

CADERNO DE PROVA

TELEFONISTA

INSTRUÇÕES AO CANDIDATO:

- 1- CONFIRA SEU NOME E CARGO NA FOLHA DE RESPOSTAS.
- 2- ASSINE A FOLHA DE RESPOSTAS.
- 3- CONFIRA SEU CADERNO DE PROVAS: COMUNIQUE IMEDIATAMENTE AO FISCAL SE HOUVER QUALQUER IRREGULARIDADE, TAIS COMO IMPERFEIÇÕES GRÁFICAS OU SE A SEQUÊNCIA DE QUESTÕES NÃO ESTÁ CORRETA.
- 4- NÃO É PERMITIDO QUALQUER TIPO DE CONSULTA.
- 5- NÃO É PERMITIDO QUALQUER TIPO DE PERGUNTA AOS FISCAIS QUANTO À INTERPRETAÇÃO DAS QUESTÕES.
- 6- NÃO AMASSE, DOBRE OU MANCHE A FOLHA DE RESPOSTAS, ELA NÃO SERÁ SUBSTITUÍDA.
- 7- ASSINALE APENAS UMA ALTERNATIVA EM CADA QUESTÃO.
- 8- É PROIBIDO O USO DE CELULARES E DEMAIS APARELHOS ELETRÔNICOS, SOB PENA DE DESCLASSIFICAÇÃO, OS PERTENCES DO CANDIDATO DEVEM SER ACONDICIONADOS EMBAIXO DA CARTEIRA OU EMBAIXO DA CADEIRA, DESLIGADOS, OU EM LOCAL INDICADO PELO FISCAL.
- 9- PREENCHA COMPLETAMENTE A ALTERNATIVA NA FOLHA DE RESPOSTAS, COMO NO EXEMPLO A SEGUIR:



- 10- SÓ ENTREGUE A FOLHA DE RESPOSTAS DEPOIS DE TRANSCORRIDOS 60 (SESSENTA) MINUTOS DO SEU INÍCIO.
- 11- APÓS O PERÍODO MÍNIMO, AO TERMINAR A PROVA, O CANDIDATO DEVE SE RETIRAR IMEDIATAMENTE DO LOCAL DE REALIZAÇÃO DE PROVAS, EM SILÊNCIO, SOB PENA DE DESCLASSIFICAÇÃO.
- 12- OS TRÊS ÚLTIMOS CANDIDATOS DEVERÃO ASSINAR O TERMO DE ENCERRAMENTO DA PROVA, LACRAR O ENVELOPE E RETIRAR-SE SIMULTANEAMENTE DA SALA DE PROVAS.

BOA PROVA!



EDITAL DE CONCURSO PÚBLICO Nº 01/2018

STA TEREZINHA DO PROGRESSO, 13 de janeiro de 2019.

www.sconcursos.com.br

LÍNGUA PORTUGUESA

Para responder as questões de 1 a 4, leia o texto a seguir.

“Um dos grandes desafios dos professores da educação básica é ensinar a leitura para os alunos, mas ensinar não só a decifrar códigos, e sim a ter o hábito de ler. Seja por prazer, seja para estudar ou para se informar, a prática da leitura aprimora o vocabulário e dinamiza o raciocínio e a interpretação. Infelizmente, com o avanço das tecnologias do mundo moderno, cada vez menos as pessoas interessam-se pela leitura. Um ato de grande importância para a aprendizagem do ser humano, a leitura, além de favorecer o aprendizado de conteúdos específicos, aprimora a escrita. O contato com os livros ajuda ainda a formular e organizar uma linha de pensamento. Dessa forma, a apreciação de uma obra literária é uma aliada na hora de elaborar uma redação [...]”.

Disponível em: <<https://brasile scola.uol.com.br/ferias/a-importancia-leitura.htm>>. Acesso em: 05 jan. 2018.

1) De acordo com o texto, é CORRETO afirmar que:

- a) Ensinar os alunos apenas a decodificarem as letras já é o suficiente.
- b) Ler auxilia a interpretar, mas não a aumentar o vocabulário.
- c) O hábito de leitura auxilia a criar uma linha de pensamento.
- d) A leitura nada tem a ver com a capacidade de escrita.

