

**ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE ORLEANS
CONCURSUL ASSESSORIA E CONSULTORIA LTDA
CONCURSO PÚBLICO Nº 02/2011.**

CADERNO DE PROVA ESCRITA

CARGO: TELEFONISTA DA SAÚDE DA FAMÍLIA

Nº de Inscrição	Nome do Candidato

SETEMBRO DE 2011.

INSTRUÇÕES

* PREENCHA A TABELA ACIMA COM SEU NÚMERO DE INSCRIÇÃO E NOME COMPLETO

* Duração da prova será de 03 horas, compreendidas entre as 09:00 hs e 12:00 hs.

I - Para fazer a prova você usará:

- a) Este caderno de prova;
- b) Um cartão-resposta.

II - Verifique no caderno de prova se constam todas as questões e se há falta ou imperfeições gráficas que lhe causem dúvidas. Qualquer reclamação só será aceita durante os 20 minutos iniciais da prova.

III - O caderno de prova conterà 25 questões de múltipla escolha com até cinco alternativas (“a” a “e”), sendo:

Questões de nº 01 a 05 - 1ª Prova: Português

Questões de nº 06 a 10 - 2ª Prova: Conhecimentos Gerais

Questões de nº 11 a 25 - 3ª Prova: Conhecimentos Específicos

IV - As questões deverão ser elaboradas no caderno de prova e após transferidas ao CARTÃO RESPOSTA, onde você deverá preencher o espaço quadriculado, que representa a resposta da questão, com caneta esferográfica azul ou preta.

V - O CARTÃO RESPOSTA não poderá ser assinado pelo candidato e nem estar rasurado, sob pena de desclassificação do Concurso.

VI - Ao terminar a prova, o candidato deve entregar ao fiscal o caderno de prova completo, juntamente com o CARTÃO RESPOSTA.

VII - Durante a prova, não se admite que o candidato se comunique com outros candidatos, efetue empréstimos ou pratique atos contra as normas ou a disciplina. Utilize o verso do caderno de prova como rascunho. Não é permitido o uso de calculadoras. A fraude, indisciplina, e o desrespeito aos fiscais são faltas que eliminam o candidato.



CARGO: TELEFONISTA DA SAÚDE DA FAMÍLIA

QUESTÕES DE PORTUGUÊS

1. Em qual das alternativas as vírgulas estão sendo usadas corretamente:

- a) O avião naquela mesma tarde, rumou para a Itália
 - b) A felicidade, dizia um amigo meu, é uma conquista de cada um.
 - c) Você, gosta de cinema, eu, de teatro.
 - d) Ele, comprou uma moto, ela, uma bicicleta.
 - e) Todas as alternativas estão corretas.
-

2- Assinale a alternativa correta:

- a) Quem nasce em Cuiabá é cuiabense.
 - b) Ele é carinhoso.
 - c) Maria está calma.
 - d) As alternativas b e c estão corretas.
 - e) Todas as alternativas estão corretas.
-

3. É correta a construção:

- a) Tu vieste de Santos ontem.
 - b) Nós vimos de Santos ontem.
 - c) Nós viemos de Santos ontem.
 - d) Vós vieste de Santos ontem.
 - e) Tu veio de Santos ontem.
-

4. Assinale a frase em que há substantivo próprio:

- a) Teresa trabalha na novela.
 - b) Li a notícia na Folha da Tarde.
 - c) Nasci em Petrópolis.
 - d) O Brasil exporta café.
 - e) Todas as alternativas estão corretas.
-

5. Assinale a alternativa correta:

- a) Carro – pássaro – quero
 - b) Pneu – guerra – chuva
 - c) Claro – palha – piscina
 - d) Lenha – técnico – obter
 - e) Psicologia – cresça - linho
-

QUESTÕES DE CONHECIMENTOS GERAIS

06. O Estado de Santa Catarina faz divisa territorial com o (s) seguinte (s) País (s):

- a) Uruguai e Paraguai.
 - b) Paraguai e Argentina.
 - c) Uruguai.
 - d) Argentina.
 - e) Paraguai.
-

