



Fundação de Apoio ao Desenvolvimento  
da Universidade Estadual de Londrina

# MUNICÍPIO DE ASSIS CHATEAUBRIAND

CONCURSO PÚBLICO - EDITAL Nº 001/2019

DATA DA PROVA: 08/03/2020

## CARGO: TELEFONISTA (NÍVEL MÉDIO)

Língua Portuguesa: 01 a 05; Matemática: 06 a 10;

Conhecimentos Gerais: 11 a 20; Conhecimentos Específicos: 21 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 DE 1 A 5 - LÍNGUA PORTUGUESA

01. O poema a seguir, intitulado 'Inscrição para um portão de cemitério', foi escrito por Mário Quintana. Leia-o atentamente para responder às próximas questões.

*“Na mesma pedra se encontram,  
Conforme o povo traduz,  
Quando se nasce - uma estrela,  
Quando se morre - uma cruz.  
Mas quantos que aqui repousam  
Hão de emendar-nos assim:  
“Ponham-me a cruz no princípio...  
E a luz da estrela no fim!”*

No tocante à interpretação do texto, pode-se afirmar que o autor propõe:

- a) que a sociedade deveria passar a homenagear os vivos apenas, e não os mortos.
- b) uma crítica ao costume que se colocarem símbolos religiosos em espaços públicos.
- c) que o povo, ignorante, tem sérias dificuldades para traduzir o sentido dos símbolos.
- d) uma reflexão sobre os símbolos usados frequentemente nas lápides dos cemitérios.

02. No verso em que menciona os “que aqui repousam”, o poeta emprega uma figura de linguagem. Marque a alternativa que indica qual é essa figura de linguagem.

- a) Elipse.
- b) Hipérbole.
- c) Eufemismo.
- d) Onomatopeia.

03. Em relação à fonologia, marque a alternativa que apresenta palavras extraídas do poema que possuem o mesmo número de sílabas entre si.

- a) luz - morre - fim
- b) princípio - fim - nasce
- c) pedra - repousam - cruz
- d) encontram - conforme - estrela

04. No antepenúltimo verso do poema, o autor emprega o termo “emendar-nos”. Nesse contexto, a palavra “emendar” carrega o sentido de:

- a) corrigir.
- b) concordar.
- c) deteriorar.
- d) corromper.

05. Ainda em relação à interpretação do texto, pode-se afirmar que o poeta pretende enfatizar que:

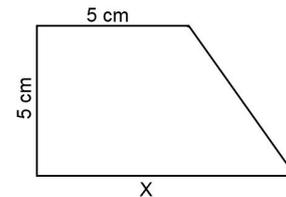
- a) para alguns, a morte pode ser melhor do que a vida.
- b) não se deve jamais refletir sobre o significado da morte.
- c) a morte é sempre considerada algo terrível e indesejável.
- d) a vida, apesar de sempre leve e agradável, um dia chega ao fim.

## QUESTÕES DE 6 A 10 - MATEMÁTICA

06. Em um sorteio no qual apenas um funcionário de uma empresa será sorteado, a probabilidade de cada um ganhar o prêmio é de 12,5%. Quantos funcionários participam do sorteio?

- a) 4 funcionários.
- b) 5 funcionários.
- c) 8 funcionários.
- d) 25 funcionários.

07. O trapézio abaixo tem área igual a  $35\text{cm}^2$ . Qual o valor de  $x$  na figura?



- a) 4,5 cm.
- b) 6 cm.
- c) 8 cm.
- d) 9 cm.

08. Assinale a alternativa CORRETA sobre a equação:

$$x^2 + 8x + 15 = 0$$

- a) Suas duas raízes são positivas.
- b) Não possui raízes reais.
- c) Suas duas raízes são negativas.
- d) Possui apenas uma raiz real.

09. Moto-boys têm vivenciado uma nova maneira de exercer sua profissão: por intermédio de aplicativos. Considerando um piloto que é capaz de fazer em média 5 entregas em 2 horas, quanto tempo ele gasta, em média, para fazer cada entrega?

