



Fundação de Apoio ao Desenvolvimento
da Universidade Estadual de Londrina

CÂMARA DE APUCARANA
CONCURSO PÚBLICO - EDITAL Nº 001/2019
DATA DA PROVA: 02/02/2020

CARGO:
TELEFONISTA
(NÍVEL MÉDIO)

Línguas Portuguesa: 01 a 05; Legislação Municipal: 06 a 12;
Conhecimentos Específicos: 13 a 30.

LEIA AS INSTRUÇÕES ABAIXO ANTES DE INICIAR A PROVA

1	Identifique-se na parte inferior da capa deste caderno de questões.
2	A prova terá duração de 4 (quatro) horas, incluindo o tempo de preenchimento do cartão-resposta.
3	Utilize caneta esferográfica azul ou preta no preenchimento do cartão-resposta.
4	O candidato só poderá retirar-se da sala após 1 (uma) hora do início das provas, seja para ir embora ou para utilizar os sanitários.
5	Este caderno de provas contém 30 (trinta) questões de múltipla escolha (a,b,c,d).
6	Cada questão de múltipla escolha apresenta uma única resposta correta.
7	Verifique se o caderno está completo e sem imperfeições gráficas. Se houver algum problema, comunique imediatamente ao fiscal.
8	Durante a aplicação da prova é proibido qualquer tipo de consulta.
9	Este caderno de provas pode ser usado como rascunho, sendo a correção da prova feita única e exclusivamente pela leitura eletrônica dos cartões-resposta.
10	Assine o cartão-resposta no local indicado.
11	Não serão computadas questões não assinaladas no cartão-resposta, ou que contenham mais de uma resposta, emenda ou rasura.
12	Ao término da prova, o cartão-resposta deverá ser devolvido ao fiscal da prova.
13	Depois de entregue o cartão-resposta, não será permitido ao candidato utilizar os sanitários do local de prova.
14	O caderno de prova poderá ser levado somente pelo candidato que se retirar da sala de aplicação de provas no decurso da última hora da realização das mesmas.
15	É obrigatória a saída simultânea dos 3 (três) últimos candidatos, que assinarão a ata de encerramento da aplicação da prova e acompanharão os fiscais à coordenação para lacre do envelope de cartões-resposta.

Identificação do candidato

Nome (em letra de forma)	Nº do Documento

QUESTÕES 01 A 05 - LÍNGUA PORTUGUESA

Como usar a Comunicação Não-Violenta com grupos

A Comunicação Não-Violenta (CNV) é um conceito proposto pelo psicólogo norte-americano Marshall Rosenberg na década de 1960. Rosenberg é autor do livro Comunicação Não-Violenta: Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais, e defende que a CNV é uma das maneiras mais eficazes de resolver conflitos entre duas ou mais pessoas. Para Rosenberg, parte considerável dos conflitos entre as pessoas podem ser causados mais pela forma como comunicamos as nossas ideias do que por opiniões divergentes. Baseado nesse princípio, ele desenvolveu a técnica de CNV, guiada por 4 componentes básicos: Observação, Sentimentos, Necessidades e Pedido. Dentre as intervenções possíveis, destacam-se os Círculos Empáticos, uma metodologia para estimular a escuta empática, a honestidade e para criar espaço para falar sobre as próprias necessidades e sentimentos.

Como conduzir um Círculo focado em empatia:

- Defina um facilitador: primeiramente, é preciso ter um facilitador que esteja familiarizado com os conceitos de CNV. Caberá a ele definir o tema que será abordado no círculo e organizar o encontro entre os participantes;
- Possibilite a escuta empática: este tipo de escuta propicia a conexão consigo mesmo e com o outro. Envolve, dentre outros fatores, o foco no momento presente, a curiosidade frente ao que está sendo dito, e o não-julgamento ou imposição de rótulos;
- O que deve ser evitado na escuta empática: dar conselhos, competir pelo sofrimento, interromper aquele que fala, mudar de assunto e tentar educar alguém que tenta se expressar;
- Realize uma prática de conexão: uma boa sugestão é fazer uma atividade de meditação ou respiração antes de começar;
- Verifique como cada participante chega ao Círculo: permita com que cada um diga como está naquele dia;
- Pratique a escuta empática: proponha que todos pensem uma situação desafiadora que estão vivendo. Em seguida, sugira que reconheçam como estavam se sentindo e quais foram as necessidades não atendidas. Em um segundo momento, sugira que compartilhem o que pensaram com uma dupla, que deverá praticar a escuta empática e parafrasear o que está sendo dito pelo outro;
- Encerramento: pergunte aos participantes como eles saem do encontro e qual aprendizado levam da prática.

