

PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIANA – PARANÁ
CONCURSO PÚBLICO Nº 001/2007
CADERNO DE PROVA
17/02/2008

NOME DO CANDIDATO:

NÚMERO DE INSCRIÇÃO: _____

CARGO NÍVEL BÁSICO: TELEFONISTA

INSTRUÇÕES

NÃO ABRA O CADERNO DE TESTES ANTES DO SINAL!

- 01 - *Coloque no Gabarito e Prova o seu nome, nº de inscrição e o cargo para qual está fazendo o CONCURSO.*
- 02 - *Leia a prova com atenção, você terá 03 (três) horas para respondê-la.*
- 03 - *Este caderno de prova contém 05(cinco) questões de Português, 05(cinco) questões de Matemática, 05(cinco) questões sobre o município, 05(cinco) questões sobre Conhecimentos Gerais, e 20(vinte) questões sobre Conhecimentos Específicos do cargo inscrito.
Você deve ler atentamente cada questão no caderno de prova e escolher a alternativa que julgar correta, somente depois de ter respondido todas as questões é que deverá passar para o gabarito.*
- 04 - *Para cada questão existe apenas uma resposta correta(A, B, C ou D) em caso de rasura ou de ser marcada mais de uma resposta no gabarito, à questão será anulada.*
- 05 - *Verifique no caderno de provas se há alguma imperfeição gráfica ou se faltam folhas, caso ocorra, comunique o fiscal imediatamente.*
- 06 - *A resposta deve ser feita “A CANETA AZUL OU PRETA”*
- 07 - *A interpretação das questões é parte integrante da prova, não sendo permitida perguntas aos fiscais.*
- 08 - *Faça a sua prova em silêncio, para que todos façam também.*
- 09 - *Não será permitido qualquer espécie de consulta. O candidato que porventura desconsiderar esta regra terá sua prova anulada.*
- 10 - *Após o início da prova não será fornecido outro caderno de provas nem gabarito em qualquer hipótese.*
- 11 - *Ao terminar a prova, entregue ao fiscal o caderno de prova completo e a folha de respostas devidamente preenchido e assinado.*
- 12 - *O gabarito de respostas da prova será divulgado no site:
www.santamariana.pr.gov.br*

Boa Sorte!

**CARGO: TELEFONISTA
PORTUGUÊS – ENSINO BÁSICO**

- 01** - Assinale a frase em que o antônimo da palavra grifada está incorreto:
a) Gorda é o contrário de magra
b) Alegre é o contrário de feliz
c) Bonito é o contrário de feio
d) Aberto é o contrário de fechado
- 02** - Assinale a alternativa incorreta:
a) Que susto! (frase exclamativa)
b) A menina não sentiu medo. (frase negativa)
c) Cláudia não ouviu o sinal. (frase afirmativa)
d) A lagartixa fugiu? (frase interrogativa)
- 03** - Assinale a alternativa que contenha somente palavras femininas:
a) o pé, o carro, o menino
b) a mala, a casa, a boneca
c) a mesa, o macaco, o prefeito
d) o bolo, o cavalo, a onça
- 04** - Assinale a alternativa que contenha palavras no diminutivo:
a) florzinha, menina, amor
b) flor, menininha, amor
c) florzinha, menininha, amor
d) florzinha, menininha, amorzinho
- 05** - Assinale a alternativa que contenha somente palavras masculinas:
a) o bolo, o carro, o menino
b) a mala, a casa, a boneca
c) a mesa, o macaco, o prefeito
d) o bolo, o cavalo, a onça

MATEMÁTICA – ENSINO BÁSICO

- 06** - Leitura correta do número 97:
a) setenta e nove
b) noventa e sete
c) noventa
d) noventa e seis
- 07** - Se uma dúzia é 12, então 4 dúzias corresponde a:
a) 24
b) 48
c) 6
d) 36
- 08** - Um minuto tem:
a) 60 segundos
b) 30 segundos
c) 30 à 60 segundos

d)40 segundos

09 - Neusa e Alberto jogam baralho. Numa rodada, Alberto apostou 8 pontos. Neusa apostou o dobro. De quanto foi a aposta de Neusa?

