



**CONCURSO PÚBLICO**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM BONITA – SC**

**EDITAL N.º 01/2019**

**CADERNO DE PROVAS**  
**TELEFONISTA**

---

ASSINATURA DO CANDIDATO

Execução:



CONCURSO PÚBLICO  
PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM BONITA – SC

CADERNO DE PROVAS

**TELEFONISTA**

**LEIA COM ATENÇÃO AS ORIENTAÇÕES GERAIS**

- Você recebeu do fiscal de sala os materiais: caderno de provas e cartão-resposta.
- A prova terá duração de 03 (três) horas, incluindo o tempo de preenchimento do CARTÃO-RESPOSTA.
- O prazo mínimo de permanência na sala é de 01 (uma) hora.
- Autorizado o início da prova, verifique se este caderno contém questões objetivas de conhecimentos específicos e questões de informática.
- Verifique se o material está em ordem, e se o seu nome, CPF e número de inscrição conferem com os que aparecem no CARTÃO-RESPOSTA. Caso contrário, comunique imediatamente o fiscal.
- Ao terminar a conferência do Caderno de Provas, caso esteja incompleto ou tenha defeito, solicite ao fiscal de sala que o substitua, não cabendo reclamações posteriores nesse sentido. O candidato deverá verificar, ainda, se o cargo em que se inscreveu se encontra devidamente identificado no Caderno de Prova.
- Todas as questões da prova são de múltipla escolha. Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas quatro alternativas (A, B, C, D) e somente uma delas corresponde à alternativa correta. Assinale **UMA RESPOSTA**; a marcação em mais de uma alternativa anula a questão, mesmo que uma das respostas esteja correta.
- No CARTÃO-RESPOSTA, a marcação das letras que correspondem às respostas corretas deve ser realizada com caneta esferográfica de tinta preta ou azul, de forma contínua e densa, cobrindo todo o espaço compreendido pelos círculos. A leitora óptica é sensível a marcas escuras, portanto, preencha os campos de marcação completamente. Exemplo: ●
- O preenchimento do CARTÃO-RESPOSTA é de inteira responsabilidade do candidato. Em hipótese alguma haverá substituição dele por erro do candidato.
- Não serão computadas questões não respondidas nem questões que contenham mais de uma resposta (mesmo que uma delas esteja correta), emenda ou rasura, ainda que legível.
- **CUIDADO COM O CARTÃO-RESPOSTA:** não risque, não amasse, não dobre, não suje, pois ele é insubstituível.
- **SERÁ ELIMINADO DO CONCURSO PÚBLICO** o candidato que, durante a realização das provas:
  - a) Retirar-se do recinto da prova, durante sua realização, sem a devida autorização;
  - b) For surpreendido dando e/ou recebendo auxílio para a execução de quaisquer questões/ítems das provas;
  - c) Usar ou tentar usar meios fraudulentos e/ou ilegais para a sua realização;
  - d) Utilizar-se de régua de cálculo, livros, calculadoras e/ou equipamento similar, dicionário, notas e/ou impressos que não forem expressamente permitidos, gravador, receptor e/ou *paggers*, e/ou se comunicar com outro candidato;
  - e) Faltar com respeito com qualquer membro da equipe de aplicação das provas, autoridades presentes e/ou outros candidatos;
  - f) Fazer anotação de informações relativas às suas respostas em qualquer outro meio que não o permitido neste Edital;
  - g) Descumprir as instruções contidas no CADERNO DE PROVAS e no CARTÃO-RESPOSTA;
  - h) Recusar-se a entregar o CADERNO DE PROVAS e o CARTÃO-RESPOSTA ao término do tempo destinado à sua realização;
  - i) Ausentar-se da sala, a qualquer tempo, portando o Cartão-Respostas;
  - j) Não permitir a coleta de sua assinatura ou não atender ao procedimento de coletar sua impressão digital;
  - k) Perturbar de qualquer modo, a ordem dos trabalhos, incorrendo em comportamento indevido;
  - l) For surpreendido portando ou fazendo uso de aparelho celular e/ou quaisquer aparelhos eletrônicos durante a realização das provas, mesmo que o aparelho esteja desligado.
- Não será permitida, também, a utilização de telefone celular ao final das provas, enquanto estiver dentro da unidade de aplicação destas.
- Os fiscais não estão autorizados a emitir opinião e nem a prestar esclarecimentos sobre o conteúdo da prova. Cabe, exclusivamente, ao candidato interpretar o enunciado da questão e decidir a resposta.
- O candidato somente poderá se retirar do local de prova a partir dos 60 (sessenta) minutos, ou seja 01 (uma) hora após o seu início devendo obrigatoriamente entregar o CADERNO DE PROVAS e CARTÃO-RESPOSTA. Está permitido levar apenas o rascunho do gabarito que se encontra na última página do caderno de prova. Após decorridos 120 minutos de provas, ou seja, 02 (duas) horas, o candidato poderá levar o CADERNO DE PROVA.
- Após a realização da prova, o candidato deverá sair imediatamente das instalações físicas do local da prova, não sendo mais permitido a utilização dos sanitários.
- Os três últimos candidatos permanecem em sala, pois deverão entregar as provas e sair da sala, simultaneamente.
- Da análise de recursos resultar anulação de item integrante de prova, a pontuação correspondente a esse item será atribuída a todos os candidatos, independentemente de terem recorrido.

