

Prefeitura Municipal de BOMBINHAS - SC
Processo Seletivo Simplificado 003/2014

PROVA DE TELEFONISTA

INSTRUÇÕES

1. Aguarde autorização para abrir o caderno de provas.
2. Escreva, abaixo, seu número de inscrição.
3. A interpretação das questões é parte do processo de avaliação, não sendo permitidas perguntas aos Aplicadores de Prova.
4. Nesta prova, as questões são de *Múltipla Escolha* com quatro alternativas cada uma, das quais somente uma é a correta.
5. Ao receber o cartão-resposta, examine, e assine-o.
6. Transcreva para o cartão-resposta o resultado que julgar correto em cada questão, preenchendo completamente o espaço correspondente, à caneta com tinta azul-escura ou preta.
7. No cartão-resposta, marcação de mais de uma alternativa em uma mesma questão, rasuras e preenchimento além dos limites do espaço destinado para cada marcação, anularão a questão.
8. Não haverá substituição do cartão-resposta por erro de preenchimento.
9. Não serão permitidas consultas, empréstimos e comunicação entre candidatos, bem como o uso de livros, apontamentos e equipamentos eletrônicos. O não cumprimento dessas exigências implicará a exclusão do candidato.
10. Ao concluir a prova, permaneça em seu lugar e comunique ao fiscal. Aguarde autorização para devolver o cartão-resposta.
11. O tempo para o preenchimento do cartão-resposta está contido na duração desta prova.

DURAÇÃO DESTA PROVA: 3 HORAS

Língua
Portuguesa

Matemática

**Conhecimentos
Gerais**

**Conhecimentos
Específicos**

NÚMERO DE INSCRIÇÃO:

CRONOGRAMA PREVISTO

Atividade	Data	Local
Divulgação do Gabarito Provisório	16/06/2014	www.bombinhas.sc.gov.br e Mural da Prefeitura Municipal
Interposição de recursos ao Gabarito Provisório	17 e 18/06/2014	Protocolo da Prefeitura Municipal
Divulgação do Gabarito Oficial	23/06/2014	www.bombinhas.sc.gov.br e Mural da Prefeitura Municipal

Língua Portuguesa

TEXTO I - Responda as questões 1 e 2 com base no texto abaixo:

O projeto “Música na Escola” é um projeto que visa desenvolver o gosto pela arte e a autoestima dos estudantes matriculados na Escola Básica Municipal Edith Willecke, no Bairro do Canto Grande. O projeto, iniciado em 2013, hoje atende a 110 estudantes de 6º ao 9º anos, do Ensino Fundamental. Em 2014, com o incentivo da Secretaria de Educação, foram comprados instrumentos musicais como flauta doce, violão e instrumentos de percussão. (Fonte: Site da Prefeitura Municipal de Bombinhas, acesso em 15 junho de 2014, adaptado)

QUESTÃO 1

O Texto acima possui qual finalidade:

- a) Vender vagas nos cursos de música.
- b) Divulgar o projeto Música na Escola.
- c) Denunciar a fraude na compra de instrumentos.
- d) Incentivar a Secretaria de Educação a atender os 110 estudantes do projeto.

QUESTÃO 2

Segundo o Texto I podemos afirmar que:

- a) O projeto Música na Escola iniciou em 2014.
- b) O Projeto acontece no Bairro de Bombas e atende a 110 estudantes
- c) A escola Edith Willecke não aprova o Projeto Música na Escola.
- d) Os instrumentos comprados são para o projeto Musica na Escola são: violão, flauta doce e instrumentos de percussão.

TEXTO II - Responda as questões 3 e 4 com base no texto abaixo:

Neste ambiente você terá acesso aos dados e informações decorrentes da gestão municipal, de forma clara, objetiva e simplificada. Além de navegar pelas informações já apresentadas, também é possível solicitar aquelas que desejar. (Fonte: Site da Prefeitura de Bombinhas, Portal da Transparência acesso em 15 junho de 2014, adaptado)



QUESTÃO 3

O texto acima mostra a entrada do site de internet do Portal da Transparência da Prefeitura de Bombinhas. Depois de ler o texto e ver a foto podemos afirmar que:

- a) Que as informações da Transparência Pública são secretas e não podem ser mostradas.
- b) Que a mensagem diz que o site aumenta as letras da tela.
- c) Que a gestão municipal disponibiliza dados de maneira clara, objetiva e simplificada.
- d) Que a transparência pública é ruim para quem tem problemas de visão.

QUESTÃO 4

Na frase “**Além** de navegar pelas informações já apresentadas, **também** é possível solicitar aquelas [informações] que deseja”, as palavras ALÉM e TAMBÉM dão a entender que:

- a) Eu posso navegar pelas informações e pedir outras se não encontrar o que procuro
- b) Se a pessoa navegar no site não pode pedir outras informações
- c) Somente é possível navegar pelas informações se pedir autorização
- d) O site não tem informações acessíveis.

