

Prefeitura Municipal de Lagoa Grande – Pernambuco

Concurso Público Nº 001/2012

TELEFONISTA

Nome: _____ Nº de Inscrição: _____

INSTRUÇÕES

1. Escreva seu nome e número de inscrição, de forma legível, nos locais indicados.
2. A FOLHA DE RESPOSTAS não será substituída e deve ser assinada no local indicado, ela será o único instrumento usado para a correção de suas respostas.
3. **DURAÇÃO DA PROVA: 4h**, incluído o tempo para preenchimento da FOLHA DE RESPOSTAS.
4. Neste caderno, as questões estão numeradas de 01 a 40, seguindo-se a cada uma 05 (cinco) opções (respostas), precedidas das letras **a, b, c, d e e**. Cada questão tem peso igual a 2,5 pontos;
5. Na FOLHA DE RESPOSTAS, as questões estão representadas por seus respectivos números. Preencha com caneta esferográfica (tinta azul ou preta), **toda a área correspondente à opção de sua escolha**, sem ultrapassar seus limites.
6. Não amasse nem dobre a FOLHA DE RESPOSTAS, **NÃO USE BORRACHA**.
7. Será anulada a questão cuja resposta contiver emenda ou rasura, ou para a qual for assinalada mais de uma opção.
8. Ao receber a ordem do Fiscal de Sala, confira este CADERNO com muita atenção, pois qualquer reclamação sobre o total de questões e/ou falhas na impressão não será aceita depois de iniciada a prova.
9. Durante a prova, não será admitida qualquer espécie de consulta ou comunicação entre os candidatos, tampouco será permitido o uso de qualquer tipo de equipamento (calculadora, tel. celular etc.).
10. Por motivo de segurança, somente durante os **trinta minutos que antecedem o término da prova**, poderão ser copiados as suas respostas feitas no CARTÃO DE RESPOSTAS.
11. Entregue este CADERNO DE PROVA, juntamente com o CARTÃO DE RESPOSTAS, ao Fiscal de Sala, quando de sua saída, que não poderá ocorrer antes de decorrida uma hora do início da prova; a não-observância dessa exigência acarretará a sua exclusão do concurso.

PORTUGUÊS (INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS)

Texto para as questões: **1, 2, 3, 4 e 5**

A bomba atômica

A bomba atômica é triste
Coisa mais triste não há
Quando cai, cai sem vontade
Vem caindo devagar
Tão devagar vem caindo
Que dá tempo a um passarinho
De pousar nela e voar...
Coitada da bomba atômica
Que não gosta de matar!

Coitada da bomba atômica
Que não gosta de matar
Mas que ao matar mata tudo
Animal e vegetal
Que mata a vida da terra
E mata a vida do ar
Mas que também mata a guerra...
A bomba atômica que aterra!
Pomba atômica da paz!

Pomba tonta, bomba atômica
Tristeza, consolação
Flor puríssima do urânio
Desabrochada no chão
Da cor pálida do hélio
E odor de rádio fatal
Loelia mineral carnívora
Radiosa rosa radical

Nunca mais, oh bomba atômica
Nunca, em tempo algum, jamais
Seja preciso que mates
Onde houver morte demais:
Fique apenas a tua imagem
Aterradora miragem
Sobre as grandes catedrais:
Guardiã de uma nova era
Arcanjo insigne da paz!

(Vinicius de Moraes, O encontro do cotidiano, in:
OBRA POÉTICA. Rio de Janeiro)

QUESTÃO 1

Após analisar as alternativas a respeito do texto A BOMBA ATÔMICA, marque a **incorreta**:

- a) No poema, percebe-se a personificação da bomba atômica pelo poeta, em alguns versos.
- b) A bomba atômica mata somente animal, vegetal, a vida da terra, a vida do ar.
- c) Na última estrofe do poema, o poeta manifesta um desejo em relação à bomba atômica.
- d) Para o poeta a bomba atômica tem um papel diferente daquele que grande parte das pessoas confere a ela.
- e) O poeta tem uma visão contraditória em relação à bomba.

QUESTÃO 2

“ A bomba atômica é triste
Coisa mais triste não há
Quando cai, cai sem vontade
Vem caindo devagar”.

