Redes sociais.
- b. Servidores de e-mail.
- c. Mecanismos de busca.
- d. Sistemas de computação.
- e. Navegadores de Internet.

9. Analise as afirmativas abaixo:

- 1. A metade das espécies comuns de plantas e animais pode sofrer um declínio significativo em seu habitat por conta das mudanças climáticas.
- 2. Caso as temperaturas continuem subindo nas próximas décadas, haverá uma séria ameaça à biodiversidade.
- 3. As alterações climáticas, como a ciência tem demonstrado, pouco ou nenhum efeito têm em relação à biodiversidade.

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

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

10. As opiniões do seu Presidente, Deputado Pastor Marco Feliciano, fizeram com que uma Comissão da Câmara de Deputados passasse a receber grande cobertura pela Imprensa.

Trata-se da Comissão da (de):

- a. Verdade.
- b. Justiça e Cidadania.
- c. Relações Exteriores.
- d. Constituição e Justiça
- e. Direitos Humanos e Minorias.

Coluna
em Branco.
(rascunho)

Conhecimentos Específicos

(20 questões)

11. Utilizando o PABX, quais as maneiras de transferência de uma chamada para outro ramal?

- a. Pressionando a tecla "flash" ou batendo gancho de leve, discando o ramal logo após.
- b. Deixando o telefone fora do gancho ou discando os três primeiros dígitos do telefone.
- c. Pressionando o asterisco duas vezes e depois o número do ramal.
- d. Pedindo para que a pessoa digite no seu próprio telefone o número do ramal.
- e. Pressionando a tecla "*" e o último dígito do ramal ao qual você deseja transferir aquela chamada.

12. Utilizando o PABX, como é possível uma ligação de fora fazer conferência com dois ramais de dentro?

- a. A pessoa que se encontra na ligação externa terá que, em sua casa, digitar os dois números dos ramais após fazer a chamada.
- b. O ramal que está com chamada com a linha externa digitará "enter" mais o botão "*" e o número dos dois ramais.
- c. O ramal que está com chamada com a linha externa digitará a tecla "flash" mais o botão "*" e o número do ramal para fazer a conferência.
- d. A pessoa que está na ligação externa precisará também ter uma central PABX em casa, caso contrário a conferência não é possível.
- e. O ramal que está com chamada com a linha externa terá primeiro que transferir a chamada para o outro ramal apertando a tecla "2" como último dígito para se incluir como participante da conferência.

13. Segundo as normas de etiqueta de um bom atendimento telefônico, como um telefonista deve atender a uma chamada telefônica?

- a. Dizendo o seu nome e os serviços exercidos pela instituição de onde fala.
- b. Dizendo o nome da instituição de onde fala, uma saudação e o seu nome.
- c. Dizendo apenas o nome da instituição de onde fala.
- d. Falando alguma saudação e perguntando o que a pessoa que ligou deseja.
- e. Perguntando para qual ramal a pessoa que ligou gostaria de ser transferida.

14. Segundo as normas de etiqueta de um bom atendimento telefônico, que média de tempo um telefonista pode deixar uma pessoa esperando na linha sem soar indelicado?

- a. 20 segundos
- b. 45 segundos
- c. 2 minutos
- d. 5 minutos
- e. 10 minutos

15. Quais as fontes do Microsoft Word que podem ser utilizadas em documentos oficiais?

- a. Calibri ou Arial
- b. Calibri ou Algerian
- c. Times New Roman ou Arial
- d. Arial Black ou Times New Roman
- e. Comic Sans MS ou Times New Roman

16. No ato de digitar texto, quando o telefonista se depara com alguma dúvida quanto à grafia de uma palavra, qual a primeira coisa que deve ser feita?

- a. Perguntar ao seu superior sobre a grafia certa.
 - b. Perguntar para os colegas qual é a grafia certa daquela palavra.
 - c. Tentar sempre mudar a palavra por algum sinônimo.
 - d. Digitar a palavra do modo como supõe ser a sua grafia.
 - e. Procurar algum dicionário atualizado para sanar a sua dúvida.
-

17. Qual o atalho do comando "localizar e substituir" no Microsoft Word?

- a. Alt + F5
 - b. Alt + Tab
 - c. Control + V
 - d. Control + U
 - e. Control + Alt
-

18. Quais os dois principais casos onde se usa o itálico na grafia de palavras no Microsoft Word?

- a. Em notas de rodapé e cabeçalhos, apenas.
 - b. Em títulos de documentos oficiais e em todas as datas citadas no documento.
 - c. Apenas na assinatura dos autores dos documentos.
 - d. Para datas citadas em documentos oficiais e palavras as quais estamos em dúvida quanto a sua grafia.
 - e. Quando se cita títulos de obras (títulos de filmes, textos, livros) e quando se trata de palavras em outro idioma.
-

19. Textos oficiais devem ser configurados no Microsoft Word utilizando qual alinhamento?

- a. Justificado
 - b. Centralizado
 - c. Alinhado à esquerda
 - d. Alinhado à direita
 - e. Alinhado à direita nos títulos e o corpo do texto centralizado
-

20. Assinale a alternativa que contém uma atividade para a qual é necessário o uso do Microsoft Excel:

- a. Envio de emails.
 - b. Produção de slides.
 - c. Formulação de planilhas.
 - d. Digitação de textos oficiais.
 - e. Impressão de documentos oficiais.
-

21. Para a produção de gráficos, qual programa deve ser utilizado?

- a. Apenas o Microsoft Excel possui ferramenta para a criação de gráficos.
 - b. Apenas o Microsoft Word possui ferramenta para a criação de gráficos.
 - c. Apenas o Paint possui ferramenta para a criação de gráficos.
 - d. Precisaremos criar o gráfico à mão e depois passar por imagem ao computador.
 - e. Tanto o Microsoft Word quanto o Microsoft Excel têm a ferramenta para a criação de gráficos.
-

22. Segundo normas de etiqueta de atendimento telefônico, qual o número máximo de toques a pessoa deve esperar até ser atendida?

