

CONCURSO PÚBLICO PARA PROVIMENTO DE CARGO DE
TELEFONISTA

Português
Prova Matemática
Conhecimentos gerais
Conhecimentos específicos

INSTRUÇÕES

- Aguarde autorização para abrir o caderno de provas.
- Verifique se este caderno de provas contém 40 questões, numeradas de 01 a 40. Caso contrário, solicite ao fiscal da sala outro caderno. Não serão aceitas reclamações posteriores.
- Para cada questão existe apenas UMA resposta correta.
- Você deve ler cuidadosamente cada uma das questões e escolher a resposta que julgar correta.
- Essa resposta deve ser marcada no CARTÃO DE RESPOSTAS que você recebeu.

VOCÊ DEVE

- Procurar, no CARTÃO DE RESPOSTAS, o número da questão que você está respondendo.
- Verificar no caderno de prova qual a letra (A, B, C, D) da resposta que você escolheu.
- Preencher essa letra no CARTÃO DE RESPOSTAS, conforme o exemplo: ●

ATENÇÃO

- Marque as respostas com caneta esferográfica de tinta preta ou azul, no CARTÃO DE RESPOSTAS.
- Marque apenas uma letra para cada questão no CARTÃO DE RESPOSTAS. Mais de uma letra assinalada implicará anulação da questão.
- Não haverá substituição do CARTÃO DE RESPOSTAS por erro de preenchimento ou por rasuras feitas pelo candidato.
- Responda a todas as questões.
- Não serão permitidas consultas, empréstimos e comunicação entre candidatos, bem como o uso de livros, apontamentos e equipamentos (eletrônicos ou não) durante a realização da prova. O não cumprimento dessas exigências implicará na exclusão do candidato do concurso.
- Em hipótese alguma o candidato poderá sair da sala com qualquer material referente à prova. Só será permitido ao candidato entregar sua prova depois de transcorrido o tempo de 01 (uma) hora do início da mesma.
- Você terá 03 (três) horas para responder a todas as questões e preencher o CARTÃO DE RESPOSTAS.
- Ao término da prova, chame o fiscal da sala para devolver este caderno e seu CARTÃO DE RESPOSTAS.

Português

01. Considerando a norma culta assinale a opção cujos termos completam as lacunas:

Em São Paulo _____ lojistas _____ produzem roupas _____ feitas.

- A) Tem, quem, mal.
- B) Há, os quais, mau.
- C) Existem, que, mal.
- D) Há, que, mal.

02. Analise o uso do advérbio de intensidade e considere a correta:

- I. Ela, Analúcia, na casa dela era meia dissimulada.
- II. Agora já é meio-dia e meio.
- III. No início estava meia nervosa pelo incidente.
- IV. Diante da situação ficaram meio revoltados.

Sob a luz da gramática normativa, assinale a opção que aponta as sentenças corretas:

- A) Estão corretas as sentenças I, III e IV.
- B) Estão corretas as sentenças II e III.
- C) Estão corretas as sentenças I, II e IV.
- D) Estão corretas as sentenças II e IV.

03. Observe a sequência dos pronomes oblíquos utilizados nas frases:

- I. Alfredo terá de viajar com nós todos.
- II. Mariana já se preparou.
- III. Então, depois de tudo ela deu a si um presente.
- IV. Verônica conversou consigo mesma.
- V. Lamentamos, mas não há qualquer ligação entre ti e ela.

Os pronomes oblíquos estão colocados corretamente:

- A) Nas sentenças I, III e V.
- B) Nas sentenças todas.
- C) Nas sentenças I, II e IV.
- D) Nas sentenças II e V.

04. Identifique as crases e aponte as frases nas quais o uso é facultativo:

- I. João venha a nossa festa na quinta-feira.
 - II. Ontem recorri a sua madrinha.
 - III. Com certeza estaremos aqui até as 23horas.
 - IV. Hoje Leonora e eu iremos até a cidade.
- A) O uso é facultativo apenas nas sentenças I, II, III e IV.
 - B) O uso é facultativo apenas nas sentenças II e III.
 - C) O uso é facultativo apenas nas sentenças I, II e IV.
 - D) O uso é facultativo apenas nas sentenças II e IV.