O gabarito preliminar da prova estará disponível em 12/01/2020, a partir das 17h, na página da Unoesc e da Prefeitura Municipal de Vargem Bonita.



**LINGUA PORTUGUESA**

**QUESTÃO 01**

Analise as frases a seguir e assinale a opção que preenche corretamente as lacunas.

Do ..... realizado pelo IBGE, é possível extrair muitos dados importantes. É muito bom trabalhar com pessoas de bom .....

A ..... da câmara de vereadores acontece semanalmente.

Aquela ..... é exclusivamente de roupas masculinas.

- a) Senço – senso – cessão – seção.
- b) Censo – senso – sessão – seção.
- c) Sensso – censo – seção – sessão.
- d) Censso – senço – ceção – seção.

**QUESTÃO 02**

Assinale a opção em que todas as palavras foram acentuadas corretamente.

- a) Rúbrica – publicável – funcionário – câmara.
- b) Assembléia – chegássemos – robô – econômia.
- c) Estágio – público – ordinário – audiência.
- d) Secretário – assistente – colégio – sózinho.

**QUESTÃO 03**

Leia o excerto de um texto transcrito a seguir e responda a que classe gramatical pertencem, respectivamente, as palavras grifadas.

“A ciência desvenda o mecanismo do cérebro que faz você se apavorar e prepara novos remédios para acabar com as fobias.”

- a) Verbo – pronome – preposição.
- b) Adjetivo – advérbio – artigo.
- c) Conjunção – interjeição – numeral.
- d) Verbo – artigo – substantivo.

**QUESTÃO 04**

Dentre as frases a seguir, em quais a concordância verbal está de acordo com a norma culta?

I. A multidão aglomerava-se diante do local da prova.

II. Haviam vários conteúdos na apostila que adquiri.

III. Fazem alguns meses que me preparo para a prova.

IV. Celular, relógio, papel, nada pode estar sob sua posse agora.

- a) I, II e III.

- b) II, III e IV.
- c) I e IV.
- d) I, II, III e IV.

**QUESTÃO 05**

Indique por quantas orações, respectivamente, são formados os períodos dados a seguir.