- a. 1
- b. 3
- c. 5
- d. 6
- e. 7

23. Fora o envio e o recebimento de documentos, o que mais é possível fazer utilizando uma máquina de fax?

- a. () Tirar fotografias 3×4 para documentos.
- b. () Acessar os documentos de todos os usuários que usam o mesmo modelo de fax.
- c. () Apagar as informações desnecessárias de um documento recebido.
- d. (X) Cópias dos documentos utilizando o fax como máquina copiadora.
- e. () Rastrear máquinas de fax que se encontram próximas à máquina usada pela telefonista responsável.

24. Como se salva um arquivo do Microsoft Word no seu computador de maneira a facilitar que você o ache no computador posteriormente?

- a. () Primeiramente se clica no botão "Office" e depois em salvar.
- b. () No Microsoft Word existe o desenho de um disquete no canto esquerdo superior do programa. Clicando lá é possível salvar o arquivo.
- c. (X) Primeiramente se clica no botão "Office", o tipo de formato é escolhido, depois se clica em "Salvar como", seleciona uma pasta de sua preferência, o arquivo é nomeado com o seu título e salvo.
- d. () Você abre o arquivo, vê o conteúdo do arquivo e depois clica nos botões "Control" e "B" ao mesmo tempo. Assim seu arquivo estará salvo.
- e. () Para que você possa posteriormente achar o arquivo no seu computador, basta você anotar as características do documento redigido no bloco de notas.

25. Qual o nome do tipo de papel utilizado para a impressão de documentos do fax?

- a. () Cartolina
- b. () Papel cartão
- c. () Papel crepom
- d. (X) Papel térmico
- e. () Papel manteiga

26. Dentro das regras de boa convivência de um profissional dentro de uma instituição, o que é imprescindível para o bom convívio com os demais?

- a. () Cumprimentar apenas a chefia, manter-se em silêncio perante os demais colegas, agradecer apenas aos superiores.
- b. (X) Cumprimentar a todos, agradecer quando necessário, pedir "por favor" quando precisar que os outros lhe façam algo.
- c. () Fazer apenas o seu trabalho sem dependência de favores dos outros, não manter conversa e não cumprimentar demais profissionais.
- d. () Estar sempre com roupas que chamem a atenção dos demais colegas e utilizar o telefone para conversar e fazer amizades com as pessoas do trabalho.
- e. () Trocar de funções com os seus colegas, agradecer-los quando necessário e utilizar os objetos das mesas deles quando você precisar.

27. Quando a instituição recebe fax, correspondências ou telefonemas, qual o papel do telefonista?

- a. () Esperar que o destinatário venha solicitar suas correspondências ou perguntar ao telefonista sobre alguma ligação.
- b. () Dividir por nome dos destinatários fax, correspondências, colocar em pastas e arquivar. Quanto aos recados, mantê-los anexados às pastas.
- c. () Pedir para que algum colega chame o destinatário para passar em sua sala para que você entregue tudo que lhe foi enviado.
- d. () Selecionar só o que parece de interesse do destinatário colocando fax e correspondências debaixo da porta após a seleção. Já os recados, avisar por ramal.
- e. (X) Dividir por nome dos destinatários fax, correspondências e entregar aos mesmos. Quanto aos telefonemas, o telefonista deve anotar o recado e avisar ao destinatário o mais brevemente possível.

Prefeitura Municipal de Balneário Camboriú

28. Quais são os itens básicos que um telefonista deve ter a sua volta?

- a. Lista telefônica atualizada, relação de ramais organizada em ordem alfabética, relação de números telefônicos mais chamados, lápis e caneta, bloco de anotações.
- b. Caneta de suas cores no mínimo, bloco de anotações, estilete, lista com os números dos familiares para casos de urgência.
- c. Lista telefônica, lápis, esquadro, compasso, apontador.
- d. Bloco de anotações atualizado, mural de atividades a serem exercidas no dia, revistas, carimbo da chefia.
- e. Lousa, giz, quadro de tarefas, cafeteira, caneta, lista telefônica atualizada, algum eletrodoméstico para aquecer o almoço.

29. O que é um ramal semiprivilegiado?

- a. É aquele que só faz ligação interna.
- b. É aquele ramal que necessita do auxílio de um telefonista para ligar para fora da instituição.
- c. É aquele ramal que pode receber ligações de fora, porém não pode fazer ligações.
- d. É aquele em que se pode fazer conferência com até quatro números.
- e. É aquele em que a tarifa pelo uso do serviço custa a metade do preço.

30. O que significa DDR quando se usam aparelhos do tipo PABX?

- a. É quando se trata de uma discagem de DDD (chamada interurbana) através dos ramais.
- b. Discagem de dois ramais, quando se faz uma conferência entre dois ramais.
- c. Denúncia de ramais, quando existe alguma falha nos ramais e precisa se dirigir à central para fazer os reparos.
- d. Discagem direta a ramal, quando não se precisa da telefonista para chamar o ramal desejado.
- e. Disponibilidade de ramal, quando é preciso que a telefonista ligue ao ramal para ver se ele está ou não ocupado.

Coluna
em Branco.
(rascunho)

**Página
em Branco.
(rascunho)**



FEPESE • Fundação de Estudos e Pesquisas Sócio-Econômicos
Campus Universitário • UFSC • 88040-900 • Florianópolis • SC
Fone/Fax: (48) 3953-1000 • <http://www.fepese.org.br>