05. Indique a sentença que apresenta escrita de acordo com a norma culta:

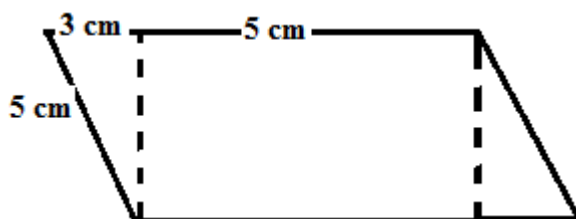
- A) Espesificidade, consciência, resplandecência.
- B) Especificidade, consciência, resplandescência.
- C) Especificidade, conciência, resplandescência.
- D) Nenhuma das sentenças contém palavras escritas de acordo com a norma culta.

Matemática

06. A Empresa Santos e Cia Ltda trabalha 30 dias para fabricar 60 peças e com 10 horas por dia de trabalho. Se tivesse um trabalho com o dobro da dificuldade para fabricar as peças e somente 25 dias para fabricar 40 peças, quantas horas deveriam trabalhar por dia para cumprir com esse segundo projeto de trabalho?

- A) 12 horas por dia de trabalho.
- B) 10 horas por dia de trabalho.
- C) 14 horas por dia de trabalho.
- D) 16 horas por dia de trabalho.

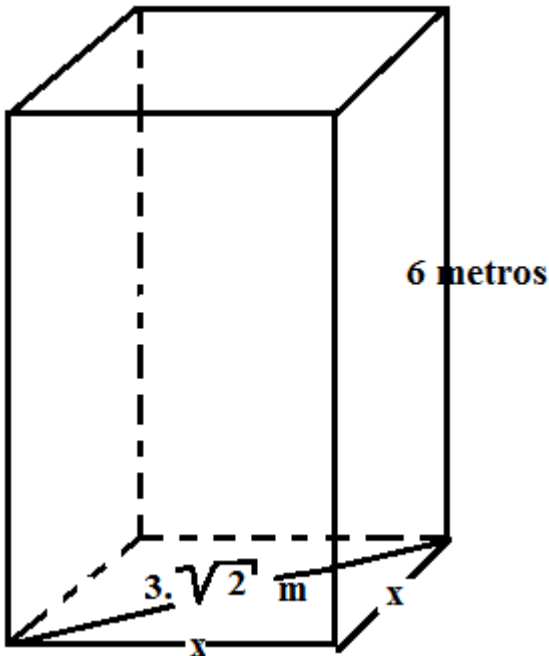
07. Calcular a área de um paralelogramo com as dimensões apresentadas abaixo em cm.



- A) 32 cm².
- B) 30 cm².

- C) 24 cm².
- D) 36 cm².

08. Calcular o Volume do prisma de base quadrada que está apresentado na figura abaixo:



- A) 60 m³.
- B) 50 m³.
- C) 60 m³.
- D) 54 m³.

09. Qual o valor da soma das raízes da equação de segundo grau que é representada por $F(X) = -X^2 + 3X + 10$?

- A) $x_1 + x_2 = 10$.
- B) $x_1 + x_2 = 3$.
- C) $x_1 + x_2 = -3$.
- D) $x_1 + x_2 = -1$.

10. Se você colocasse dinheiro na poupança no primeiro dia do ano de 2015 e não depositasse e nem retirasse nenhum centavo até o último dia do ano (total 12 meses completos, com uma taxa supostamente de 0,5% a.m.). Qual seria o total dos juros em percentual que você receberia do banco nestes 12 meses?

- A) Exatamente 6%.
- B) Aproximadamente 7%.

- C) Aproximadamente 6,17%.
- D) Aproximadamente 12%.

Conhecimentos gerais

11. Em outubro deste ano, a presidente da república, Dilma Rouseff, anunciou e realizou a reforma ministerial. Segundo a presidente, a nova composição do ministério dará mais equilíbrio à coalizão de governo. Ainda, a presidente orientou os novos ministros a fazerem mais com “menos recursos”.

Sobre a reforma ministerial, é correto o que se afirma em:

- A) Antes da reforma existiam 40 Ministérios e após a reforma existem 32 Ministérios.
- B) Antes da reforma existiam 38 Ministérios e após a reforma existem 32 Ministérios.
- C) Antes da reforma existiam 39 Ministérios e após a reforma existem 31 Ministérios.
- D) Antes da reforma existiam 40 Ministérios e após a reforma existem 33 Ministérios.

12. Conforme dados históricos, o município de Pinhalzinho foi um dos primeiros municípios do Oeste Catarinense a possuir seu Hino e Bandeira Oficial. Sobre a criação da bandeira do município de Pinhalzinho, analise as afirmativas abaixo:

- I. A bandeira municipal foi criada durante a administração de Gabriel Schaff.
- II. A bandeira municipal foi desenhada por uma empresa de Curitiba/PR, chamada Peixoto Publicidade, haja vista que o desenho selecionado em um concurso público foi considerado incoerente com a realidade do município pelo prefeito da época.
- III. A cor predominante na bandeira do município é a cor verde.

