**MUNICÍPIO DE IRATI**

ESTADO DE SANTA CATARINA

**PROCESSO SELETIVO 003/2018**

27 DE JANEIRO DE 2019

**TELEFONISTA**

**INSTRUÇÕES**

Este Caderno de Questões contém 20 questões, constituídas com cinco opções (A, B, C, D, E) e uma única resposta correta. Em caso de divergência de dados e/ou de defeito no Caderno de Questões, solicite providências ao fiscal de sala.

Você receberá o Cartão Resposta, no qual serão transcritas as respostas do Caderno de Questões, com caneta esferográfica de tinta azul ou preta, de acordo com as orientações de preenchimento abaixo:



Após o preenchimento do Cartão Resposta com as respostas do Caderno de Questões, o candidato deverá assinar o mesmo.

**Durante a realização das provas é vedado:**

a) consultar livros, códigos, manuais, impressos ou quaisquer anotações ou equipamentos eletrônicos;

b) a comunicação entre os candidatos;

c) ausentar-se da sala sem a companhia de um fiscal;

d) a ingestão de alimentos e bebidas, com exceção de água acondicionada em embalagem plástica transparente sem rótulos e/ou etiquetas;

e) entregar a prova e o cartão resposta antes de decorrida 45 (quarenta e cinco) minutos do seu início.

f) o uso de relógio de qualquer tipo e aparelhos telefônicos, qualquer equipamento elétrico ou eletrônico, bonés, chapéus e porte de qualquer tipo de arma.

A interpretação das questões é parte integrante da prova, não sendo permitido aos fiscais de sala auxiliar na interpretação.

A saída da sala de prova, com a entrega do Caderno de Questões e Cartão Resposta, somente será permitida depois de transcorrido 45 minutos do início da mesma.

Ao concluir a prova e o preenchimento do Cartão Resposta, entregue o Caderno de Questões e o Cartão Resposta ao fiscal de sala. A não entrega de qualquer um dos itens especificados acima, implicará na eliminação do candidato do Processo Seletivo.

O tempo de duração total da prova é de uma hora e trinta minutos (1:30) horas, incluído o tempo para preenchimento do Cartão Resposta.

O candidato poderá anotar suas respostas no gabarito disponível na última página do caderno de questões para conferir com o gabarito oficial.

Os 3 últimos candidatos ao terminarem a prova deverão permanecer juntos em sala para, juntamente com os fiscais de sala assinar a folha ata, o verso dos cartões respostas, o lacre dos envelopes que guardarão os Cartões Resposta e os Cadernos de Questões.

A desobediência a qualquer uma das determinações constantes do Edital de Processo Seletivo, do presente Caderno de Questões e de preenchimento do Cartão Resposta, implicará na eliminação do candidato do Processo Seletivo.

BOA SORTE.

**Português**

01) Dadas as sentenças:

1-Há papéis jogados na sala.

2-Houve manifestações em toda a cidade.

3-Ventava muito naquela tarde.

Nas frases acima:

a) Todas são orações sem sujeito.

b) Nas frases 1 e 3 o sujeito é indeterminado; em 2 oração sem sujeito.

c) Nas frases 2 e 3 o sujeito é indeterminado; em 1 sujeito oculto.

d) Na frase 3 o sujeito é simples, nas demais indeterminado.

e) Nas frases 1 e 2 as orações são sem sujeito e na 3 o sujeito é indeterminado.

02) Complete as sentenças corretamente:

I-A porta estava .................fechada.

II-Marina estava ................chateada.

III-As coisas estavam ...............escondidas sob o armário.

Temos, respectivamente:

a) meia – meia - meio

b) meio – meio - meio

c) meia – meio - meia

d) meio – meia - meia

e) meia – meia - meia

03)Uma das orações faz uso incorreto do À e/ou HÁ. Marque-a:

a) Há mais de meia hora ela espera pelo trem.

b) Mamãe abriu o armário à procura de uma foto antiga.

c) Daqui à pouco retornaremos para casa.

d) Perguntou às colegas o que havia acontecido.

e) Vovó usava um lenço que guardava com carinho há muitos anos.

04) Quanto ao emprego dos porquês a opção que se encontra incorreta é:

a) Você fugiu, por quê?

b) Não sabemos o porquê de sua desistência.

c) Faltou ao trabalho porque estava gripado.

d) E vocês, porque saíram?

e) Por que vocês não foram ao encontro?