- a)10 pontos
- b)16 pontos
- c)9 pontos
- d)18 pontos

10- Qual a alternativa em que os números estão em ordem DECRESCENTE?

- a)10 - 15 - 33 - 52 - 61 - 78 - 99
- b)69 - 68 - 67 - 66 - 65 - 64 - 63
- c)11 - 13 - 19 - 23 - 22 - 36 - 61
- d)01 - 02 - 05 - 08 - 09 - 13 - 11

CONHECIMENTOS GERAIS

11 – Nome do atual Presidente do Brasil:

- a)José Serra
- b) Roberto Requião
- c) Fernando Henrique Cardoso
- d) Luis Inácio Lula da Silva

12 – Nome do Atual Governador do Paraná

- a) Roberto Requião
- b) Jaime Lerner
- c) Beto Richa
- d) Álvaro Dias

13 – Como são chamados os medicamentos que contém o mesmo princípio ativo, dose e indicação terapêutica dos remédios de referência ou de “marca”, no entanto, possuem custo menor:

- a) genéricos
- b) transgênicos
- c) clonagem
- d) poligênicos

14- Assinale a resposta que completa a frase abaixo.

O Brasil está localizado na...

- a) África.
- b) América (América do Sul).
- c) América (América Central).
- d) América (América do Norte).

15- Qual é o país mais populoso do mundo?

Assinale a alternativa correta:

- a)Índia.
- b)Brasil.
- c)Estados Unidos da América.
- d)República Popular da China.

CONHECIMENTOS DO MUNICÍPIO

- 16-** Quanto aos municípios que limitam com Santa Mariana, é correto afirmar:
- a) Norte:- Estado de São Paulo; Sul:- Cornélio Procópio e Bandeirantes; Leste:- Itambaracá e Bandeirantes; Oeste:- Leópolis e Cornélio Procópio;
 - b) Norte:- Estado de São Paulo; Leste:- Cornélio Procópio e Bandeirantes; Sul:- Itambaracá e Bandeirantes; Oeste:- Leópolis e Cornélio Procópio;
 - c) Sul:- Estado de São Paulo; Norte:- Cornélio Procópio e Bandeirantes; Leste:- Itambaracá e Bandeirantes; Oeste:- Leópolis e Cornélio Procópio;
 - d) Norte:- Estado de São Paulo; Oeste:- Cornélio Procópio e Bandeirantes; Leste:- Itambaracá e Bandeirantes; Leste:- Leópolis e Cornélio Procópio;

17- Quanto a População do município de Santa Mariana, é correto afirmar, conforme dados do Censo:

- a) População: Urbana:- 8.668; Rural:- 5.072; Total:- 13.740;
- b) População: Urbana:- 8.678; Rural:- 4.872; Total:- 13.550;
- c) População: Urbana:- 8.668; Rural:- 4.802; Total:- 13.470;
- d) População: Urbana:- 8.802; Rural:- 4.668; Total:- 13.470;

18 - Fundado em 1958, pelo médico João Batista Lima, o Hospital Santa Alice chegou a ser considerado um dos melhores hospitais do Paraná instalados em cidades de pequeno porte. O Hospital Santa Alice hoje pertence ao município de Santa Mariana e foi adquirido na gestão de:

- a) Luiz Bassi
- b) José Polônio
- c) Antonio Carlos Bassi
- d) Antonio da Silva Machado

19 - Dentre as curiosidades do Município de Santa Mariana temos o descobrimento da uva Rubi em 1968, pelo fruticultor Kotaro Okuyama. A descoberta rendeu-lhe várias homenagens, especialmente:

- a) no 1º Congresso de Produtores de Olericultura
- b) no suplemento do Jornal ‘Folha de Londrina’
- c) no Jornal Shimbum
- d) na Cooperativa Integrada

20- O Município de Santa Mariana está localizado no Norte do Paraná, numa região comprovadamente, de um dos solos mais ricos:

- a) do Mundo
- b) da Região norte pioneira
- c) da Região sul do Brasil
- d) do Brasil

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21. Dentre as alternativas abaixo apenas uma diz respeito ao perfil profissional do (a) telefonista:

- a) fazer manutenção de todos os equipamentos;
- b) prestar informações consistentes aos clientes e visitantes;
- c) coordenar reuniões com funcionários da empresa;
- d) efetuar todos os pagamentos da empresa.

22. Assinale a alternativa correta, quando a forma de atendimento do (a) telefonista:

- a) dispensar melhor tratamento a pessoas conhecidas;
- b) questionar sempre as intenções dos clientes;
- c) atender com prontidão apenas os clientes especiais da empresa;
- d) ser sempre cordial e atencioso(a) com todos

23. A comunicação é uma das principais ferramentas de um (a) telefonista, sendo assim os mecanismos envolvidos na comunicação estabelece uma relação entre um emissor e um receptor, que estão relacionados com o que dizer, a quem dizer, quando dizer, com que frequência e de que forma. Indique a seqüência correta da transmissão de uma mensagem:

- a) emissor – codificação – mensagem – receptor;
- b) receptor – mensagem – codificação – emissor;
- c) mensagem – receptor – codificação – emissor;
- d) receptor – codificação – mensagem – emissor.

24. Sobre ética profissional é correto afirmar que:

- a) são regras que visam estabelecer uma certa previsibilidade para as ações do homem;
- b) tem abrangência isolada para cada estado, sendo assim, a ética muda de acordo com a cultura, religião predominante na área de abrangência;
- c) são regras assumidas pela pessoa, como forma de garantir o seu bem estar, de forma isolada;
- d) é o estudo geral do que é bom ou mau, correto ou incorreto, adequado ou inadequado, é a busca de um justificador para as regras propostas pela moral e pelo direito.

25. Assinale a alternativa incorreta, quanto a forma de tratamento;

- a) vossa (excelência, senhoria, etc..) é o tratamento direto que usa-se para dirigir-se a pessoa com quem se fala, ou a quem se dirige a correspondência (equivale a você);
- b) sua (excelência, senhoria, etc..), em relação a pessoa de quem se fala (equivale a ele);
- c) qualquer forma de tratamento pode ser escrita por extenso, independente do cargo ocupado pelo destinatário.
- d) o emissor da mensagem, referindo-se a si mesmo poderá utilizar a primeira pessoa do singular ou a primeira pessoa do plural, podendo utilizar as duas opções ao longo do texto.

26. O relacionamento inter-pessoal é uma das inúmeras variáveis que interferem na produtividade, comunicação, coesão, cooperação entre as pessoas que possibilita, refletir, vivenciar, aprimorar as técnicas de relacionamento é o diferencial do profissional nos dias atuais. Sobre o relacionamento inter-pessoal é incorreto afirmar:

- a) promove o auto-conhecimento para que as pessoas possam se relacionar melhor;
- b) aliviam as tensões do trabalho e tornam-se mais produtivas;
- c) estabelecem vínculos que proporcionam confiança;
- d) não avalia sua forma de ser e agir

27 – Quando você fala ao telefone, você é a empresa, por isso, é incorreto afirmar que:

- a) Atenda rapidamente às ligações, planeje cada chamada e tenha sempre lápis e papel na mão.
- b) Fale claro e pausadamente, e com o fone próximo a boca.
- c) Utilize expressões afetivas; use o telefone para conversas curtas e relacionadas ao serviço.
- d) Use palavras como “bom dia”, “por favor”, “às ordens”..., elas soam positivamente e deixam o interlocutor mais á vontade.