I. “Estou inquieta, ando de um cômodo para o outro, respiro pela fresta da janela [...]”

II. “Se você olhasse para o céu, veria seu brilho por um instante.”

III. “Palavras são, na minha não tão humilde opinião, nossa inesgotável fonte de magia [...]”

IV. “Os beijos por escrito não chegam ao seu destino, os fantasmas os bebem pelo caminho.”

- a) 3 orações, 2 orações, 1 oração, 2 orações.
- b) 3 orações, 1 oração, 1 oração, 2 orações.
- c) 1 oração, 2 orações, 2 orações, 3 orações.
- d) 2 orações, 1 oração, 2 orações, 1 oração.

**MATEMÁTICA**

**QUESTÃO 06**

Com relação às expressões algébricas são feitas as seguintes afirmações:

I.  $2(4 - 2y) = 8 - 8y$

II.  $2(2a + 6) = 4(a + 3)$

III.  $(x + y)^2 = x^2 + 2xy + y^2$

É correto que o se afirma apenas em:

- a) II.
- b) III.
- c) I e III.
- d) II e III.

**QUESTÃO 07**

Um hortifrutigranjeiro está organizando uma horta onde pretende plantar 72 mudas de cebolinha e 81 mudas de manjerição. Ele gostaria de cultivar esses vegetais em fileiras que tenham o mesmo número de pés de cebolinha e o mesmo número de pés de manjerição. Seguindo esse padrão, qual é o maior número de fileiras que o hortifrutigranjeiro pode plantar?

- a) 3.
- b) 6.
- c) 9.
- d) 12.

**QUESTÃO 08**

Ao resolver uma expressão numérica, a ordem das operações pode gerar respostas diferentes se aplicada incorretamente. Nesse contexto, avalie a expressão a seguir em que os operadores matemáticos são desconhecidos e, portanto, representados pelas letras gregas  $\alpha$ ,  $\beta$  e  $\gamma$ :

$$2 \alpha 2 \beta 2 \gamma 2 = 2$$

Para que a igualdade representada acima seja verdadeira, as letras gregas  $\alpha$ ,  $\beta$  e  $\gamma$  devem ser substituídas, respectivamente, por:

- a) +, ÷, -.
- b) +, -, ×.
- c) -, ×, +.
- d) ÷, +, ÷.

**QUESTÃO 09**

Quando calculamos a probabilidade de um evento futuro com base em nossas observações de eventos passados, chamamos isso de *probabilidade experimental*. Nesse contexto, a tabela de frequências a seguir mostra os pedidos de uma pizzeria em uma noite de sábado.

Sabor da pizza	Número de pedidos
Calabresa	11
Quatro queijos	8
Frango com catupiry	6
Portuguesa	6
Bacon	9
Coração	4
Chocolate	6

Com base nesses dados, qual seria uma estimativa razoável da probabilidade de o próximo sabor de pizza pedido ser chocolate?

- a) 8%.
- b) 12%.
- c) 16%.
- d) 20%.

**QUESTÃO 10**

Um termômetro é um dispositivo que permite verificar a temperatura ambiente e pode apresentar diferentes escalas. Duas dessas escalas são o Fahrenheit e o Celsius, com as seguintes definições:

Fahrenheit: escala termométrica de símbolo F, na qual 32 °F é o ponto de congelamento da água e 212 °F é o ponto de ebulição da água.

Celsius: escala de temperatura de símbolo C, na qual 0 °C é o ponto de congelamento da água e 100 °C é o ponto de ebulição da água.

Com base nessas informações, a temperatura T = 50 °C equivale a:

- a) 82 °F.
- b) 90 °F.
- c) 122 °F.
- d) 180 °F.

**LEGISLAÇÃO**

**QUESTÃO 11**

Segundo a Lei Orgânica do Município de Vargem Bonita, é competência exclusiva do Município:

- a) Preservar as florestas naturais, a fauna, a flora e os recursos naturais.
- b) Fomentar a produção agropecuária e organizar o abastecimento alimentar.
- c) Proteger o meio ambiente e combater a poluição em qualquer de suas formas.
- d) Fixar e sinalizar os locais de estacionamento de veículos, os limites de zona de silêncio e de trânsito e tráfego em condições especiais.