2) Assinale a sentença na qual a palavra destacada trata-se de um advérbio:

- a) Infelizmente, com o **avanço** das tecnologias do mundo moderno, cada vez menos as pessoas interessam-se pela leitura.
- b) Infelizmente, com o avanço das **tecnologias** do mundo moderno, cada vez menos as pessoas interessam-se pela leitura.
- c) Infelizmente, com o avanço das tecnologias do mundo **moderno**, cada vez menos as pessoas interessam-se pela leitura.
- d) Infelizmente, com o avanço das tecnologias do mundo moderno, cada vez **menos** as pessoas interessam-se pela leitura.

3) Assinale a alternativa na qual há um período composto:

- a) Um dos grandes desafios dos professores da educação básica: ensinar a leitura para os alunos.
- b) Infelizmente, com o avanço das tecnologias do mundo moderno, cada vez menos as pessoas interessam-se pela leitura.
- c) Seja por prazer, seja para estudar ou para se informar, a prática da leitura aprimora o vocabulário e dinamiza o raciocínio e a interpretação.
- d) A leitura aprimora a escrita.

4) Na sentença “Dessa forma, a apreciação de uma obra literária é uma aliada na hora de elaborar uma redação”, o termo “Dessa forma” por ser substituído sem alterar o significado da sentença por:

- a) Contudo.
- b) Portanto.
- c) Entretanto.
- d) Porque.

5) Quanto à ortografia das palavras da língua portuguesa, analise as sentenças a seguir:

- I- Na sentença “A menina vive fugindo das responsabilidades” todas as palavras estão corretamente grafadas de acordo com o contexto.
- II- Na sentença “O chale da minha avó é de tricot” todas as palavras estão corretamente grafadas de acordo com o contexto.
- III- Na sentença “Comer chuchu faz bem à saúde e acalma” todas as palavras estão corretamente grafadas de acordo com o contexto.
- IV- Na sentença “A enxurrada trouxe devastação” todas as palavras estão corretamente grafadas de acordo com o contexto.

Agora, assinale a alternativa que apresenta a resposta CORRETA:

- a) Apenas as sentenças I, III e IV estão corretas.
- b) Apenas as sentenças II e III estão corretas.
- c) Apenas as sentenças I e III estão corretas.
- d) Apenas as sentenças II, III e IV estão corretas.

MATEMÁTICA

6) O tamanho de uma TV é dado em polegadas, esta medida provém da medida da diagonal de sua tela. Uma TV será de 40 polegadas quando a medida de sua diagonal for de 40 polegadas. Sendo que uma polegada equivale a 2,54 cm, o

tamanho da TV, cuja diagonal mede 124,46 cm é:

- a) 40 polegadas.
- b) 43 polegadas.
- c) 49 polegadas.
- d) 50 polegadas.

7) Florinda e Gustavo possuem uma diferença de 9 anos de idade. Sabendo que Gustavo é o irmão mais novo e que tem 8 anos, assinale a alternativa que apresenta a idade de Florinda:

- a) 17.
- b) 1.
- c) 18.
- d) 19.

8) O perímetro de um retângulo possui 100.000cm. Esse valor corresponde a quantos quilômetros?

- a) 0,1 km.
- b) 1 km.
- c) 0,01 km.
- d) 10 km.

9) Irineu foi ao mercado fazer compras para o almoço. Ao pagar a conta de suas compras, o atendente lhe disse que aquele era o dia da promoção em que todas as compras tinham 5% de desconto. Sabendo que o valor da compra sem o desconto foi de R\$ 54,00, qual o valor a ser pago por Irineu:

- a) R\$ 27,00.
- b) R\$ 50,00.
- c) R\$ 48,60.
- d) R\$ 51,30.

10) O triplo de cinco multiplicado pelo seu cubo é:

- a) 1.875.
- b) 375
- c) 300.
- d) 225.

CONHECIMENTOS GERAIS E **ATUALIDADES**

11) No estado de Santa Catarina a estação no ano em que há a retomada mais intensa do ritmo de crescimento dos vegetais, também marca o início do período quente e mais chuvoso do estado. A estação do ano ao qual se refere o enunciado é:

- a) Verão.
- b) Outono.
- c) Inverno.
- d) Primavera.