QUESTÃO 5

A expressão TRANSPARÊNCIA PÚBLICA possui:

- a) 6 sílabas
- b) 7 sílabas
- c) 8 sílabas
- d) 9 sílabas

Responda as questões 6, 7 e 8 com base no texto e na foto abaixo



Bombinhas é um município do litoral de Santa Catarina, segundo estado mais procurado por estrangeiros. Com águas calmas e transparentes, Bombinhas, está entre os destinos mais belos do país. É a capital do mergulho ecológico e abriga grande diversidade de fauna e flora, lindas ilhas e praias em contraste com o verde da Mata Atlântica. (Fonte: Site da Prefeitura de Bombinhas, O Município - acesso em 15 junho de 2014, adaptado)

QUESTÃO 6

A foto e o texto mostrado acima tem como tema principal:

- a) O Incentivo ao turismo ao mostrar as belezas da natureza de Bombinhas.
- b) O Grande acesso de Argentinos no município
- c) A falta de industrias no Município
- d) Os problemas causado pelo desmatamento feito pelos turistas.

QUESTÃO 7

Leia as Frases:

- Bombinhas é um município do litoral de Santa Catarina, segundo estado mais procurado por estrangeiros.
- Não podemos esperar mais nenhum segundo.

A palavra SEGUNDO aparece com diferentes significados nas frases, qual das alternativas mostra o significado correto empregado nas frases:

- Na frase 1 significa numeral ordinal e na frase 2 uma medida de tempo.
- Na frase 1 significa uma causa e na frase 2 uma casualidade.
- Na frase 1 significa um verbo e na frase 2 um adjetivo.
- Na frase 1 significa uma ação e na frase 2 é uma qualidade.

QUESTÃO 8

As palavras fábrica e máquina são acentuadas porque são :

- paroxítonas terminadas em vogal.
- oxítonas terminadas em vogal.
- proparoxítonas.
- paroxítonas terminadas em ditongo.

QUESTÃO 9

Assinale a alternativa que apresenta o plural correto das palavras.

- limões, lápis, tortas.
- ônibus, balões, portas
- alemãos, pés, camisas.
- biscoitos, queridinhos, pães.

QUESTÃO 10

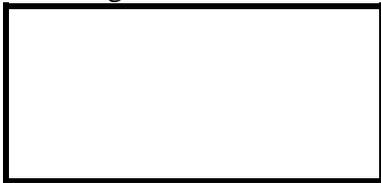
Se colocarmos em ordem alfabética as palavras de “bravo, caboclo, roceiro, fiel prazenteiro, modesto, feliz”, teremos

- bravo, caboclo, feliz, fiel, modesto, prazenteiro, roceiro.
- bravo, caboclo, fiel, feliz, prazenteiro, modesto, roceiro.
- caboclo, bravo, fiel, feliz, prazenteiro, modesto, roceiro.
- bravo, caboclo, fiel, feliz, modesto, prazenteiro, roceiro.

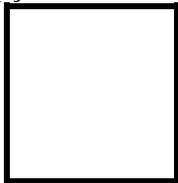
MATEMÁTICA

QUESTÃO 11

Observando as figuras abaixo assinale a opção correta:



retângulo



quadrado

- a) Somente o retângulo é um quadrilátero.
- b) Somente o quadrado é um quadrilátero.
- c) O retângulo e o quadrado são quadriláteros.
- d) Nenhuma das figuras é de um quadrilátero.

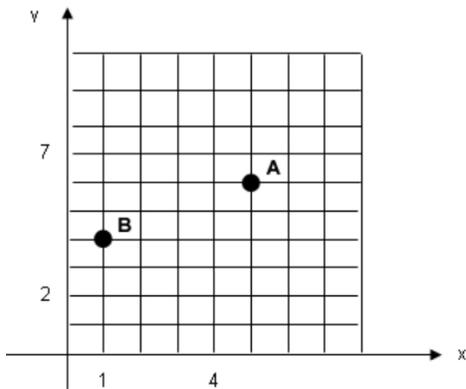
QUESTÃO 12

Ao resolver corretamente a expressão $(-4) + (-5) \cdot (-3)$, o resultado é

- a) -13
- b) -2
- c) -11
- d) 27

QUESTÃO 13

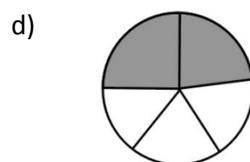
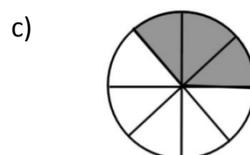
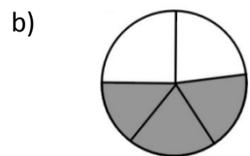
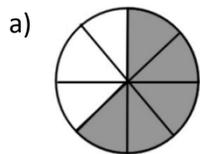
Observe a figura e assinale a alternativa que indica as coordenadas que representam os pontos A e B do gráfico respectivamente:



- a) (5,6) e (1,4)
- b) (6,5) e (4,2)
- c) (6,5) e (4,1)
- d) (1,4) e (5,6)

QUESTÃO 14

Nas imagens a seguir, as áreas escuras são partes tiradas do inteiro. Assinale a alternativa que apresenta a parte escura equivalente a $\frac{3}{5}$ tirados do inteiro



QUESTÃO 15

Observando a régua a seguir, assinale a alternativa que indica o valor representado por X .