05) Em uma das orações a seguir um dos vocábulos está grafado incorretamente. Aponte-a:

a) Estava ansiosa esperando o resultado do concurso.

b) O menino ficou entretido com o jogo.

c) Tomara que ele seje escolhido.

d) Com certeza foi a melhor escolha.

e) Na minha rua tem uma casa geminada.

Matemática

6) Gustavo pediu ao seu pai um empréstimo de R$ 12.000,00 que seria devolvido em 4 meses. Se a taxa de juro combinada foi de 2% e a modalidade foi de juro simples, quanto Gustavo devolveria?

(a) R$ 12.240,00.

(b) R$ 12.346,00.

(c) R$ 12.678,00.

(d) R$ 12.960,00.

(e) R$ 13,124,00.

7) Para a construção de um muro 3 pedreiros levaram 25 dias para conclui-lo. Se este mesmo muro tivesse sido construído por 5 pedreiro, quantos dias teriam levados para construir. (Levar em consideração que o ritmo de trabalho dos pedreiros seria o mesmo)

(a) 13 dias.

(b) 14 dias.

(c) 15 dias.

(d) 16 dias.

(e) 20 dias.

8) Leonardo começa a trabalhar as 7:30h e para as 11:48h na parte da manhã, na parte da tarde começa às 13:30h e para as 18:00h de segundas a sexta-feira. Quantas horas Leonardo trabalha na semana?

(a) 38h.

(b) 44h.

(c) 42:30h.

(d) 46h.

(e) 53:20h.

9) A expressão $12,5L$ representa a quantidade de quilômetros que um certo carro pode percorrer com $L$ litros de gasolina. Se a capacidade do tanque desse carro é de 48 litros e foram gastos $\frac{5}{8}$ do tanque em uma viagem. Quantos quilômetros teve essa viagem?

(a) 285,5 km.

(b) 231,5 km.

(c) 375 km.

(d) 412 km.

(e) 276km.

10) Em relação aos números racionais temos algumas afirmações a seguir:

1. Os números racionais só podem ser positivos.
2. $-8$ é um número racional .
3. 0,181818 é um número racional.
4. $\frac{3}{8}$ é um número racional.
5. 1,99999 = 2

Dentre as afirmações qual ou quais são verdadeira(s)

|  |
| --- |
|  |

Conhecimentos Específicos

11 – A profissão de telefonista é muito antiga e com o passar dos anos e a tecnologia modificando rápido, as mudanças também ocorreram nesta área. Existem equipamentos básicos, porém há outros itens que compõe o trabalho.

Na relação abaixo, aponte a alternativa que não corresponde a itens usados no trabalho de telefonista.

1. Relação de números de telefones mais chamados.
2. Relação de ramais por nomes de funcionários e respectivos setores.
3. Listas telefônicas atualizadas.
4. Bloco para anotações.
5. Gravador para gravar as ligações.

12 – Atitudes éticas são essenciais no seu trabalho e em qualquer situação e lugar. A ética é descrita como um conjunto de valores e princípios que orientam o comportamento do indivíduo na sociedade.

Em relação á afirmação acima, assinale a alternativa que não corresponde a características fundamentais de uma conduta ética.

1. Moralidade e altruísmo
2. Solidariedade e responsabilidade ética
3. Moralidade e constantes distrações.
4. Altruísmo e consciência
5. Solidariedade e moralidade

13 – Observe as afirmações abaixo que detalham o trabalho de um telefonista e responda V para verdadeiro e F para falso.

( ) É de responsabilidade do telefonista atender e transferir as chamadas telefônicas.

( ) Anotar recados de chamadas telefônicas e transmiti-los corretamente.

( ) Repassar informações sigilosas a pessoas e setores não pertinentes.

( ) Atuar com ética no exercício da função.

( ) Caso necessário, ajudar visitantes a realizar ligações internacionais.

1. V,V,F,V,V
2. V,V,F,V,F
3. V,V,F,F,V
4. V,F,V,F,F
5. V,V,V,V,V

14 – Habilidades se referem ás características de quem é hábil, das aptidões que a pessoa possa ou deva ter. No serviço de telefonista são exigidas algumas habilidades.