- a) 30 minutos.
- b) 24 minutos.
- c) 40 minutos.
- d) 60 minutos.

10. Assinale a alternativa que contém uma possível simplificação para a expressão:

$$\sqrt{\frac{X^4}{X-4}}$$

- a)  $\frac{X^2}{\sqrt{X-4}}$
- b)  $\frac{X^2}{(X-2)(X+2)}$
- c)  $\frac{X^2}{X-2}$
- d)  $\frac{X^2}{X^2-4}$

---

**QUESTÕES DE 11 A 20 -  
CONHECIMENTOS GERAIS**

11. Leia a análise a seguir, a respeito de uma importante questão econômica da atualidade, e marque a alternativa que preenche CORRETAMENTE a lacuna.

*“O valor do dólar influencia decisivamente a economia mundial. No Brasil, a flutuação da moeda atinge de diferentes maneiras o mercado nacional. Empresas que \_\_\_\_\_ produtos podem vislumbrar na alta do dólar boas oportunidades de lucro. Como gastam em real e recebem em dólar, elas acabam se beneficiando do fato”.*

*(Portal GS1 Brasil, com adaptações).*

- a) armazenam
- b) exportam
- c) importam
- d) consomem

---

12. A última eleição presidencial no Brasil, ocorrida em 2018, conduziu o então deputado federal Jair Bolsonaro à Presidência da República. A esse propósito, marque a alternativa que NÃO indica um nome que também concorreu à Presidência na última eleição.

- a) Ciro Gomes.
- b) Marina Silva.
- c) Dilma Rousseff.
- d) Fernando Haddad.

---

13. Considere a notícia a seguir, que trata de uma recente situação que gerou impactos ecológicos, e marque a alternativa que indica o nome do país de que se trata.

*“Desde o início da temporada de incêndios no país, morreram cerca de quatrocentos e oitenta milhões de mamíferos, aves e répteis. Um resultado alarmante da vaga de incêndios descontrolados que deixaram já mais de mil e trezentas casas reduzidas a cinzas e mais de cinco milhões de hectares queimados. Nas redes sociais, são abundantes as imagens de coalas sedentos, de cangurus fugindo em manada à ameaça de fogo, ou mesmo dos cadáveres queimados caindo das árvores”.*

*(Notícias ao Minuto, 02/01/20, com adaptações).*

- a) Austrália.
- b) Brasil.
- c) Japão.
- d) Rússia.

---

14. De acordo com a Constituição Brasileira, o Poder Executivo é exercido pelo Presidente da República, com auxílio dos Ministros de Estado. Marque a alternativa que NÃO indica um Ministro de Estado do atual governo.

- a) Sérgio Moro.
- b) Paulo Guedes.
- c) Augusto Heleno.
- d) Hamilton Mourão.

---

15. Em janeiro deste ano, o Presidente da República e o seu Ministro da Economia anunciaram um novo valor para o salário mínimo nacional. Marque a alternativa que indica qual é esse valor.

- a) 45 reais
- b) 545 reais
- c) 1045 reais
- d) 2045 reais

---

16. Leia a descrição a seguir, a respeito de um conhecido serviço tecnológico da atualidade, e assinale a alternativa que indica o nome do que se trata.

*“É um serviço de streaming digital, lançado há doze anos, e que dá acesso instantâneo a milhões de músicas, podcasts e outros conteúdos de artistas de todo o mundo. As suas funções básicas são gratuitas, mas recursos adicionais, como qualidade de transmissão aprimorada e downloads de música, são oferecidos por assinaturas pagas. O serviço está disponível na maior parte da Europa, parte da América, Austrália, Nova Zelândia e partes da Ásia, e pode ser acessado em dispositivos como computadores, celulares, tablets, alto-falantes, TVs e carros”.*

- a) Twitter.
- b) Spotify.
- c) Facebook.
- d) WhatsApp.

---

17. Examine atentamente a seguinte análise e marque a alternativa que indica o assunto geral de que se trata diretamente.

