

# PREFEITURA MUNICIPAL DE ARAPONGAS

ESTADO DO PARANÁ

CONCURSO PÚBLICO MUNICIPAL - 16/05/2010 - TARDE - EDITAL 26/2010

## CARGO: TELEFONISTA

Nº DE INSCRIÇÃO \_\_\_\_\_

**Prezado Candidato, leia atentamente as instruções a seguir:**

1. Coloque o seu número de inscrição na capa da prova;
2. Assine o cartão resposta no verso;
3. A prova terá 3 (três) horas de duração;
4. O candidato somente poderá se retirar da sala, após 1 (uma) hora do início da prova;
5. Use caneta esferográfica azul ou preta;
6. Cada questão possui somente uma resposta correta;
7. Você poderá responder no caderno de prova, utilizando-o como rascunho se necessário, mas, deverá assinalar no cartão resposta que acompanha o mesmo;
8. Não serão permitidas consultas de espécie alguma durante a aplicação da prova;
9. A prova conterà trinta questões de múltipla escolha, avaliadas na escala de 00 a 100;
10. A resposta assinalada no cartão resposta não poderá apresentar dúvidas e/ou rasuras, nesse caso será anulada a questão;
11. Ao terminar a prova, o candidato entregará obrigatoriamente ao fiscal de sala todo o material recebido, exceto o folheto fornecido aos candidatos que desejarem anotar suas respostas;
12. Tenha calma para não prejudicar seu desempenho.

**Boa Prova!**

**01 - A separação de sílabas está correta em:**

- a) pre – ser – var
- b) obe – de – cer
- c) traz – er
- d) nenhuma das alternativas anteriores

**02 - Em qual das alternativas todas as palavras pertencem ao gênero masculino?**

- a) dinamite, agiota, cal, aroma
- b) sistema, guaraná, tribo, omoplata
- c) champanhe, eclipse, estigmadó
- d) nenhuma das alternativas anteriores

**03 - O plural de álcool e chafariz são:**

- a) álcoolis – chafarizes
- b) álcoois – chafarizis
- c) álcoolis – chafarizeis
- d) nenhuma das alternativas anteriores

**04 - Os femininos de monge e hebreu são:**

- a) freira – hébria
- b) monja – hebréia
- c) freira – hebroa
- d) nenhuma das alternativas anteriores

**05 - Quero acordar sem tristeza.**

**O sufixo eza, usado na palavra em destaque na oração acima completará corretamente a grafia de:**

- a) limp...
- b) baron...
- c) desp...
- d) nenhuma das alternativas anteriores

**06 - Assinale a alternativa que contém vocábulos que obedecem a mesma regra de acentuação da palavra série:**

- a) míope – ímã – médiuns – volúvel.
- b) bêbado – vêem – fórceps – também.
- c) órfão – dilúvio – revólver – própria.
- d) nenhuma das alternativas anteriores.

**07 - Os números abaixo têm que ser colocados em ordem crescente, marque a alternativa correta:**

**7/8; -1/8; -3/8; -5/8; 2/8 e 6/8**

- a)  $-5/8 < -3/8 < -1/8 < 2/8 < 6/8 < 7/8$
- b)  $-1/8 < -3/8 < 2/8 < -5/8 < 6/8 < 7/8$
- c)  $-1/8 < 3/8 < 5/8 < 2/8 < 6/8 < 7/8$
- d) Nenhuma das alternativas anteriores

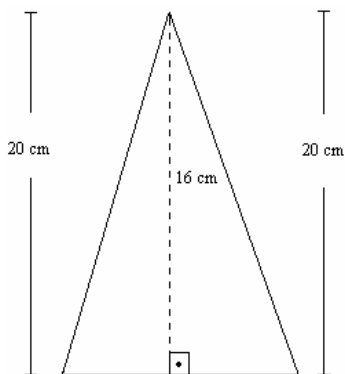
**08 - Um garoto tem em sua casa 150 CDs. Desses, 45 são de rock. Qual a porcentagem de CDs de rock que o garoto tem?**