A metodologia dos Círculos Empáticos pode ser uma alternativa interessante para permitir com que professores e alunos abordem temas que atravessam o cotidiano escolar.

(Texto adaptado. Ana Carolina C D'Agostini. Revista Nova Escola. 11 de Dezembro de 2019. Texto Adaptado. Disponível em: <https://novaescola.org.br/conteudo/18764/como-usar-a-comunicacao-nao-violenta-com-grupos>)

01. De acordo com o texto, é CORRETO afirmar que

- a) A Comunicação Não-Violenta foca em ouvir o outro e buscando sempre aceitar as suas críticas.
- b) Os círculos de escuta empática têm como objetivo recomendar estratégias para resolução de conflitos pessoais.
- c) Os problemas de comunicação ocorrem principalmente pelo conflito de opiniões entre os indivíduos.
- d) A escuta empática também é um momento para estabelecer uma ligação consigo e com o outro.

02. Assinale a alternativa em que o termo destacado está classificado de forma INCORRETA.

- a) Uma boa sugestão é fazer uma **ATIVIDADE** de meditação ou respiração antes de começar. (adjunto adnominal)
- b) Pergunte aos **PARTICIPANTES** como eles saem do encontro. (objeto indireto)
- c) Uma metodologia para estimular a **ESCUTA** empática. (objeto direto)
- d) Caberá a ele definir o tema que será abordado no **CÍRCULO**. (adjunto adverbial)

03. Assinale a alternativa em quem **NÃO** há erro de pontuação.

- a) Os participantes além de aprender técnicas de comunicação empática, podem ter um momento para troca de experiências, sobre qualquer tipo de conflito.
- b) Os participantes, além de aprender técnicas de comunicação empática, podem ter um momento para troca de experiências sobre qualquer tipo de conflito.
- c) Os participantes, além de aprender, técnicas de comunicação empática, podem ter um momento para troca de experiências, sobre qualquer tipo de conflito.
- d) Os participantes - além de aprender técnicas de comunicação empática podem ter um momento para troca de experiências - sobre qualquer tipo de conflito.

04. Considerando as características de uma redação oficial, analise as afirmações a seguir.

- I. O autor do texto é o responsável pela redação, por isso pode expor impressões pessoais sobre o conteúdo.
- II. Um texto conciso é aquele que transmite o máximo de informações sem eliminar informações fundamentais.
- III. Os textos feitos em meios eletrônicos, como e-mail, também precisam respeitar as regras de formalidade e formatação.

Assinale a alternativa que indica apenas as afirmações corretas.

- a) Apenas as afirmativas I e II estão corretas.
- b) Apenas as afirmativas I e III estão corretas.
- c) Apenas as afirmativas II e III estão corretas.
- d) Apenas a afirmativa III está correta.

05. “ _____ Diretor,
Encaminhamos este convite a _____ e aos demais professores da _____ escola, para participar da inauguração da nova sede da biblioteca pública municipal.

Atenciosamente,
Secretário de Educação”

Assinale a alternativa que contém os termos que preenchem CORRETAMENTE as lacunas do texto acima.

- a) Estimado – vossa senhoria - vossa
- b) Senhor – vossa excelência - sua
- c) Excelentíssimo Senhor – vossa excelência - sua
- d) Senhor – você - sua

QUESTÕES 06 A 12 - LEGISLAÇÃO MUNICIPAL

06. Assinale a alternativa CORRETA, conforme Regimento Interno da Câmara Municipal de Apucarana:

- a) O mandato da mesa da Câmara Municipal terá duração de 04 (quatro) anos.
- b) Compete à mesa da Câmara Municipal propor projetos de lei dispendo sobre a abertura de créditos suplementares ou especiais, através de anulação parcial ou total da dotação orçamentária da câmara municipal.
- c) Compete ao Prefeito Municipal promulgar as emendas à Lei Orgânica.
- d) A eleição dos membros da Mesa far-se-á por voto nominal, exigida maioria absoluta de votos, em primeira votação, e maioria simples de votos, em segunda votação, desde que presentes dois terços dos vereadores.