- a) 2,5
- b) 4
- c) 3,5
- d) 3

CONHECIMENTOS GERAIS

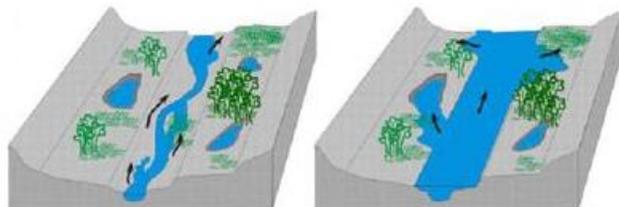
QUESTÃO 16

A história da Copa do Mundo de Futebol da FIFA se iniciou em 1928, durante um congresso da entidade, quando Jules Rimet conseguiu a aprovação para criar um torneio internacional. A primeira competição ocorreu em 1930, tendo a participação de 13 equipes convidadas, tendo o Uruguai como país sede e como campeão. Em 2014 o país sede da Copa do Mundo é o Brasil, localizado na América do Sul. Assinale a alternativa que apresenta outros 3 países que também estão localizados na América do Sul:

- a) Paraguai, China, Equador
- b) Peru, Bolívia, México
- c) Colômbia, Cuba, Venezuela
- d) Bolívia, Argentina, Equador

QUESTÃO 17

São diversos os fenômenos naturais que podem ser intensificados pela ação humana. Um desses fenômenos é a enchente, que passou a ser algo comum em cidades do Brasil. Existem rios, denominados intermitentes, que apresentam como característica a manutenção de água corrente durante todo o período do ano, variando apenas em seu volume de água. Esses rios costumam apresentar dois tipos de leito: um principal (menos volume de água) e um complementar (inundado apenas em período de cheia).



Leito principal

Leito complementar

Eventualmente o nível da água pode ultrapassar o leito complementar provocando as enchentes. O período em que isso ocorre varia de rio para rio. Algumas das causas que provocam enchentes e está relacionada à ação do homem são:

- a) ocupação irregular do espaço geográfico, ineficiência da coleta de lixo, problemas no sistema de drenagem de água.
- b) Muito calor no verão.
- c) Reflorestamento das matas.
- d) Pesca predatória

QUESTÃO 18

A tainha passa a maior parte do seu ciclo de vida dentro de lagoas estuarinas, migrando posteriormente para o mar formando grandes cardumes. Esta migração ocorre na época reprodutiva da espécie, e é principalmente neste momento que ela serve de alimento para várias espécies marinhas, inclusive para o homem. Desta forma, além de ser um importante recurso pesqueiro marinho, sazonal, possui importância para os pescadores artesanais dentro de lagoas, rios e estuários ao longo de todo o ano. Conhecer bem as características comportamentais do processo migratório da espécie é de extrema importância para traçar um plano manejo dos estoques para as grandes safras. Diante disso, assinale a alternativa que apresenta o período de ocorrência da espécie em maior quantidade no litoral sul brasileiro.

- a) Janeiro a Abril
- b) Outubro a Janeiro
- c) Maio a Agosto
- d) Dezembro a Março

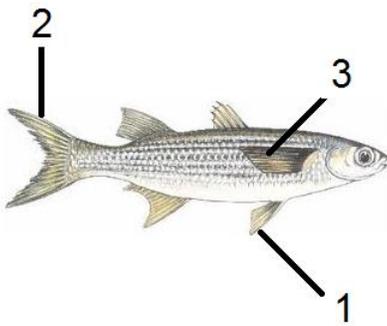
QUESTÃO 19

Com uma região litorânea ampla, Santa Catarina possui diversos pratos típicos baseados no consumo de frutos do mar. Além disso, seus pratos são influenciados pela colonização dos portugueses que consumiam esse tipo de alimento e preparavam em caldos e ensopados. Os peixes também são bastante consumidos pelos moradores e os frutos do mar mais admirados e consumidos são a lagosta, o camarão, as ostras e os mariscos. Já a influência dos alemães, que chegaram à região, foi a de introduzir outros ingredientes, como a carne de porco na cerveja e carne de marreco. Assinale a alternativa que apresenta comidas típicas da Região Sul do País.