Assinale a única alternativa cuja palavra não pode substituir a que está sublinhada na estrofe, pois expressa uma relação semântica diferente:

- a) Assim que
- b) Logo que
- c) Desde que
- d) Embora
- e) Mal

QUESTÃO 3

“Pomba tonta, bomba atômica
Flor puríssima de urânio”

Nos versos acima, há uma figura de linguagem que é denominada:

- a) hipérbole
- b) antítese
- c) eufemismo
- d) pleonasma
- e) metáfora

QUESTÃO 4

Marque a alternativa que contém vocábulos retirados do texto e que são acentuados conforme a mesma regra de acentuação gráfica:

- a) também / puríssima / atômica / atônita
- b) puríssima / pálida / atônita / atômica
- c) rádio / urânio / pálida / também
- d) há / dá / hélio / rádio
- e) atônita / rádio / urânio / também

QUESTÃO 5

Assinale a alternativa em que o par de palavras não constitui sinônimos:

- a) insigne / notável
- b) atônita / cruel
- c) aterradora / assustadora
- d) radiosa / resplandecente
- e) consolação / conforto

QUESTÃO 6

Só há uma alternativa cuja pontuação está **incorreta**. Marque-a:

- a) Não fui convidada para a reunião, mas eu vim, chefe.
- b) “Quando você me ouvir cantar, Venha, não creia, eu não corro perigo”. (Caetano Veloso)
- c) “Não comas, que o tempo é chegado”. (José Saramago)
- d) Parecia que íamos ter uma noite bastante enluarada.
- e) Estamos aqui queridos amigos; não fiquem pois tristes.

QUESTÃO 7

Devem haver medidas de combate à dengue. ()
Crê-se nas pessoas idôneas. ()
“No céu, anunciava-se as trovoadas de verão”. ()
Já faziam três semanas que ela nos aguardava. ()
Qual de vocês solucionará o caso em questão? ()

Ponha C ou I nos parênteses conforme a concordância verbal de cada frase esteja CORRETA ou INCORRETA. A seguir, marque a sequência correta:

- a) I, C, I, I, C
- b) C, I, I, C, I
- c) I, C, C, C, C
- d) I, I, C, C, I
- e) C, C, C, I, I

QUESTÃO 8

Marque a alternativa em que o significado do prefixo em destaque e que entra na formação das palavras está **incorreta**:

- a) justapor (justa) posição interior
- b) desfazer (des) ação contrária
- c) inativo (in) negação
- d) decrescer (de) movimento de cima para baixo
- e) perímetro (peri) movimento em torno.

QUESTÃO 9

Assinale a alternativa em que todas as palavras devem ser preenchidas com a(s) letra (s) dos parênteses.

- a) agili__ar / inutili __ar / parali__ação / desli__e (Z)
- b) en__iqueirar / in__ação / fei__e / debo__e (CH)
- c) aneste__iar / fri__ar / ali__amento / bi__ar (S)
- d) arran__e / en__eitado / mar__eat / enri__ecer (J)
- e) ab__lir / eng__lir / mag__ar / b__rb__lhar (O)

QUESTÃO 10

“DENGUE:
DÁ PARA EVITAR?
Enquanto a vacina não vem, prevenção contra o mosquito ainda é a melhor maneira de enfrentar o problema”.

(VEJA – edição 2253 – ano 45 – nº 4
25 de janeiro de 2012)

No texto acima, predomina uma das funções da linguagem, que consta numa das alternativas abaixo. Após identificá-la, marque essa alternativa:

- a) emotiva
- b) poética
- c) fática
- d) metalinguística
- e) referencial

MATEMÁTICA

QUESTÃO 11

A diretora da ASCONPREV quer escolher o horário de natação de sua filha. Ela quer que sua filha tenha aulas duas por semana, uma de manhã e a outra de tarde, não sendo no mesmo dia nem em dias seguidos. De manhã, há aulas de natação segunda - feira a sábado, às 9 h, às 10 h e às 11 h e de tarde, de segunda-feira a sexta-feira, às 17 h e às 18 h. De quantas maneiras distintas pode a diretora da ASCONPREV pode escolher o horário de aulas de sua filha?

- a) 90 maneiras
- b) 92 maneiras
- c) 94 maneiras
- d) 96 maneiras
- e) 98 maneiras

QUESTÃO 12

Seja a matriz $A_{2 \times 2} = \begin{bmatrix} a_{11} & a_{12} \\ a_{21} & a_{22} \end{bmatrix}$ onde a_{ij}

representa os elementos da matriz definida por

$$\begin{cases} a_{ij} = 2i - 4j^2 & \text{se } i = j \\ a_{ij} = 6i - 2j & \text{se } i > j \\ a_{ij} = i - j & \text{se } i < j \end{cases}$$

Qual é o valor do determinante da matriz A?