07. Segundo a Constituição Federal, são Poderes da União, independentes e harmônicos entre si:

- a) o Hierárquico, o Televisivo e o Religioso.
 - b) o Religioso, o Legislativo e o Monárquico.
 - c) o Religioso, o Monárquico e o Parlamentar.
 - d) o Monárquico, o Parlamentar e o Democrático.
 - e) o Legislativo, o Executivo e o Judiciário.
-

08. O Brasão do Município de Orleans traz respectivamente os seguintes dizeres:

- a) Força, União e Trabalho.
 - b) Trabalho, Força e Liberdade.
 - c) Liberdade, Trabalho e Conquista.
 - d) Liberdade, Igualdade e Fraternidade.
 - e) União, Trabalho e Liberdade.
-

09. Atualmente o número de Vereadores do Poder Legislativo do Município de Orleans é de:

- a) 09 (nove).
 - b) 11 (onze).
 - c) 12 (doze).
 - d) 13 (treze).
 - e) 15 (quinze).
-

10. Neste ano o Município de Orleans comemorou quantos anos de emancipação político-administrativa?

- a) 126 anos.
 - b) 98 anos.
 - c) 127 anos.
 - d) 107 anos.
 - e) 115 anos.
-

QUESTÕES DE CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

11. O Microsoft Windows é uma família de sistemas operacionais criados pela Microsoft, empresa fundada por Bill Gates e Paul Allen. Antes da versão NT, lançada em agosto de 1983, era uma interface gráfica para o sistema operacional MS-DOS. Qual a última versão do sistema Windows?

- a) Windows Vista.
 - b) Windows Bela Vista.
 - c) Windows XP.
 - d) Windows 7.
 - e) Windows Live.
-

12. O Microsoft Word é um processador de texto produzido pela Microsoft através do qual podemos ler e editar textos, com recursos gráficos e facilidades como correção de erros de digitação e ortográficos. A maioria desses recursos podem ser acionados através da Barra de Ferramentas, na parte superior da página. Entre tantas ferramentas disponíveis há quatro itens que permitem: 1- alinhar o texto à esquerda, 2- Centralizar o texto, 3- Alinhar o texto à direita, 4 – Justificar o texto. Com que aparência o texto fica após acionar a ferramenta “Justificar”?

- a) Aparência arredondada.
 - b) Aparência quadrada.
 - c) Aparência organizada nas laterais esquerda e direita da página.
 - d) Aparência organizada na lateral esquerda da página.
 - e) Aparência organizada na lateral direita da página.
-

13. A principal função do teclado é atuar como um dispositivo de entrada. Ao usá-lo a pessoa pode digitar um documento, usar teclas de atalho, acessar menus, jogar e fazer muitas outras tarefas. Os teclados podem ter teclas diferentes dependendo do fabricante, do sistema operacional para o qual foram projetados e se são conectados a um computador de mesa (desktop) ou a um laptop. Saber usar o teclado significa executar tarefas com mais rapidez e eficiência. Entre tantas teclas há duas, chamadas *Page Up* e *Page Down*. Quais as finalidades das mesmas quando estamos num ambiente Word?

- a) Levam o cursor para o meio e fim da página, respectivamente.
 - b) Levam o cursor para o início e fim da página, respectivamente.
 - c) Levam o cursor para o fim e início da página, respectivamente.
 - d) Levam o cursor para o início e fim da frase, respectivamente.
 - e) Levam o cursor para o início e fim da linha, respectivamente.
-

14. Em fevereiro de 2011 a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) anunciou o fim de tarifas interurbanas em 42 regiões do país, entre elas, as regiões de Tubarão e de Florianópolis. A medida significa que:

- a) As chamadas telefônicas para qualquer uma destas 42 regiões passaram a ter a mesma tarifa.
 - b) As chamadas telefônicas passaram a ter custo local, mesmo havendo diferentes municípios dentro de uma mesma área.
 - c) As chamadas telefônicas passaram a ser gratuitas quando feitas entre estas 42 regiões.
 - d) As chamadas telefônicas não alteraram o valor com a medida da Anatel.
 - e) As chamadas telefônicas só serão consideradas chamadas locais se feitas para um código de área diferente do código da chamada originada.
-