Assinale a alternativa correta:

- A) Apenas a afirmativa III está correta.
- B) Apenas as afirmativas I e III estão corretas.
- C) Apenas a afirmativa II está correta.
- D) Todas as afirmativas estão corretas.

13. Recentemente duas barragens de uma empresa mineradora romperam e toneladas de lama vazaram, causando um dos maiores desastres ambientais provocado pela indústria da mineração brasileira. Sobre tal fato, assinale a alternativa incorreta:

- A) A empresa mineradora é a Samarco, fruto da sociedade entre a Vale e a anglo-australiana BHP Billinton.
- B) O acidente aconteceu no estado de Minas Gerais, na cidade de Belo Horizonte.

Concurso Público - Prefeitura Municipal de Pinhalzinho - SC
Caderno de Provas

Edital de Concurso Público nº 001/2015

C) A lama que vazou da barragem é rejeito de mineração de ferro, e segundo especialistas é composto por terra, areia, água e resíduos de ferro, alumínio e manganês.

D) O Rio Doce, responsável pelo abastecimento de várias pessoas, não pode ter sua água captada, haja vista sua contaminação pela lama que vazou das represas.

14. Conforme previsto no Art. 37, inciso XVI, da Constituição da República Federativa do Brasil, é vedada a acumulação remunerada de cargos públicos, exceto quando houver compatibilidade de horários, observado em qualquer caso o disposto no inciso XI. Assinale a alternativa incorreta sobre a acumulação remunerada de cargos públicos:

A) A de um cargo de professor e outro privativo de profissional da saúde.

B) A de um cargo de professor com outro técnico ou científico.

C) A de dois cargos ou empregos privativos de profissionais de saúde, com profissões regulamentadas.

D) A de dois cargos de professor.

15. Do ponto de vista político-administrativo, o município de Pinhalzinho teve à frente do executivo vários prefeitos desde Guilherme Edgar Werlang, que assumiu provisoriamente o executivo municipal em 1961. Sobre os prefeitos que governaram o município de Pinhalzinho, analise as assertivas abaixo:

I. Alexandre Grando foi o primeiro prefeito eleito do município de Pinhalzinho.

II. José Bruno Weber foi o terceiro prefeito eleito do município de Pinhalzinho.

III. Darci Fiorini governou o município de Pinhalzinho no período de 1997 a 2001.

IV. Alexandre Grando foi o segundo prefeito eleito do município de Pinhalzinho.

Assinale a alternativa correta:

A) As assertivas II e III estão corretas.

B) As assertivas I e III estão corretas.

C) Todas as assertivas estão incorretas.

D) As assertivas III e IV estão corretas.

16. O eSocial, conhecido também como o Simples Doméstico, que unifica o recolhimento dos tributos devidos aos empregados domésticos, como FGTS e INSS, teve o prazo de cadastramento e pagamento prorrogados até o dia 30/11/2015. Qual foi o motivo da prorrogação do prazo?

A) Instabilidade nos sistemas informatizados do site do eSocial.

B) Poucos cadastros efetuados até a data limite anterior.

Concurso Público - Prefeitura Municipal de Pinhalzinho - SC
Caderno de Provas
Edital de Concurso Público nº 001/2015

- C) Medida Provisória do Ministério Público Federal solicitando uma data limite maior.
- D) Alteração da legislação referente ao eSocial, que aumentou o número de pessoas que deveriam ser cadastradas no sistema.

17. A 40ª edição do horário de verão no Brasil, 2015-2016 seguirá regras estipuladas no Decreto 6.558, de 2008, revisado em 2013, fixando em 4 meses o tempo de duração. Em relação ao horário de verão, assinale a alternativa correta:

- A) Minas Gerais não realizará horário de verão nesta edição, visto que devido a posição geográfica do estado a economia conseguida nas edições anteriores foi inferior a 1%.
- B) A estimativa de ganhos será de aproximadamente, R\$ 22 bilhões, que serão investidos nos 8 estados participantes.
- C) A estimativa de ganhos com a adoção do horário de verão supera o patamar de R\$ 4 bilhões por ano.
- D) Nesta edição do horário de verão apenas 6 estados participarão, Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Paraná, São Paulo, Rio de Janeiro e Espírito Santo.