- a) Tacacá, Pato no Tucupi, Angu
- b) Acarajé, Tapioca, Mungunzá
- c) Paçoca, Buchada de bode, Feijão Verde
- d) Chimarrão, Churrasco, Tainha

QUESTÃO 20

As **barbatanas** ou **nadadeiras** são estruturas externas que muitos animais aquáticos possuem para auxiliar na natação e equilíbrio. O termo mais correto utilizado é nadadeira, podendo um peixe, por exemplo, apresentar um par de nadadeiras peitorais, um par de nadadeiras pélvicas, uma nadadeira anal, nadadeiras dorsais e a nadadeira caudal. Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta das estruturas indicadas na imagem a seguir.



- a) 1- lateral, 2- caudal, 3- pélvica
- b) 1- caudal, 2- lateral, 3- peitoral
- c) 1- pélvica, 2- caudal, 3- lateral
- d) 1- lateral, 2- caudal, 3- lateral

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 21

Na esfera municipal de Bombinhas o documento que constitui aviso ao público em geral ou a grupos interessados na divulgação compras, licitações e atos e fatos administrativos é denominado:

- a) Memorando.
- b) Carta.
- c) Certidão.
- d) Edital.

QUESTÃO 22

A principal atividade do setor de protocolo é:

- a) Carimbar de documentos.
- b) Receber numerário em dinheiro.
- c) Receber e encaminhar ao seu destino os documentos.
- d) Arquivar permanentemente documentos recebidos.

QUESTÃO 23

O objetivo principal da administração pública deve ser:

- a) A satisfação do interesse público.
- b) O pagamento de salários a seus servidores.
- c) O superávit financeiro.
- d) Transferência de recursos a pessoas carentes.

QUESTÃO 24

Ao atender alguém usar expressão como amigo(a) ou colega(a) é considerado:

- a) Um ato de carinhos pois mostra a proximidade da Administração Pública e do cidadão.
- b) Não tem problemas e está correto.
- c) Um erro pois fere o princípio da impessoalidade, o correto é usar o tratamento Senhor(a).
- d) Deve ser usado somente com colegas de outras Secretarias Municipais.

QUESTÃO 25

NÃO é uma boa conduta segundo as normas da Ética Profissional

- a) Ser educado com as pessoas mesmo quando elas não são educadas conosco
- b) Respeitar os colegas de trabalho contribuindo para a harmonia do grupo.
- c) Pedir desculpas quando esbarrar em alguma pessoa.
- d) Comentar os problemas pessoais e se inteirar da vida pessoal dos colegas de trabalho.

QUESTÃO 26

No ambiente de trabalho, tendo em vista a manutenção de boas relações interpessoais, deve-se:

- Evitar a aproximação dos colegas para não comprometer as relações de trabalho.
- Interromper um colega ao perceber um engano e impor o modo correto de realizar a tarefa.
- Controlar as reações agressivas, buscado ser educado mesmo quando somos tratados com ironia.
- Assumir a responsabilidade atribuída a outro que, a seu juízo, não a esteja realizando corretamente.

QUESTÃO 27

A prestação de um atendimento de excelência ao público (presencial ou por telefone), requer do atendente.

- Ser prestativo ao orientar o público nas suas diversas necessidades.
- Falar com clareza, objetividade e precisão.
- Manter um diálogo ponderado independentemente das pressões internas ou externas
- Compreender e responder assertivamente às solicitações.
- Esclarecer e direcionar o público nas dúvidas quanto aos serviços e produtos oferecidos pela empresa.

O número de itens verdadeiros é igual a:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

QUESTÃO 28

Quando em trabalho um servidor público representa a ação do Estado sobre o cidadão. Uma dos mais úteis conhecimentos que se deve ter é a Visão Sistêmica de meus atos. Esta Visão Sistêmica é:

- Entender como a execução do meu trabalho ajuda ou atrapalha o trabalho dos outros
- Conhecer a programação de computadores
- Somente é possível por meio do uso da informática.
- É um software de visualização de atividades.

QUESTÃO 29

São habilidades importantes para o (a) Telefonista no ato de sua atividade:

- Paciência, Resistência à Pressão e Objetividade.
- Introversão, Distração e Timidez.
- Bom Humor, Atender Rápido e ser Ansioso.
- Atenção Difusa, Informalidade e Impaciência.

QUESTÃO 30

É correto afirmar que são atividades específicas e inerentes ao cargo de telefonista:

- A telefonista deve atender rápido para poder atender outra ligação, garantindo boa produtividade.
- A telefonista deve falar pausadamente, com lentidão e repetir sempre as informações.
- A fala arrastada é sempre clara e garante um atendimento eficiente e eficaz.
- O tom de voz e da velocidade da fala devem garantir a qualidade no atendimento.

e)