07. Conforme o Regimento Interno da Câmara Municipal de Apucarana, o órgão deliberativo e soberano da câmara, constituído pela reunião de vereadores em exercício, em local, forma e número legal para deliberar, é:

- a) A Comissão de Justiça, legislação e redação.
- b) A Câmara Municipal.
- c) O Plenário da Câmara Municipal.
- d) O povo.

08. A respeito das Comissões Parlamentares de Inquérito (CPI) municipais, assinale a alternativa INCORRETA, conforme o Regimento Interno da Câmara Municipal de Apucarana:

- a) As Comissões Parlamentares de Inquérito destinar-se-ão a apurar irregularidades sobre fato determinado, que se inclua na competência municipal.
- b) As Comissões Parlamentares de Inquérito serão criadas mediante requerimento subscrito por um 1/3 dos vereadores, para apuração de fato determinado e por prazo de 90 (noventa) dias, prorrogável por até metade, mediante deliberação do plenário.
- c) A adoção das medidas sugeridas no relatório final da Comissão Parlamentar de Inquérito, quando concluir pela ausência de irregularidades, dependerá de resolução aprovada por maioria simples dos vereadores.
- d) As Comissões Parlamentares de Inquérito terão poderes de investigação próprios das autoridades judiciais.

09. A proposição em que é sugerida a manifestação política da Câmara sobre determinado assunto, reivindicando providências, aplaudindo, congratulando, hipotecando solidariedade ou apoio, apelando, protestando ou repudiando é a:

- a) Emenda,
- b) Proposição.
- c) Moção.
- d) Preposição.

10. De acordo com a Lei Orgânica do Município de Apucarana/PR, a soberania popular será exercida pelo sufrágio universal e pelo voto direto e secreto, com igual valor para todos. Admite-se, ainda, o exercício da soberania popular por meio de outros instrumentos. Sobre o tema, assinale a alternativa CORRETA.

- a) É permitido circunscrever o Plebiscito à área ou população diretamente interessada na decisão a ser tomada, o que deve constar do ato de sua convocação.
- b) O referendo é a manifestação do eleitorado municipal sobre fato específico, decisão política, programa ou obra.
- c) O Estado deverá alocar recursos financeiros necessários à realização de plebiscito ou referendo municipais.
- d) A regulamentação dos institutos do referendo, plebiscito e iniciativa popular, deverá ser veiculada por lei municipal ordinária.

11. No que diz respeito à fiscalização contábil, financeira e orçamentária, de acordo com a Lei Orgânica do Município de Apucarana/PR, assinale a alternativa INCORRETA.

a) Prestará contas qualquer pessoa física, jurídica ou entidade pública que utilize, arrecade, guarde, gerencie ou administre moeda corrente nacional, bens e valores públicos ou pelos quais o município responda, ou que, em nome deste, assuma obrigações de natureza pecuniária.

b) Somente por decisão de 2/3 (dois terços) dos membros da Câmara Municipal, deixará de prevalecer o parecer prévio emitido pelo Tribunal de Contas do Estado, sobre as contas que o Prefeito prestar anualmente.

c) A Comissão de Finanças e Orçamento da Câmara Municipal, diante dos indícios de despesas não autorizadas, ainda que sob forma de investimentos não programados ou de subsídios não aprovados, poderá solicitar à autoridade responsável, que, no prazo de 15 (quinze) dias, preste os esclarecimentos necessários.

d) A Câmara deverá receber as contas encaminhadas pelo Prefeito, ainda que sem o parecer prévio do Tribunal de Contas do Estado.

12. Assinale a alternativa CORRETA, com base na Lei Orgânica do Município de Apucarana/PR.

a) Compete privativamente ao Presidente da Câmara Municipal exercer, com o auxílio dos Secretários Municipais, a direção superior da Administração Municipal.

b) O Município protegerá as manifestações da cultura popular, priorizando as indígenas e afro-brasileiras, sem descuidar das de outros grupos participantes do processo civilizatório nacional.

c) Nas infrações político-administrativas, o Prefeito será julgado pelo Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, assegurados, entre outros requisitos de validade, o contraditório, a publicidade, ampla defesa, com os meios e recursos a ela inerentes.

d) Os Secretários Municipais serão escolhidos dentre brasileiros maiores de 21 (vinte e um) anos, residentes no Município de Apucarana e no exercício dos direitos políticos.