18. A descoberta de água em estado líquido na superfície de Marte, abre um novo campo de pesquisas sobre o planeta. A sonda Curiosity encontra-se a aproximadamente 50km da água, mas não poderá se aproximar para poder analisá-la. Assinale a alternativa que apresenta corretamente o motivo pelo qual a sonda Curiosity não poderá se aproximar da água:

- A) A água encontra-se a 50km e a sonda Curiosity não tem energia suficiente para cobrir esta distância.
- B) Um tratado internacional assinado em 1967, não permite que a sonda chegue perto da água não contaminá-la a água com possíveis micro-organismos que possam ter ido junto com a sonda para o planeta.
- C) Existe uma espécie de abismo entre o ponto onde a Curiosity se encontra e a água, e este abismo é intransponível para a sonda, devido a grande profundidade.
- D) Os equipamentos que a sonda Curiosity dispõe não foram projetados para operar em um ambiente molhado, e levar a sonda para perto da água seria extremamente ariscado, podendo por em jogo toda a missão da sonda.

19. Segundo o Art. 33, da Lei Orgânica do Município de Pinhalzinho, são leis complementares, dentre outras previstas na Lei Orgânica:

- I. Lei de criação de cargos, funções ou empregos públicos.

Concurso Público - Prefeitura Municipal de Pinhalzinho - SC
Caderno de Provas
Edital de Concurso Público nº 001/2015

- II. Lei que institui o Plano Diretor do Município.
- III. Código tributário do município.
- IV. Lei instituidora do regime único dos servidores municipais.
- V. Código de Posturas.

Assinale a alternativa correta:

- A) Apenas a afirmativa V está correta.
- B) Todas as afirmativas estão incorretas.
- C) Apenas a afirmativa II está incorreta.
- D) Todas as afirmativas estão corretas.

20. No dia 13/07/2015 o Plenário do Senado aprovou a Medida Provisória que refinancia as dívidas dos clubes de futebol. Dentre as resoluções abaixo, qual não é uma exigência da Medida Provisória:

- A) O rebaixamento de um clube que não cumprir os pagamentos, não poderá acontecer, garantindo a colocação do time na sua categoria, independentemente do pagamento das dívidas.
- B) Os clubes de futebol terão o prazo de 20 anos para pagarem as dívidas trabalhistas e tributárias.
- C) A quitação das dívidas junto ao FGTS deverá ocorrer em 6 meses.
- D) Se o time deixar de pagar 3 parcelas consecutivas, perderá o refinanciamento.

Conhecimentos específicos

21. O sistema de ligações através do DDG é um procedimento de telefonia para a realização de chamadas:

- A) Tarifadas.
- B) Gratuitas.
- C) Grampeadas.
- D) Particulares.

22. A sequência correta, para a realização de uma ligação interurbana deve ser na seguinte ordem:

- A) Código do país + código da cidade + número do telefone.
- B) Código da operadora + código da cidade + número do telefone.
- C) Código da operadora + número da cidade.
- D) Código da operadora + código do país + número da cidade.

Concurso Público - Prefeitura Municipal de Pinhalzinho - SC
Caderno de Provas

Edital de Concurso Público nº 001/2015

23. O teclado das centrais telefônicas, bem como alguns aparelhos de telefones, possuem diversas funções. Sendo assim, é correto afirmar que a tecla redial tem a função de:

- A) Transferir ligações internas.
- B) Transferir ligação externas.
- C) Retornar a ligação.
- D) Discar o número recém chamado.

24. Uma central telefônica com PABX permite que o usuário se utilize de algumas facilidades. Dentre elas, os recursos disponíveis são:

- A) Transferência entre ramais.
- B) Atendimento automático.
- C) Chamada em espera.
- D) Todas as alternativas estão corretas.

25. Assinale a opção correta do serviço de emergência chamado pelo número 193:

- A) SAMU.
- B) Polícia militar.
- C) Corpo de bombeiros.
- D) Defesa civil.

26. A lista telefônica faz parte da história da telefonia no país, sendo assim para realizarmos uma consulta online, precisamos preencher algumas informações importantes, assinale a alternativa correspondente:

- A) Palavra-chave, nome, estado e cidade.
- B) Palavra chave, CPF, nome e cidade.
- C) CPF, data de nascimento, nome e cidade.
- D) Nome, palavra-chave, CPF e estado.

27. As ligações de telefones fixos são tarifadas pelo que chamamos de:

- A) Tarifador.
- B) Horário.
- C) Tempo.
- D) Pulso.