**QUESTÃO 12**

Segundo a Lei Orgânica do Município de Vargem Bonita, é vedado ao servidor público:

- a) Instalar equipamentos, mobiliários ou aparelhos de sua propriedade no recinto em que trabalha.
- b) Deixar de exercer atividades particulares em horário de expediente.
- c) Efetuar hora extra, mesmo que autorizado pelo superior hierárquico.
- d) Ter qualquer tipo de filiação partidária.

**QUESTÃO 13**

Conforme o Plano de Cargos, Carreiras e Vencimentos para os Servidores da Prefeitura Municipal de Vargem Bonita, para efeitos de promoção será contado como tempo de serviço:

- a) Faltas não abonadas.
- b) Licença com remuneração
- c) Suspensão disciplinar.
- d) Prisão decorrente de decisão judicial.

**QUESTÃO 14**

**Nos termos do Estatuto dos Servidores Públicos do Município de Vargem Bonita, recondução é:**

- O retorno do servidor estável ao cargo por ele anteriormente ocupado.
- O retorno à atividade de servidor aposentado por invalidez, quando, por junta médica oficial, forem declarados insubsistentes os motivos determinantes da aposentadoria.
- A investidura do servidor em cargos de atribuições e responsabilidades compatíveis com a limitação que tenha sofrido em sua capacidade física ou mental, verificada em inspeção médica.
- O número de servidores que devem ter exercício em cada órgão e suas unidades, mediante prévia distribuição dos cargos e das funções de confiança, integrantes do respectivo quadro.

**QUESTÃO 15**

**Nos termos do Estatuto dos Servidores Públicos do Município de Vargem Bonita, não está prevista a licença:**

- Para desempenho de atividades políticas.
- Para tratar de interesses particulares.
- Para realização de estudo.
- Para atender a familiares, em caso de enfermidade.

**ESPECÍFICAS****QUESTÃO 16**

**De acordo com a NR 17 - Norma Regulamentadora 17 – Ergonomia, anexo II, assinale a alternativa correta:**

- O dispositivo de apontamento na tela (mouse) deve estar apoiado na mesma superfície do teclado, colocado em área de fácil alcance e com espaço suficiente para sua livre utilização.
- Nos trabalhos realizados a céu aberto, é obrigatória a existência de abrigos, ainda que rústicos, capazes de proteger os trabalhadores contra intempéries.
- O ambiente de trabalho deve apresentar um índice de temperatura efetiva entre 10º e 20ºC.
- Devem ser fornecidos gratuitamente equipamentos de proteção individual (EPI's), como luvas, capacete e botas que permitam ao operador o uso contínuo e que sejam

substituídos sempre que apresentarem defeitos ou desgaste devido ao uso.

**QUESTÃO 17**

**A NR 17 visa a estabelecer parâmetros que permitam a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente. Assinale a alternativa que apresenta requisitos mínimos de conforto dos assentos utilizados no ambiente de trabalho.**

- Encosto com forma levemente adaptada ao corpo para proteção da região lombar; borda frontal arredondada.
- Altura mínima do encosto de 69 cm; assento e encosto com estofamento em Poliuretano.
- Material de couro sintético estofado, proteção de cabeça estofada para melhor conforto da região cervical.
- Altura do assento em relação ao solo de 61 cm; largura do apoio para braços de 6 cm.

**QUESTÃO 18**

**A administração pública municipal possui competências públicas que devem ser cumpridas. Dessa forma, exerce competências privativas de natureza material (ou administrativa) e de natureza legislativa. São órgãos da administração pública municipal:**

- Câmara de vereadores, assembleia legislativa, secretaria de estado da fazenda.
- Senado, defesa civil, controladoria geral do estado.
- Secretaria de administração e finanças, secretaria de educação, cultura e esportes, secretaria de saúde e assistência social.
- Ministério da educação, ministério da saúde, casa civil.