12) A busca por um ambiente melhor deve ser uma tarefa coletiva. Atender nossas necessidades sem prejudicar as gerações futuras é a direção de um desenvolvimento sustentável. Neste sentido, assinale a alternativa que NÃO apresenta uma ação ambientalmente sustentável:

- a) Combater a poluição das águas, do ar e do solo.
- b) Combater o desmatamento em áreas de vegetação nativa.
- c) Reduzir o desperdício de água, alimentos, recursos naturais, etc.
- d) Aumentar o consumismo para manter o desenvolvimento econômico.

13) Um incêndio destruiu grande parte do acervo de um museu brasileiro. Dentre registros históricos e obras de arte que viraram cinzas se encontravam fósseis e múmias. O museu que completou 200 anos em 2018 e que teve cerca de 20 milhões de itens destruídos se trata do:

- a) MASP, localizado em São Paulo.
- b) Museu Histórico Nacional, localizado no Rio de Janeiro.
- c) Museu Oscar Niemeyer, localizado em Curitiba.
- d) Museu da República, localizado no Rio de Janeiro.

14) Foi aprovado em 2018 pelo senado brasileiro o decreto assinado pelo ex-presidente Michel Temer que determinou a intervenção federal no Estado do Rio de Janeiro. Tal intervenção deixou a segurança pública fluminense sob responsabilidade:

- a) De um interventor militar.
- b) De um magistrado.
- c) De um deputado federal.
- d) De um deputado estadual.

15) Um grupo de trabalho preparou um material com dicas que auxiliam a população a identificar se as mensagens que circulam nas redes sociais e no WhatsApp são verdadeiras. Com o objetivo de esclarecer o que é notícia e o que é falso, afirma-se que a preocupação da equipe é mostrar o que é:

- a) Censura.
- b) Democracia.

- c) Fato ou Fake.
- d) Liberdade de expressão.

16) A partir de 1530, tem início a colonização efetiva, com a expedição de Martim Afonso de Sousa, cujos efeitos foram o melhor reconhecimento da terra, a introdução do cultivo da cana-de-açúcar e a criação dos primeiros engenhos, instalados na recém-fundada cidade de São Vicente, no litoral:

- a) da Bahia.
- b) de São Paulo.
- c) de Santa Catarina.
- d) do Espírito Santo.

17) A Primeira República, ou _____, estendeu-se de 1889 até 1930. Sob a chefia do marechal Deodoro, foi instalado um governo provisório, que convocou uma assembleia constituinte para elaborar a primeira constituição republicana, promulgada em 1891. Assinale a alternativa que completa CORRETAMENTE a lacuna:

- a) República Velha.
- b) República do Café com Leite.
- c) Período Regencial.
- d) Redemocratização.

18) Santa Catarina fica no centro geográfico das regiões de maior desempenho econômico do país, Sul e Sudeste, e em uma posição estratégica:

- a) na América Central.
- b) na América Setentrional.
- c) na Alca.
- d) no Mercosul.

19) O clima _____, predominante em SC, proporciona temperaturas agradáveis, que variam de 13 a 25° C, com chuvas distribuídas durante todo o ano. Ao contrário da maior parte do território brasileiro, aqui as quatro estações são bem definidas. Os verões são quentes e ensolarados. E no inverno, a região do Planalto Serrano, com altitudes que atingem 1.820 metros, é onde há a maior ocorrência de neve no Brasil. Assinale a alternativa que completa CORRETAMENTE a lacuna:

- a) Equatorial Úmido.
- b) Tropical Típico.
- c) Subtropical Úmido.
- d) Temperado.

20) Apesar de suas amplas dimensões continentais, a população do Brasil historicamente concentrou-se nas áreas litorâneas, sobretudo na região:

- a) Sul.
- b) Sudeste.
- c) Nordeste.
- d) Norte.

CONHECIMENTOS TÉCNICOS DO CARGO E LEGISLAÇÃO

21) De acordo com a Lei Orgânica de Santa Terezinha do Progresso, são símbolos do município:

- I- A Bandeira.
- II- O Hino.
- III- O Brasão.
- IV- O Escudo.

Agora, assinale a alternativa CORRETA:

- a) Apenas os itens I, II e III estão corretos.
- b) Apenas os itens I e II estão corretos.
- c) Apenas os itens I, II e IV estão corretos.
- d) Todo os itens estão corretos.