Concurso Público - Prefeitura Municipal de Pinhalzinho - SC
Caderno de Provas

Edital de Concurso Público nº 001/2015

28. O serviço do siga-me transfere as chamadas direcionadas para a sua residência para o seu celular ou para o telefone mais próximo de você, exceto para telefones:

- A) Android.
- B) Smartpfone.
- C) Pré-pago.
- D) Pago.

29. Assinale a opção correta em relação ao número discado para consultas lista telefônica online:

- A) 105.
- B) 102.
- C) 103.
- D) 101.

30. O Art.37 da Constituição Federal de 1988 elenca os princípios inerentes à Administração Pública, marque a alternativa corresponde:

- A) Legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.
- B) Legalidade, impessoalidade, ética, eficácia e eficiência.
- C) Impessoalidade, moralidade, publicidade, legalidade e eficiência.
- D) Impessoalidade, moralidade, transparência, eficácia e ética.

31. É o órgão regulador das telecomunicações no Brasil. Marque a alternativa correspondente:

- A) INTELBRAS.
- B) BRASIL TELECOM.
- C) EMBRATEL.
- D) ANATEL.

32. Assinale a alternativa que corresponde ao sistema que consiste na discagem automática sem intervenção da telefonista:

- A) DDI.
- B) DDD.
- C) DDR.
- D) DDC.

Concurso Público - Prefeitura Municipal de Pinhalzinho - SC
Caderno de Provas

Edital de Concurso Público nº 001/2015

33. Assinale a alternativa correspondente ao novo sistema para comunicação de telefonia, que tem como principal benefício ajudar as empresas a cortar custos, melhorar a colaboração e aumentar a produtividade mais do que os telefones convencionais:

- A) FAX.
- B) MODEM.
- C) VOIP.
- D) TARIFAÇÃO.

34. Assinale a alternativa correspondente ao código constituído por dois dígitos que identificam as principais cidades do país e devem ser adicionados ao número de telefone, juntamente com o código da operadora.

- A) DDC.
- B) DDR.
- C) DDD.
- D) DDI.

35. As funções de scanner, modem e linha telefônica utilizadas na transmissão de dados entre aparelhos é conhecida como:

- A) Modem.
- B) CPU.
- C) Central Telefônica.
- D) FAX.

36. Para realização de chamada interurbana com prefixo 49 saindo do estado, é correto afirmar a seguinte sequência:

- A) 0 + código da prestadora + DDD destino + número do telefone.
- B) 0 + DDD destino + número do telefone.
- C) 0 + código da prestadora + código do país + número do telefone.
- D) 0 + DDD destino + código do país + número do telefone.

37. Para realização de chamada interurbana a cobrar com prefixo 49 saindo do estado, é correto afirmar a seguinte sequência:

- A) 90 + código da prestadora + DDD destino + número do telefone.
- B) 0 + 90 + código da prestadora + DDD destino + número do telefone.

C) 0 + 90 + código da prestadora + código do país + número do telefone.

D) 90 + DDD destino + número do telefone.

38. Sobre o método de contador na central local, para cada linha de assinante, que registra o número de chamadas completadas e o assinante paga proporcionalmente ao número de chamadas, assinale a alternativa que apresenta a afirmação correta:

A) PABX.

B) Tarifação por chamada.

C) Central digital.

D) Central com DDR.

39. Ao falarmos em ética, estamos nos referindo a regras ou a códigos implantados por órgãos, classes, comunidades ou grupos distintos que elaboram condutas para nortear o comportamento de uma determinada classe. Com base nesse comportamento existem alguns princípios a serem observados que auxiliarão nas diretrizes de conduta para lidar com clientes e colegas de trabalho.

Marque a alternativa correspondente a esses princípios:

A) Segredo profissional.

B) Lealdade com a empresa.

C) Honestidade no trabalho.

D) Todas as alternativas estão corretas.

40. Em uma comunicação telefônica, é fundamental que o interlocutor se sinta acolhido e respeitado, sobretudo porque se trata da utilização de um canal de comunicação a distância. Sendo assim, assinale a alternativa equivalente para que o processo de comunicação ocorra de forma satisfatória para ambas as partes:

A) Não deixar o cliente esperando por um tempo muito longo; é melhor explicar o motivo de não poder atendê-lo e retornar a ligação em seguida.

B) O cliente não deve ser interrompido, e o funcionário tem de se empenhar em explicar corretamente produtos e serviços.

C) Atender às necessidades do cliente; se ele desejar algo que o atendente não possa fornecer, é importante oferecer alternativas.

D) Todas as alternativas estão corretas.