**QUESTÃO 19**

**Um computador possui dispositivos chamados periféricos. Assinale a alternativa que corresponde aos periféricos de um computador.**

- CPU, placa-mãe, memória RAM.
- Navegador de internet, editor de texto, editor de planilha.
- Software, hardware, placa-mãe.
- Mouse, teclado, monitor, Webcam.

**QUESTÃO 20**

O Microsoft Word 2013, também chamado de editor de texto, possui algumas ferramentas para redação, edição e formatação de textos.

Considere o desenho a seguir e assinale a alternativa correta.



- a) Os desenhos apresentados estão localizados na aba “layout de página” e representam, respectivamente: margens, orientação, tamanho e colunas.
- b) Os desenhos apresentados estão na aba “página inicial” e representam, respectivamente: cortar, virar a página, tamanho da folha e redigir texto.
- c) Os desenhos apresentados estão localizados na aba “revisão”.
- d) Os desenhos representam, respectivamente: justificar o texto, virar a folha, tamanho da folha, imprimir documento.

**QUESTÃO 21**

A transmissão de voz em redes que usam o protocolo Internet (IP) usa redes de transmissão de dados para veicular sinais de voz no formato de pacotes. A telefonia IP consiste na provisão de serviços de telefonia, utilizando a rede de dados para o estabelecimento de chamadas. Como é conhecida essa tecnologia?

- a) Protocolo IP.
- b) WhatsApp.
- c) Voip.
- d) Central de telefonia digital.

**QUESTÃO 22**

Acerca do PABX, assinale a alternativa correta:

- a) É um equipamento para emissão de documentos oficiais, com certificação digital, de uso exclusivo da administração pública.
- b) Equipamento de comutação automática para ligações internas e externas. Usado em pequenas, médias e grandes empresas.
- c) Central telefônica pública que gerencia ligações regionais, nacionais e internacionais.
- d) Modelo específico de computador utilizado por telefonistas de prefeituras e outros órgãos públicos.

**QUESTÃO 23**

Com base nas especificações do PABX a seguir, é correto afirmar:

		Impacta 16	Impacta 40	Impacta 68i
<b>Máx. troncos</b>	Máx. troncos digitais RDSI e R20	-	-	30
	Máx. troncos analógicos	4	8	8
	Máx. troncos IPs (SIP)	-	-	30
<b>Máx. ramais</b>	Máx. ramais digitais	8	8	8
	Máx. ramais analógicos	12	32	32
	Máx. ramais IP	-	-	30

- a) O PABX Impacta 40 possui capacidade para 32 linhas externas.
- b) O total de portas para ramais do PABX Impacta 16 é de 24 ramais.
- c) Com o Impacta 40 é possível realizar 40 ligações externas simultaneamente.
- d) Uma empresa que adquiriu o PABX Impacta 68i poderá realizar ligações através da internet.

**QUESTÃO 24**

Para a maioria das Centrais PABX as funções são similares, com pequenas variações de modelo para modelo. Porém, algumas funções básicas estão presentes em todas as marcas. Assinale a alternativa que apresenta algumas das funções básicas de uma Central PABX.

- a) Transferência, conferência, captura, rechamada, siga-me, retenção.
- b) Transferência, equivalência, alternância, rediscagem, retenção.
- c) Captura, soltura, ambivalência, transferência, retenção.
- d) Transferência, chamada, rechamada, congruência, interferência.

**QUESTÃO 25**

Para realizar uma Discagem Direta Internacional (DDI) são necessários:

- a) Código da operadora + código internacional + código do país + código de área + número de telefone de destino.
- b) Código internacional + código da operadora + código do país + código de área + número de telefone de destino.

- c) Código internacional + código do país + código da operadora + número de telefone de destino.
- d) Código internacional + código da operadora + código do país + número de telefone de destino.