22) De acordo com a Lei Complementar Municipal nº 10/2009, o servidor habilitado em concurso público e empossado em cargo de provimento efetivo adquirirá estabilidade no serviço público ao completar:

- a) 1 (um) ano de efetivo exercício.
- b) 2 (dois) anos de efetivo exercício.
- c) 3 (três) anos de efetivo exercício.
- d) 4 (quatro) anos de efetivo exercício.

23) De acordo com a Constituição Federal, são privativos de brasileiros natos os cargos:

- I- De governador.
- II- Da carreira diplomática.
- III- De Senador.
- IV- De oficial das forças Armadas.

Agora, assinale a alternativa CORRETA:

- a) Somente as alternativas I e III estão corretas.
- b) Somente as alternativas II e IV estão corretas.
- c) Somente as alternativas I, II e III estão corretas.
- d) Todas as alternativas estão corretas.

24) Podemos classificar o tipo de comunicação de acordo com a quantidade de pessoas envolvidas por ela, dessa forma, assinale a

alternativa que apresente os tipos de comunicação existente:

- a) Comunicação Intrapessoal, Comunicação Interpessoal, Comunicação em Grupo, Comunicação de Massa, Comunicação Dirigida, Comunicação Integrada.
- b) Comunicação Intrapessoal, Comunicação Interpessoal, Comunicação Humana, Comunicação de Massa, Comunicação Dirigida, Comunicação Integrada.
- c) Comunicação Intrapessoal, Comunicação Interpessoal, Comunicação em Grupo, Comunicação de Massa, Comunicação Dirigida, Comunicação Não Verbal.
- d) Comunicação Intrapessoal, Comunicação Interpessoal, Comunicação em Grupo, Comunicação Escrita, Comunicação Dirigida, Comunicação Integrada.

25) As assertivas a seguir são relativas a gestão de conflitos:

- I- Se o conflito não for bem gerenciado, poderá causar um aspecto negativo para a instituição, conforme a visão liberalista.
- II- Concorrência entre colaboradores podem ser causas para o surgimento do conflito pessoais dentro da organização.
- III- Um conflito é classificado como abstrato, quando existe algum desentendimento sobre algo concreto.

Agora, assinale a alternativa CORRETA:

- a) Somente a opção I está correta.
- b) Somente as opções II e III estão corretas.
- c) Somente a opção II está correta.
- d) Somente as opções I e III estão corretas.

26) NÃO é um princípio básico para o bom atendimento telefônico:

- a) Voz moderada.
- b) Risadas altas e brincadeiras.
- c) Atenção.
- d) Educação.

27) É dever do telefonista, nas ligações externas, tratar o público:

- a) Utilizando gírias e palavras de baixo calão.
- b) Demonstrar interesse íntimo pelo cliente.
- c) Ser solícito, atencioso e respeitoso com o cliente.
- d) Demonstrar impaciência e falta de vontade em solucionar o problema do cliente.

28) É característica da ética do profissional telefonista:

- a) Manter sob sigilo as informações telefônicas e do cotidiano profissional.
- b) Publicar as informações da empresa em redes sociais.
- c) Utilizar os aparelhos telefônicos e PABX para fins particulares.
- d) Pedir ajuda aos clientes para assuntos pessoais.

29) Assinale a alternativa que apresenta a forma correta e a abreviatura, para dirigirmos a um Cardeal:

- a) Vossa Magnificência (V. M.).
- b) Vossa Eminência (V. Ema.).
- c) Vossa Excelência (V. Ex^a).
- d) Vossa Senhoria (V. S^a).

30) A respeito do telefone (PABX), seu uso eficiente, recebimento e transmissão de mensagens telefônicas, considere as assertivas a seguir e assinale a alternativa CORRETA:

- a) A telefonia é a área do conhecimento que trata da transmissão de dados, voz e outros sons através de uma rede de comunicações.
- b) A telefonia surgiu para que as pessoas pudessem se comunicar e manterem-se informadas sobre a vida pessoal daquelas que estão em evidência.
- c) O terminal telefônico é o aparelho utilizado pelo assinante e não poderá ser utilizado em um sistema privado de PABX.
- d) O surgimento dos sistemas de comunicação móvel, como os telefones celulares, o termo telefonia fixa é usado para identificar o sistema de telefonia que não possui mobilidade em seus terminais.