QUESTÕES 13 A 30 - CONHECIMENTOS ESPECIFICOS

13. É INCORRETO afirmar, de acordo com a Constituição Federal de 1988, que:

a) A lei penal não retroagirá, inclusive para beneficiar o réu.

b) A lei punirá qualquer discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais.

c) A prática do racismo constitui crime inafiançável e imprescritível, sujeito à pena de reclusão, nos termos da lei.

d) Não há crime sem lei anterior que o defina, nem pena sem prévia cominação legal.

14. Está INCORRETO, de acordo com a Constituição Federal de 1988:

a) A casa é asilo inviolável do indivíduo, ninguém nela podendo penetrar sem consentimento do morador, inclusive em caso de flagrante delito ou desastre.

b) É inviolável a liberdade de consciência e de crença, sendo assegurado o livre exercício dos cultos religiosos e garantida, na forma da lei, a proteção aos locais de culto e a suas liturgias.

c) Ninguém será privado de direitos por motivo de crença religiosa ou de convicção filosófica ou política, salvo se as invocar para eximir-se de obrigação legal a todos imposta e recusar-se a cumprir prestação alternativa, fixada em lei.

d) São invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação.

15. Todos os direitos abaixo estão corretos de acordo com a Constituição Federal de 1988, EXCETO:

a) É assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional.

b) É livre a locomoção no território nacional em tempo de paz, podendo qualquer pessoa, nos termos da lei, nele entrar, permanecer ou dele sair com seus bens.

c) É livre o exercício de qualquer trabalho, ofício ou profissão, atendidas as qualificações profissionais que a lei estabelecer.

d) Todos podem reunir-se pacificamente, sem armas, em locais abertos ao público, independentemente de autorização, desde que não frustrem outra reunião anteriormente convocada para o mesmo local, sendo apenas exigido prévio aviso à autoridade competente.

16. Assinale a alternativa que completa CORRETAMENTE a lacuna do trecho abaixo do Plano de Carreira dos Servidores Efetivos da Câmara Municipal de Apucarana.

O candidato aprovado em concurso público será nomeado na vaga existente e terá sua estabilidade assegurada depois de vencido o período destinado ao estágio probatório de _____ anos, contados da data da investidura no respectivo cargo.

a) 2 (dois)

b) 3 (três)

c) 4 (quatro)

d) 5 (cinco)

17. Assinale a alternativa que completa CORRETAMENTE as lacunas do trecho abaixo da Constituição Federal de 1988:

É inviolável o sigilo da correspondência e das comunicações telegráficas, de dados e das comunicações telefônicas, _____, no último caso, por ordem _____, nas hipóteses e na forma que a lei estabelecer para fins de investigação criminal ou instrução processual penal.

- a) inclusive – administrativa
- b) inclusive – judicial
- c) salvo – administrativa
- d) salvo – judicial

18. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte, EXCETO:

- a) A lei estabelecerá os casos de contratação por tempo indeterminado para atender a necessidade temporária de excepcional interesse público.
- b) A lei reservará percentual dos cargos e empregos públicos para as pessoas portadoras de deficiência e definirá os critérios de sua admissão.
- c) O prazo de validade do concurso público será de até dois anos, prorrogável uma vez, por igual período.
- d) Os vencimentos dos cargos do poder legislativo e do poder judiciário não poderão ser superiores aos pagos pelo poder executivo.

19. A autonomia gerencial, orçamentária e financeira dos órgãos e entidades da administração direta e indireta poderá ser ampliada mediante contrato, a ser firmado entre seus administradores e o poder público, que tenha por objeto a fixação de metas de desempenho para o órgão ou entidade, cabendo à lei dispor sobre:

- I – A remuneração do pessoal.
- II – O prazo de duração do contrato.
- III – Os controles e critérios de avaliação de desempenho, direitos, obrigações e responsabilidade dos dirigentes.

Assinale a alternativa que contém somente alternativas CORRETAS:

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

20. Ao servidor público da administração direta, autárquica e fundacional, no exercício de mandato eletivo, aplicam-se as seguintes disposições, EXCETO:

- a) Em qualquer caso que exija o afastamento para o exercício de mandato eletivo, seu tempo de serviço será contado para todos os efeitos legais, exceto para promoção por merecimento.

b) Investido no mandato de prefeito, será afastado do cargo, emprego ou função, não lhe sendo facultado optar pela sua remuneração.

c) Para efeito de benefício previdenciário, no caso de afastamento, os valores serão determinados como se no exercício estivesse.

d) Tratando-se de mandato eletivo federal, estadual ou distrital, ficará afastado de seu cargo, emprego ou função.