- a) 25%
- b) 35%
- c) 40%
- d) Nenhuma das alternativas anteriores

**09 - Um banco cobra de seus clientes, 3,2% ao mês de juro simples para saldos negativos em contas especiais. Aproximadamente quais os juros que o banco cobrará para uma conta que ficou descoberta em R\$ 723,00 por 6 dias? Dado: mês = 30 dias**

- a) R\$ 4,62
- b) R\$ 5,80
- c) R\$ 5,92
- d) Nenhuma das alternativas anteriores

**10 - Um triângulo isósceles área de 192 m<sup>2</sup>. Qual é o perímetro desse triângulo?**



- a) 56 cm
- b) 64 cm
- c) 68 cm
- d) Nenhuma das alternativas anteriores

**11 - Qual foi o primeiro agricultor brasileiro a comprar o primeiro lote agrícola do Município de Araçongas em 1935?**

- a) Floriano Freire
- b) Floriano Peixe
- c) Floriano da Silva
- d) Nenhuma das alternativas anteriores

**12 - No ano de 2010 acontecerá no Brasil:**

- a) Copa do Mundo
- b) Censo Demográfico
- c) Torneio Sulamericano de Tênis de Mesa
- d) Nenhuma das alternativas anteriores

**13 - São Secretarias de Estado do Paraná:**

- a) Secretaria de Estado da Administração e da Previdência – SEAP, Secretaria de Estado da Agricultura e do Abastecimento – SEAB e Secretaria de Estado da Política e Desenvolvimento Social – SEPDS, entre outras.
- b) Secretaria de Estado dos Municípios Interioranos – SEMI, Secretaria de Estado da Agricultura e do Abastecimento – SEAB e Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior – SETI, entre outras.
- c) Secretaria de Estado da Administração e da Previdência – SEAP, Secretaria de Estado do Desenvolvimento Agropecuário – SEDA e Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior – SETI, entre outras.
- d) Nenhuma das alternativas anteriores.

**14 - O atual Ministro de Estado da Previdência Social do Brasil é o Sr.:**

- a) Carlos Eduardo Gabas
- b) Miguel Reale
- c) Paulo Bernardo
- d) Nenhuma das alternativas anteriores

**15 - Telefonista é o profissional responsável pelo sistema telefônico de uma empresa e/ou repartição pública. São atribuições mais comuns deste cargo, EXCETO:**

- a) receber e transferir ligações.
- b) efetuar ligações nacionais e internacionais.
- c) registrar, em planilha, a entrada de material no almoxarifado.
- d) registrar informações, transmitir mensagens, localizar pessoas.

**16 - São conteúdos que devem compor, preferencialmente, o treinamento do telefonista:**

- a) informações sobre linhas, transferência de ligações, atendimento ao público, ética na profissão e técnicas de comunicação.
- b) informações sobre funcionamento da distribuição de livros didáticos e composição química de medicamentos contra o câncer.
- c) informações sobre as condições climáticas do país e atendimento nas secretarias escolares.
- d) informações sobre orçamento municipal para a saúde e atendimento ao portador do vírus H1N1.

**17 - A legislação normatiza a carga horária diária de trabalho do Telefonista. Qual a carga horária diária estabelecida pela Lei?**

- a) 30 horas

- b) 40 horas
- c) 8 horas
- d) 6 horas

**18 - NÃO é uma atitude condizente com o cargo de telefonista:**

- a) atender o público atenção e cortesia
- b) atender o público com atenção e encaminhar as ligações corretamente
- c) usar tratamento adequado ao falar, tratando por Sr/Sra, mesmo que seguido pelo nome
- d) resolver problemas particulares por telefone demonstrando impaciência no atendimento ao público

**19 - Maria trabalha como telefonista, no período da manhã, na Prefeitura Municipal de Arapongas. Como ela deve atender as ligações externas?**

- a) Bom Dia! Maria falando.
- b) Bom Dia. Posso ajudá-lo?
- c) Prefeitura Municipal de Arapongas, Bom Dia!
- d) Pronto.