Escolha a alternativa que não se refere a uma habilidade de um telefonista:

1. Boa memória
2. Habilidade em digitar
3. Sempre ter fluência em língua estrangeira
4. Boa comunicação oral
5. Leitura fluente

15 – As qualidades pessoais abrem portas, é o cartão de visita que apresentamos a todas as pessoas que atendemos. Mesmo por telefone algumas pessoas percebem como somos e quais as qualidades e emoções que expressamos.

Sobre isso, aponte a alternativa que corresponde a qualidades pessoais necessárias para um telefonista.

1. Cordialidade, paciência, coordenação motora, desatenção.
2. Paciência, saber ouvir, saber trabalhar em equipe, explodir sob pressão.
3. Cordialidade, prestatividade, paciência, dificuldade de comunicação.
4. Boa memória, cordialidade, facilidade de comunicação, paciência.
5. Paciência, responsabilidade, desrespeito, sociabilidade.

16 – O equipamento telefônico é seu material de trabalho, é o que há de mais importante e exatamente por isso você deve saber como funciona. O equipamento que você vai usar geralmente é chamado de CPCT – Central Privada de Comunicação Telefônica, com a qual você fará ligações internas e externas.

Qual alternativa abaixo aponta dois equipamentos ou centrais telefônicas?

1. PBXA e PX
2. PABX e KS
3. PABX e PX
4. PBXA e KS
5. Nenhuma das alternativas.

17 – Ao atender chamadas externas é muito importante que você seja claro ao falar, se expresse cordialmente e compreenda as informações. Geralmente as empresas usam uma espécie de protocolo nos atendimento para facilitar a compreensão entre o telefonista e quem está ligando para que este saiba que ligou para a empresa certa.

Aponte a alternativa que se relaciona a este protocolo:

1. Ao atender uma chamada externa você deve apenas perguntar o que a pessoa do outro lado da linha deseja.
2. Ao atender uma chamada externa você deve sempre pedir que aguarde e transferir a ligação para qualquer ramal disponível.
3. Ao atender uma chamada externa você deve fazer muitas perguntas e só em seguida transferir a ligação.
4. Ao atender uma chamada externa você deve rispidamente e com pressa transferir a ligação.
5. Ao atender uma chamada externa, você deve dizer o nome da sua empresa seguido de bom dia, boa tarde ou boa noite.

18 – Os ramais são os terminais de onde saem e entram as ligações telefônicas. Eles se dividem em algumas categorias.

Leia atentamente as afirmativas abaixo e escolha a opção correta.

I – Ramais Restritos são aqueles que permitem apenas ligações internas.

II – Ramais privilegiados são aqueles em que podemos fazer ligações externas sem passar pela telefonista.

III – Ramais semi-privilegiados são aqueles em que é necessário o auxilio da telefonista para ligações externas.

1. Somente as afirmações I e II são verdadeiras.
2. Somente as afirmações II e III são verdadeiras.
3. Somente as afirmações I e III são verdadeiras.
4. Todas as afirmações são verdadeiras.
5. Nenhuma das afirmações é verdadeira.

19 – Como já sabemos o seu equipamento é importante para o seu trabalho e para o bom funcionamento da empresa e por isso você deve tomar alguns cuidados com o mesmo.

Aponte a alternativa que melhor define os cuidados que você precisa ter com seu equipamento.

1. Não colocar líquido, vasos de plantas, comida, próximos ao equipamento. Para limpá-lo use apenas uma flanela seca e não utilize produtos químicos.
2. Não colocar líquido, vasos de plantas, pode ser usado produtos químicos abrasivos na limpeza do equipamento.
3. Não deixar que pessoas se aglomerem na sua sala, mas quando estiver com visitantes permitir que comam e bebam sem preocupação com o equipamento.
4. Não utilizar produtos químicos nem líquido próximo ao equipamento, mas limpar sempre com flanela molhada com desengordurantes.
5. Nenhuma das alternativas.

20 – No mundo globalizado as informações se propagam rapidamente e por diversos meios e muita vezes acabam chegando ao destinatário de forma distorcida. Algumas dessas informações são de cunho público e por isso devem ser amplamente divulgadas. Outras informações não devem ser repassadas, pois são de cunho \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

1. Padronizado
2. Sincronizado
3. Sigiloso
4. Restritivo
5. Irrelevante