21. Assinale a alternativa que completa CORRETAMENTE as lacunas do trecho abaixo da Constituição Federal de 1988:

Durante o prazo _____ previsto no edital de convocação, aquele aprovado em concurso público de provas ou de provas e títulos será convocado _____ prioridade sobre novos concursados para assumir cargo ou emprego, na carreira.

- a) improrrogável – com
- b) improrrogável – sem
- c) prorrogável – com
- d) prorrogável – sem

22. A Federação é a forma de Estado caracterizada pela:

- I – Capacidade de auto-organização dos Estados-Membros por meio de constituições próprias;
- II – Participação dos Estados-Membros (Ex.: Paraná, Santa Catarina), na formação da vontade nacional mediante a Câmara dos Deputados (representantes dos Estados). Adota-se no Brasil o chamado federalismo homogêneo.
- III – Repartição ou distribuição de competências inserida no texto constitucional;

Assinale a alternativa que contém somente afirmativas CORRETAS:

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

23. Analise as afirmativas abaixo de acordo com o pensamento de Lurk (2008).

I – A Administração precisa ser provocada ou recorrer ao Judiciário para reconhecer a nulidade de seus próprios atos.

II – A Administração pode revogar os atos administrativos que não mais atendam às finalidades públicas – sejam inoportunos, sejam inconvenientes – embora legais.

III – Em suma, a autotutela se justifica para garantir, à Administração, a defesa da legalidade e eficiência dos seus atos; nada mais é que um autocontrole.

Assinale a alternativa que contém somente afirmativas CORRETAS:

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

24. De acordo com Lurk (2008), o Estado possui alguns elementos fundamentais, que podem ser classificados como materiais, são eles:

- a) Governo, Moeda, Ordenamento Jurídico e Povo.
- b) Governo, Moeda, Ordenamento Jurídico e Território.
- c) Governo, Ordenamento Jurídico, Povo e Território.
- d) Moeda, Ordenamento Jurídico, Povo e Território.

25. São características da nossa forma de governo (república), EXCETO:

- a) Eletividade.
- b) Hereditariedade.
- c) Responsabilidade.
- d) Temporariedade.

26. Nas ligações internacionais a sequência CORRETA a ser seguida é:

- a) Código da operadora + 00 + código do país + código da cidade + n° do telefone.
- b) Código do país + 00 + código da operadora + código da cidade + n° do telefone.
- c) 00 + código da operadora + código do país + código da cidade + n° do telefone.
- d) 00 + código do país + código da operadora + código da cidade + n° do telefone.

27. No atendimento das chamadas o(a) telefonista deve demonstrar:

- a) Abnegação.
- b) Açodamento.
- c) Chasco.
- d) Prontidão.

28. Nos telefones fixos existe uma tecla denominada como redial, a mesma tem a função de:

- a) Identificar números de telefones de chamada sem identificação do interlocutor.
- b) Intercalar duas ou mais ligações telefônicas simultâneas.
- c) Ligar para o número da última chamada recebida.
- d) Rediscar o último número da última chamada realizada.

29. Todas as abreviaturas não estão ligadas diretamente a rotina dos serviços telefônicos em equipamentos analógicos, EXCETO:

- a) CNPJ.
- b) DDD.
- c) DDI.
- d) PBX

30. Um determinado munícipe ao ligar para a Câmara Municipal está demonstrando muito nervosismo e falta de paciência. Como o(a) telefonista deverá se comportar ao atender a ligação desse munícipe?

- a) Com fragilidade, se rebaixando totalmente à forma com que interlocutor conduz a conversa, aceitando inclusive insultos particulares.
- b) Com grosseria, no mesmo tom do munícipe, deixando-o falar sozinho.
- c) Com muita educação e respeito, tentando conduzir de maneira profissional a conversa.
- d) Com perseverança, conduzindo com pulso firme e arrogância o tom da conversa.

GABARITO

PREENCHA SUAS RESPOSTAS NO QUADRO ABAIXO E DESTAQUE NA LINHA PONTILHADA

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30