**20 - Leia as afirmativas abaixo, com relação ao trabalho do telefonista e marque falso ou verdadeiro.**

- O telefonista e o primeiro contato que o público externo tem com uma repartição pública e/ou empresa, portanto deve ser cortez e prestativa..
- Deixar o cliente na linha, sem informá-lo do motivo da demora do atendimento.
- Ter um tom de voz que demonstre para o cliente atitude de quem realmente deseja prestar o serviço.
- Ao ouvir reclamações disser – *lamento muito querido* e desligar o telefone imediatamente.
- Usar o nome do cliente com frequência e de forma respeitosa, deixando-o seguro que o atendimento é personalizado.

**Assinale a seqüência correta de cima para baixo:**

- a) V; F; V; F; V.
- b) V; V; V; F; V.
- c) V; V; F; V; F.
- d) V; V; V; V; V.

**21 - Marque a alternativa correta:**

- a) Em um PABX convencional, cada ponto (telefone) necessita estar ligado à internet.
- b) Em um PABX IP cada ponto (telefone) necessita de um par de fios.
- c) Um PABX convencional depende da velocidade do link.
- d) Em um PABX convencional, cada ponto (telefone) necessita de um par de fios.

**22 - Como é denominado o sistema de transmissão de vozes à distância, via cabos, fios ou ondas hertzianas?**

- a) Central PABX IP
- b) Comunicação
- c) Telecomunicação
- d) Telefoni

**23 - Em um programa de correio eletrônico, para enviar um e-mail é necessário a indicação do destinatário no campo destinado para este fim.**

**Os campos assinalados com CC e CCO correspondem a:**

- a) carta comercial e carta comercial oculta
- b) carta carbono e carta carbono oculta
- c) com cópia e com cópia oculta
- d) com cópia e com cópia carbono

**24 - No Word seqüência correta para mudar a fonte de um texto?**

- a) Selecionar o texto; barra Formatar; botão Fontes.
- b) Barra Formatar; botão Fontes; Selecionar o texto.
- c) Selecionar o texto; barra Ferramentas; botão Fontes.
- d) Selecionar o texto; botão Fontes; barra Formatar.

**25 - Na barra de menus do Word qual o comando utilizado para a opção copiar um texto?**

- a) Formatar
- b) Ferramentas
- c) Tabela
- d) Editar

**26 - Quais os comandos corretos para paginar um documento Word?**

- a) menu **Exibir**, selecionar o botão **Números de Páginas**
- b) menu **Inserir**, selecionar o botão **Caixa de Texto**
- c) menu **Inserir**, selecionar o botão **Números de Páginas**
- d) menu **Formatar**, selecionar o botão **Números de Páginas**

**27 - Como criar uma Tabela Simples no Word a partir da barra de menus?**

- a) selecionar o menu **Formatar**; acionar o botão **Tabela**, em seguida clique em **Inserir**
- b) selecionar o menu **Ferramentas**; acionar o botão **Tabela**, em seguida clique em **Inserir**
- c) selecionar o menu **Inserir**; acionar o botão **Formatar**, em seguida clique em **Tabela**
- d) selecionar o menu **Tabela**; acionar o botão **Inserir**, em seguida clique em **Tabela**

**28 - Qual o nome dado ao conjunto das teclas: Seta acima; Seta abaixo; Seta à direita e Seta à esquerda?**

- a) Teclas de posicionamento
- b) Teclas inteligentes
- c) Teclas de comando
- d) Teclas de direção

**29 - Na digitação de um texto no WORD para deixar uma linha em branco qual tecla abaixo descrita devemos pressionar?**

- a) <Enter>
- b) <Ctrl>
- c) <Shift>
- d) <Alt>

**30 - Considerando pacote de escritório Microsoft Office (versões mais recentes), assinale a alternativa que corresponde ao resultado correto para o comando especificado:**

- a) Ctrl+Z desfaz a última digitação/ação.
- b) Alt+A exibe o menu de Ajuda.
- c) Alt+E abre o menu de Exibir.
- d) Ctrl+T faz a transferência do texto para um arquivo a ser especificado.