- a) 12
- b) 34
- c) 36
- d) 40
- e) 42

QUESTÃO 13

A diretora da ASCONPREV distribuiu R\$ 1.000,00 reais entre os seus funcionários: Pablo, João e Cristiano da seguinte maneira: deu, sucessivamente, 1 real a Pablo, 2 reais a João, 3 reais a Cristiano, 4 reais a Pablo, 5 reais a João, etc. quanto que o João recebeu no total. Adote:

$$\sqrt{8001} \approx 89,22$$

- a) 354
- b) 345
- c) 433
- d) 334
- e) 554

QUESTÃO 14

Em um grupo de 500 contadores, 80 trabalham com imposto de renda, 150 trabalham com contabilidade comercial e 10 trabalham com imposto de renda e contabilidade comercial. Se um contador é escolhido ao acaso. Qual é a probabilidade que o mesmo trabalhe com imposto de renda ou contabilidade comercial?

- a) $\frac{11}{25}$
- b) $\frac{10}{25}$
- c) $\frac{9}{25}$
- d) $\frac{8}{25}$
- e) $\frac{7}{25}$

QUESTÃO 15

Dona Maria vai a uma fonte que tem três torneiras, encher os seus dez garrafões. Um dos garrafões demora um minuto para encher, outro dois minutos, outro três minutos e assim por diante. Como Dona Maria deverá distribuir os garrafões pelas torneiras de modo a gastar o menor tempo possível. Qual é esse tempo?

- a) 12 minutos
- b) 19 minutos
- c) 22 minutos
- d) 25 minutos
- e) 31 minutos

ATUALIDADES

QUESTÃO 16

O presidente da Infraero, Gustavo do Vale, afirmou que o governo deverá conceder ao setor privado a construção de três novos aeroportos, em Porto Alegre, Recife e Salvador. Segundo o executivo, os aeroportos existentes nessas cidades terão sua capacidade máxima atingida em dez anos. Ele afirmou também que a partir de 2030, São Paulo precisará de um novo aeroporto, mesmo após as concessões de Guarulhos e Viracopos. (Fonte: Redação do DIARIODEPERNAMBUCO.COM.BR - 01/03/2012 | 15h12 | Aviação).

Recentemente o governo privatizou três aeroportos no Brasil. Os aeroportos privatizados são dos seguintes Estados:

- a) Pernambuco, Bahia e Ceará;
- b) São Paulo, Bahia e Pernambuco;
- c) Rio de Janeiro, Mato Grosso e Goiás;
- d) São Paulo, Brasília e Minas Gerais;
- e) Pará, São Paulo e Santa Catarina.

QUESTÃO 17

“A nossa ideia é imediatamente, já, chamar arquitetos para fazer desenhos, inclusive um desenho mais novo. Não estou dizendo que é por isso que aconteceu o incêndio, mas, obviamente, a base começou há 30 anos, então, ali ela foi agregando um pedaço ou outro. Agora já podemos pensar numa coisa para o futuro, digamos, de maneira mais completa, mais orgânica”, disse Amorim. (Fonte: <http://www.correiodopovo.com.br/Noticias/?Noticia=396730>).

Celso Amorim é o atual ministro da defesa e este depoimento acima se refere a uma importante base de pesquisa que foi 70% destruído por um incêndio. Essa base de Pesquisa fica em:

- a) Ilha Galápagos;
- b) Pólo Norte;
- c) Guantánamo
- d) Fernando de Noronha;
- e) Antártica.

QUESTÃO 18

ARGENTINA SOBE O TOM E ACUSA BRITÂNICOS DE 'MILITARIZAR' ATLÂNTICO SUL.
(BBC Brasil – 07/02/2012).

A manchete acima se refere a que episódio?

- a) Reclamação da presidenta Cristina Kirchner sobre decisão do primeiro-ministro britânico, David Cameron, de enviar um navio de guerra ao arquipélago das ilhas Malvinas;
- b) Chegada do herdeiro do trono inglês príncipe William às ilhas Malvinas;
- c) Solicitação da presidenta Cristina Kirchner aos empresários para não importar produtos ingleses;
- d) Isolamentos dos ilhéus através de cortes de vôos entre Buenos Aires e as ilhas Malvinas;
- e) Insatisfação por causa da atividade de prospecção de Petróleo na ilha.