**QUESTÃO 26**

**Um atendente telefônico possui conhecimentos, atitudes e habilidades específicos no exercício de sua função. Assinale a alternativa correta.**

- a) Manter listas telefônicas atualizadas, de fácil acesso, a fim de facilitar as consultas quando necessárias, é uma das obrigações de uma telefonista.
- b) Estando bastante ocupada, deve-se confiar em sua boa memória, evitando perder tempo com bilhetes.
- c) Um telefonema de alguém irritado e mal-educado deve ser logo descartado, sem a necessidade de ouvir o que a pessoa tem a dizer.
- d) Comunicar possíveis defeitos no equipamento, zelando pelo instrumento de trabalho, não é obrigação de uma telefonista.

**QUESTÃO 27**

**A atitude profissional de uma telefonista compreende principalmente sua postura em seu dia a dia de trabalho. Referente à postura no local de trabalho de uma telefonista, analise as assertivas a seguir:**

**I. Mesmo que o cargo de telefonista seja exercido para a administração pública, o sigilo das ligações deve ser mantido.**

**II. Um atendimento telefônico deve ser objetivo, mas deve ser realizado com toda a atenção e gentileza.**

**III. Deve-se respeitar a todos sem distinção, em suas características e peculiaridades.**

**IV. É necessário manter a seriedade, a distância dos problemas alheios e dedicar-se às suas funções no horário de trabalho.**

**Assinale a alternativa que contém apenas assertivas corretas.**

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

**QUESTÃO 28**

**O atendimento telefônico envolve o conhecimento de princípios básicos: cortesia, tranquilidade, atenção e modulação da voz (MEDEIROS; HERNANDES, 2010). Com base nessa afirmação é correto afirmar que:**

- a) Ao atender o telefone, devo falar alto e pausadamente, para que, mesmo um interlocutor com problemas auditivos, consiga me ouvir.
- b) Não há problemas em acessar redes sociais enquanto falo ao telefone, pois o interlocutor não pode me ver, somente me ouvir.
- c) Ao atender uma chamada, minha voz deve ser clara, segura e natural e devo usar um vocabulário profissional.
- d) Ao atender uma ligação de alguém falando grosserias, posso desligar imediatamente, pois grosserias não são toleráveis.

**QUESTÃO 29**

**Os elementos presentes em uma comunicação são:**

- a) Emissor, receptor, mensagem, canal, ambiente.
- b) Emissor, transmissor, promotor, mensagem, canal.
- c) Receptor, código, transferidor, ramal, emissor.
- d) Ativador, discador, meio, mensagem.

**QUESTÃO 30**

**Parte do trabalho da telefonista está na anotação de recados. Ao anotar um recado algumas informações são fundamentais para que a mensagem seja bem transmitida. Assinale a alternativa que contém as informações para um recado completo e bem escrito.**

- a) Nome, endereço e empresa de quem ligou, mensagem e assinatura.
- b) Telefone, nome e empresa de quem ligou, mensagem, data e hora da mensagem e assinatura.
- c) Nome da empresa, telefone, data e hora da mensagem e assinatura.
- d) Nome, telefone e idade de quem ligou, data da mensagem e assinatura.





**CONCURSO PÚBLICO**  
**PREFEITURA DE VARGEM BONITA – SC**  
**EDITAL N.º 01/2019**

**RASCUNHO**

**LÍNGUA PORTUGUESA**

1-	2-	3-	4-	5-
----	----	----	----	----

**MATEMÁTICA**

6-	7-	8-	9-	10-
----	----	----	----	-----

**LEGISLAÇÃO**

11-	12-	13-	14-	15-
-----	-----	-----	-----	-----

**CONHECIMENTO ESPECÍFICO**

16-	17-	18-	19-	20-
21-	22-	23-	24-	25-
26-	27-	28-	29-	30-