15. Código especial de serviço telefônico é:

- a) Uma senha confidencial que a pessoa recebe para desbloquear e usar o aparelho telefônico.
 - b) Uma senha que as empresas recebem da companhia telefônica que as permite monitorar as ligações em seus estabelecimentos.
 - c) Um código que permite à pessoa fazer uma ligação para uma escola que atende alunos especiais.
 - d) Um número telefônico abreviado que permite acesso facilitado a um serviço prestado com características especiais.
 - e) Um número telefônico codificado que só pode ser usado por alguém com autorização especial.
-

16. O bom atendimento telefônico ajuda na imagem da telefonista, do chefe e da instituição. Assim, a melhor forma de atender é:

- a) Deixe o telefone tocar tantas vezes quiser.
 - b) Atenda ao telefone sem se identificar e sem identificar a instituição.
 - c) Não anote recados.
 - d) Seja cortês e gentil.
 - e) Deixar a pessoa aguardando na linha sem passar a ligação.
-

17. Dentre as frases que devemos evitar ao telefone estão:

- a) Eu não sei onde ele está. O Senhor quer me passar seu telefone, e assim que ele chegar eu transmito recado?
 - b) Desculpe, a Sra Elisa está no horário de almoço.
 - c) Desculpe-me, no momento ele não pode atender. O senhor gostaria de deixar recado?
 - d) Ele não se encontra no momento. O senhor quer me passar seu telefone, e assim que ele chegar eu transmito recado?
 - e) Todas as frases acima devem ser evitadas.
-

18. No atendimento telefônico não é correto utilizar a expressão:

- a) Por gentileza.
 - b) Desculpe.
 - c) Obrigado.
 - d) Alô.
 - e) Bom dia.
-

19. Durante o atendimento telefônico, a telefonista deve:

- a) atender ao quinto toque.
 - b) diversificar a forma de atendimento, como, alô, pois não, etc.
 - c) atender ao telefone e continuar fazendo outras atividades.
 - d) Saber escutar. Prestar atenção ao assunto tratado, paralisando as demais atividades.
 - e) Falar rapidamente para terminar as outras atividades.
-

20. A maior parte dos nossos dias passamos no local de trabalho. Durante esse período convivemos com os mais diferentes tipos de pessoas nas mais diversas situações, assim, manter um bom relacionamento interpessoal é importante, não só na área profissional como também nas demais áreas de nossas vidas. Assim, ao nos relacionarmos com as pessoas, são detalhes importantes:

- a) manter um rosto simpático e ser gentil.
 - b) não sorrir durante o trabalho.
 - c) criticar.
 - d) manter-se isolado.
 - e) evitar olhar nos olhos das pessoas.
-

21. As siglas DDD e DDI significam:

- a) Discagem Direta a Distância e Discagem Direta Internacional.
 - b) Discagem Direta a Distância e Discagem Direta Intermunicipal.
 - c) Discagem De Origens Distantes e Discagem Direta Intermunicipal.
 - d) Discagem Direta e Distante e Discagem Direta em Instantes.
 - e) nenhuma das alternativas.
-

22. Os serviços telefônicos gratuitos são:

- a) 0800.
 - b) 0900.
 - c) 0500.
 - d) 0300.
 - e) todas as alternativas estão corretas.
-

23. O PABX é:

- a) o aparelho telefônico utilizado por cada usuário dentro de uma organização.
 - b) Central Telefônica onde chegam as linhas da rede pública e saem os ramais para os usuários.
 - c) aparelho também conhecido como FAX.
 - d) é utilizado para identificar as ligações a cobrar.
 - e) é utilizado para identificar as chamadas realizadas.
-

24. São funções de uma Central Telefônica:

- a) atendimento, recepção de informação, processamento da informação.
 - b) emitir relatório das chamadas realizadas.
 - c) gerar relatório gerencial das chamadas a cobrar.
 - d) nenhuma das alternativas.
 - e) promover a conexão com internet.
-

25. A qualidade no atendimento pode ser o grande diferencial para o profissional, pois mantém relações com a comunidade e instituições públicas e privadas. Portanto, espera-se que o profissional tenha algumas características, tais como:

- a) simpatia, eficiência e segurança.
- b) arrogância e eficiência.
- c) atento, desinformado e competente.
- d) alegre, ágil e irresponsável.
- e) simpatia, ineficiência e segurança.