QUESTÃO 19

No ano de 2012 completam vinte anos de um importante evento sobre o meio ambiente realizado no Brasil: A ECO 92. Nesse ano a ONU – Organização das Nações Unidas está organizando no Brasil outro evento para discutir as questões do meio ambiente. Esse evento está sendo chamado de:

- a) Eco 2012;
- b) Protocolo de Kioto;
- c) Fórum Social Mundial
- d) Rio +20
- e) Eco 9Minis.

QUESTÃO 20

“Os representantes de 70 países reunidos em um encontro na Tunísia condenaram, ontem, o regime do ditador Bashar al Assad, e pediram uma solução política para a crise e a violência que acometem o país. As autoridades ainda afirmaram que pretendem fazer uma "tsunami" de pressões para tentar diminuir o apoio interno a Assad. O grupo também pede a entrada da missão conjunta de observadores da Liga Árabe e da Organização das Nações Unidas (ONU) e a criação de uma força de paz com membros das duas organizações.” (Fonte: <http://diariodonordeste.globo.com/materia.asp?codigo=1108301>).

O país que Bashar Al Assad governa é:

- a) Síria;
- b) Egito;
- c) Líbia;
- d) Israel;
- e) Palestina.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 21

Para um bom atendimento telefônico é necessário que a telefonista siga algumas normas, apresentando habilidades quanto ao serviço prestado. Dentre as assertivas, identifique à **correta**:

- a) Ao receber a ligação, o profissional poderá atender a ligação somente após o quinto toque, sem pressa, caso esteja ocupado.
- b) Atenda as ligações, demonstrado clareza e segurança. Seja gentil e educado, mesmo que o cliente responda de forma grosseira e impaciente.
- c) Caso o cliente questione sobre informações que fogem do seu conhecimento, a telefonista poderá tentar responder mesmo que desconheça a informação correta.
- d) Tenha uma voz alta e vigorosa, imponha-se diante de quem está ligando.
- e) N.D.A

QUESTÃO 22

Marque a alternativa **incorreta** quanto à ética profissional.

- a) Tentar impor sua opinião sempre.
- b) Não descarregar seus problemas nas pessoas.
- c) Não realizar outra atividade enquanto estiver em atendimento.
- d) A descrição é necessidade.
- e) Ser pontual observando rigorosamente o seu horário de trabalho.

QUESTÃO 23

O atendimento telefônico requer que o telefonista tenha a sua mesa todos os materiais necessários para seu serviço. Considerando os materiais imprescindíveis para sua atuação, assinale a assertiva **correta**:

- a) Lista telefônica atualizada; lista telefônica interna com ramais, relações de telefones mais chamados e de emergência e bloco de anotações;
- b) Lista telefônica atualizada; lista telefônica interna com ramais, respectivas categorias, órgãos e elementos neles lotados, relações de nomes dos clientes.
- c) Agendas telefônicas atualizadas, constando todos os números de clientes e fornecedores.
- d) Bloco de anotações e números de telefones de emergência.
- e) A relação com os nomes de todos os funcionários da instituição e de seus respectivos ramais.

QUESTÃO 24

Sobre os recados recebidos, existem alguns padrões os quais a telefonista deve seguir. Assinale a assertiva **correta**.

- I – Padronize a forma de escrever os recados, anotando informações necessárias, como dia, hora, telefone para contato e assunto.
- II – Anote os recados com letra legível. É obrigatório anotar todos os recados.
- III – Transmita os recados o mais breve possível.

IV – Ao fim do dia, faça uma triagem dos recados importantes e transmita apenas os recados que considerar mais importantes.

- a) I e II
- b) II, III e IV
- c) I, II e IV
- d) I, II e III
- e) N.D.A

QUESTÃO 25

O telefonista deve evitar em seu ambiente de trabalho, algumas situações para que não atrapalhe a eficiência e eficácia dos seus serviços. Assinale a alternativa **incorreta**:

- a) Não deixar que pessoas se aglomerem na sua sala.
- b) O telefonista poderá esperar o tempo que quiser para realizar a ligação, após ter recebido o tom discar.
- c) Para limpar o equipamento, utilizar apenas uma flanela seca, não utilizar produtos químicos.
- d) Não colocar líquidos, vasos de plantas, comida ou outro objeto perto do seu equipamento, pois isso poderá danificá-lo.
- e) Não realizar outras atividades sem ser da competência do telefonista, ou não relacionadas com o trabalho durante o expediente.