28 – Uma pessoa considera-se bem recebida, mesmo quando tem o não como resposta, se:

- a) Você ouve o que ela tem a dizer
- b) Você não explica o motivo da resposta negativa
- c) Você a trata com delicadeza a respeito
- d) Você justifica o não atendimento e se coloca á disposição para atendê-la em outra ocasião.

29- Fazem parte dos requisitos básicos de uma telefonista, as seguintes habilidades:

- a) Boa comunicação oral, boa memória e raciocínio rápido.
- b) Habilidade em fazer cálculos e avaliar mercadorias.
- c) Boa resistência física para resistir a longos períodos em pé.
- d) Bom vigor físico, pois os equipamentos são pesados.

30- Assinale a alternativa que NÃO faz parte das tarefas e responsabilidade da profissão de telefonista:

- a) Efetuar telefonemas, atender telefones e transferir chamadas telefônicas.
- b) Atuar com ética no exercito da função: imagem profissional, imagem da empresa, sigilo profissional, relacionamento com colegas e superiores.
- c) Ter conhecimento de finanças e de orçamento.
- d) Manter em ordem e limpo o local da PABX.

31- Uma chamada local é aquela feita entre terminais em uma mesma área de numeração fechada. Nesse caso, é necessário discar:

- a) Código do país + código de área + numero do telefone.
- b) Código de área + numero do telefone.
- c) Prefixo chamada a cobrar + código de área + numero de telefone.
- d) Apenas o numero telefônico do terminal com quem se deseja falar.

32- Assinale a alternativa que corresponde ao código de acesso de uma chamada em que a ligação é gratuita:

- a)900xxxxxxx
- b)0800xxxxxxx
- c)0300xxxxxxx
- d)0900xxxxxxx

33- Para o cargo de telefonista, exigem-se algumas qualidades pessoais. Indique a alternativa que NÃO caracteriza qualidade pessoal numa telefonista:

- a)Ser detalhista
- b)Ser paciente
- c)Ser educada ao telefone
- d)Ser prestativa

34- Órgão regulador da telefonia:

- a)Anac.
- b)Anael.
- c)Embratel.
- d)Anatel.

35- O código nacional também conhecido como código de área ou DDD identifica uma área geográfica específica do território nacional. Ele é composto por:

- a)Dois (2) caracteres numéricos.
- b>Três (3) caracteres numéricos.
- c)Quatro (4) caracteres numéricos.
- d)Cinco (5) caracteres numéricos.

36- O bom funcionário deve chegar ao trabalho:

- a)no horário
- b)com atraso de meia hora
- c)com antecedência de uma hora
- d)N.D.A

37- Qual deve ser o procedimento do funcionário quando ele sabe que terá que faltar ao trabalho, por motivo particular:

- a)justificar o ocorrido no dia seguinte
- b)avisar o chefe com antecedência
- c)ignorar o assunto
- d)telefonar no final do dia

38- Quanto ao respeito da entidade é dever do telefonista:

- a)usar materiais da entidade sem autorização de seus superiores
- b)desacatar, prontamente, as ordens e rotinas referentes a entidade
- c)comportar-se, desadequadamente, atendendo as normas da empresa
- d)expressar atitudes de simpatia, respeito, compreensão e atenção com os colegas de trabalho, superiores, assim como com o público em geral.

39 - Para podermos trabalhar precisamos de um bom ambiente de trabalho, nosso local de trabalho deve ser:

- a)limpo e organizado
- b)sujo e escuro

- c)organizado e sujo
- d)harmônico e sujo

- 40-** O eficiente funcionário que ocupa o cargo de telefonista, deve ter:
- a)pontual e ter espírito de iniciativa
 - b)disciplinado e eficiente
 - c)responsabilidade e discrição
 - d)pontualidade, iniciativa, colaboração, espírito de equipe, discrição e usar adequadamente os equipamentos do trabalho.