QUESTÃO 26

Na profissão de telefonista, às vezes é preciso saber de detalhes importantes sobre o assunto que será tratado. De acordo com o sigilo profissional você deverá:

- a) Ser discreto e manter tudo em segredo.
- b) Poderá verificar algumas ligações feitas e comentar com sua família sobre o que você soube.
- c) Sobre um detalhe confidencial que o telefonista ouviu, este poderá discutir com seu colega de trabalho.
- d) Manter-se ético, porém poderá revelar um detalhe confidencial com colegas do mesmo setor.
- e) Todas as afirmativas estão incorretas.

QUESTÃO 27

De acordo com os conhecimentos necessários que um profissional de telefonia deve possuir, julgue os itens abaixo e assinale a alternativa **correta**.

- () É necessário saber decorado os ramais de todos os setores do trabalho, pois você não possuirá a lista de ramais disponível.
 - () É obrigatório conhecer e saber utilizar os equipamentos telefônicos adequadamente.
 - () Saber transferir a ligação é importante para a função a qual está exercendo.
 - () Algumas expressões nunca devem ser utilizadas, como gírias, meias palavras e palavras com conotação de intimidade.
- a) F - F - V - V
 - b) V - V - V - V
 - c) F - V - F - V
 - d) F - V - V - V
 - e) F - F - V - V

QUESTÃO 28

São atribuições e responsabilidade de uma telefonista, exceto:

- a) Redigir, digitar a correspondência e outros documentos, como ofício, relatórios, recibos, convites, entre outros.
- b) Manter o arquivo organizado.
- c) Organizar e manter a agenda organizada, guardando dados e números importantes.
- d) Atender as ligações, realizar chamadas e anotar recados.
- e) Expedir notas fiscais.

QUESTÃO 29

O seu equipamento telefônico é essencial para o bom funcionamento do serviço. Por isso, ao menor sinal de defeitos ou alterações chame imediatamente a empresa responsável pela manutenção. É necessário ter algumas informações em caso de defeito. Assinale a alternativa **correta**.

- a) O tipo, a marca e o modelo do aparelho não são necessários nesse caso.

- b) Diante dessa situação é preciso saber quantos ramais privilegiados, semi-privilegiados e ramais restritos apresentam.
- c) Não é necessário saber o endereço e utilizar o livro de registros de defeitos.
- d) Inicialmente você poderá tentar consertar o equipamento e caso não consiga, encaminhe para a empresa responsável pela manutenção.
- e) N.D.A

QUESTÃO 30

Os ramais são terminais onde saem e entram as ligações telefônicas, são divididos em: ramais privilegiados; ramais semi-privilegiados e ramais restritos. Assinale a alternativa **correta**:

- a) Através dos ramais privilegiados podem ser feitas ligações para fora, necessitando-se passar pela telefonista.
- b) Os ramais semi-privilegiados realizam apenas ligações internas
- c) Os ramais restritos realizam apenas ligações externas.
- d) Os ramais restritos realizam apenas ligações internas.
- e) N.D.A

QUESTÃO 31

São atributos indispensáveis a um profissional de telefonia:

- a) Elegância, postura, conhecimentos de etiqueta, habilidade em lidar com pessoas.
- b) Criatividade, motivação, postura, ética, habilidade em lidar com pessoas.
- c) Boa dicção, fluência verbal, capacidade de concentração, habilidade em lidar com pessoas.
- d) Nível universitário, inglês fluente, criatividade, percepção, habilidade em lidar com pessoas.
- e) Disponibilidade de horário, liderança, conhecimento de etiqueta, habilidade em lidar com pessoas.

QUESTÃO 32

Uma pessoa ligou solicitando para falar com alguém da secretaria de saúde. Você ao atender

o telefone poderá realizar todos os procedimentos abaixo, exceto:

- a) Perguntar o nome do interessado e o assunto.
- b) Transferir imediatamente a ligação para o setor requerido, sem saber do que se trata ou realmente necessita falar.
- c) Solicitar a pessoa que aguarde, por favor um instante.
- d) Comunicar-se com o setor ou com a pessoa solicitada pra saber se pode atender a ligação.
- e) No caso de ramal estiver ocupado, solicitar a pessoa que retorne a ligação mais tarde e se desculpar.

QUESTÃO 33

Uma pessoa pede para passar uma ligação, entretanto esta não sabe qual o ramal do setor. Ao transferir a ligação, verifica-se que o ramal está ocupado. Qual a conduta que você realizará. Assinale a alternativa **correta**.

- a) Informar a pessoa que ligou: “- O ramal está ocupado, por favor ligue mais tarde.”
- b) Informar a pessoa que ligou: “O ramal está ocupado, aguarde alguns minutos na linha.
- c) Não será possível transferir a sua ligação sem a informação de qual o número do ramal o qual você quer falar.
- d) Você poderá transferir quantas vezes achar necessário a ligação, mesmo estando ocupado, repetidas vezes consecutivas.
- e) N.D.A

QUESTÃO 34

Sobre os conceitos explícitos no manual da telefonista, julgue os itens abaixo e assinale a alternativa **correta**.

- I - Bloqueador de Interurbanos: é o aparelho que impede a realização de ligações interurbanas;
- II – A sigla DDG significa Discagem Direta Gratuita;
- III – A sigla DDR significa Discagem direta a Ramal;
- IV - Pulso é o critério de medição de uma chamada por tempo, distância e horário;

V- Consultores são empregados da Telems que dão orientação às empresas quanto ao melhor funcionamento dos sistemas de telecomunicações.

- a) Somente I, II, e V estão corretos
- b) I e II estão incorretos
- c) Todos os itens estão incorretos
- d) I e III estão incorretos
- e) I, II, III, IV, V estão corretos

QUESTÃO 35

Sobre os conceitos de DDG e DDR, assinale a alternativa **incorreta**.

- a) DDG é serviço interurbano franqueado, cuja cobrança das ligações é feita no telefone do qual está ligando.
- b) DDR, as chamadas externas vão direto para o ramal desejado, sem passar pela telefonista.
- c) DDR é possível apenas em algumas CPCTs do tipo PABX.
- d) DDG serviço interurbano franqueado, cuja cobrança das ligações é feita no telefone chamado.
- e) N.D.A

QUESTÃO 36

A voz é uma ferramenta crucial no trabalho de uma telefonista, assim, ao atender a ligação, deve-se portar uma voz:

- a) Clara e bem articulada.
- b) Baixa e serena.
- c) Alta e vigorosa.
- d) Doce e murmurante.
- e) Grave e contundente.

QUESTÃO 37

De acordo com a comunicação exercida pela telefonista, identifique a alternativa **correta**.

- a) Ao dar informações, fazer com que estas sejam precisas e corretas.
- b) Ser breve, informar o que você sabe e mesmo que tenha dúvida, não deixar de passar a informação.
- c) Poderá ser utilizados termos como “eu acho”, “possivelmente” ou “talvez”.

d) Caso esteja resolvendo outras pendências, deixar o telefone tocar até parar de chamar, caso volte a tocar, atender.

e) N.D.A

QUESTÃO 38

São funções básicas de um profissional de telefonia:

- a) Atender e receber ligações, tirar dúvidas, fornecer informações, receber e fazer ligações nacionais e internacionais, registrar informações, transmitir mensagens, localizar pessoas, etc.
- b) Receber e transferir ligações, efetuar chamadas telefônicas nacionais e internacionais, registrar informações, transmitir mensagens, localizar pessoas, etc.
- c) Receber ligações, atender clientes pessoalmente, fazer arquivos, organizar reuniões.
- d) Cuidar dos aparelhos telefônicos da empresa.
- e) Atender as chamadas de um setor específico.

QUESTÃO 39

A Telefonista encontra-se **DIRETAMENTE** vinculada a que setor da Prefeitura Municipal:

- a) de Saúde.
- b) Administrativo.
- c) de Obras.
- d) a Assistência social.
- e) N.D.A.

QUESTÃO 40

Quanto às características necessárias para ser um telefonista, assinale a alternativa **incorreta**.

- a) Fluência oral.
- b) Habilidade em lidar com pessoas.
- c) Agilidade.
- d) Inflexibilidade.
- e) Capacidade de organização.