*“A princípio, tratou-se de um projeto destinado a suprir uma demanda da comunidade acadêmica, uma rede que facilitaria as pesquisas e os estudos de cientistas. Entretanto, acabou sendo muito mais que isso e transformou a história moderna, desde a comunicação até o comércio. A ideia foi ao ar pela primeira vez no final dos anos de 1990, mas desde então a quantidade de sites que surgiram cresceu de forma absurda, chegando a quantidade atual que se aproxima de dois bilhões”.*

*(Portal Gentside, 15/03/19, com adaptações).*

- a) Guerra Fria.
- b) História da Internet.
- c) Aquecimento Global.
- d) Desenvolvimento Sustentável.

---

18. De acordo com a Constituição do Brasil, a educação é direito de todos e dever do Estado e da família. Ainda com base no texto constitucional, marque a alternativa que NÃO apresenta um dos objetivos da educação.

- a) Qualificação para o trabalho.
- b) Pleno desenvolvimento da pessoa.
- c) Preparo para o exercício da cidadania.
- d) Uniformização de ideias e de concepções pedagógicas.

---

19. O Estatuto da Criança e do Adolescente, principal instrumento normativo do país sobre os direitos da criança e do adolescente, foi sancionado em julho de 1990. Marque a alternativa que indica o nome do Presidente da República responsável por sancionar essa lei.

- a) Dilma Rousseff.
- b) Fernando Collor de Mello.
- c) Luiz Inácio Lula da Silva.
- d) Tancredo Neves.

---

20. Em junho de 1962, foi criado o distrito com a denominação de Assis Chateaubriand, então subordinado ao município de:

- a) Toledo.
- b) Cianorte.
- c) Cascavel.
- d) Umuarama.

---

**QUESTOES DE 21 A 30 -  
CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

21. A qualidade no atendimento NÃO é refletiva em qual das alternativas a seguir?

- a) Contentamento total do atendido.
- b) Cordialidade e boa disposição com todas as pessoas.
- c) Hesitação e postura profissional.
- d) Recados escritos corretamente.

---

22. Abaixo estão relacionadas quatro tipos de centrais telefônicas:

- KS.
- PABX.
- PBX.
- Terminal inteligente.

Em quantas delas é necessária a intervenção do(a) operador(a) para que as ligações cheguem até o ramal de destino?

- a) Apenas uma delas.
- b) Duas delas.
- c) Três delas.
- d) Todas elas.

---

23. Analise as afirmativas de Oliveira (2011) sobre o uso do telefone:

I – Quando o ramal é utilizado por mais de um funcionário, o correto é que ninguém se identifique quando atender ao telefone.

II – Quando o(a) telefonista atende ao telefone em um órgão público, ele(a) representa todos os funcionários deste.

III – Tenha cuidado ao usar o telefone do órgão público para assuntos pessoais, evite sempre que possível, pois, está no seu ambiente de trabalho.

Estão CORRETAS:

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

---

24. Assinale entre as afirmativas de Gabardo e Moraz (2012) a que apresenta uma dica INCORRETA no atendimento telefônico:

- a) Caso esteja em uma ligação particular e seu telefone tocar (linha interna ou externa), desligue ou coloque sua chamada em “espera ou hold”. Dê prioridade às ligações do órgão público.
- b) Evite o terrível “quem fala?”, “quem é?” “quem gostaria?”. Seja cortês ao telefone e pergunte de outra forma como “por gentileza, quem deseja falar ou quem quer falar?”

- c) Geralmente fique digitando enquanto fala ao telefone, isso demonstrará ao interlocutor que você está muito ocupado(a) e o barulho ao redor não prejudica a conversa com o interlocutor.
- d) Se o interlocutor precisar aguardar na linha, não o deixe esperando por muito tempo, pois correrá o risco dele desligar o telefone ou atender outra linha interna dele.

25. Assinale entre os termos telefônicos abaixo o que apresenta uma definição INCORRETA.

- a) HMM: a sigla quer dizer hora de menor movimento, é um indicador que mostra qual o menor volume de tráfego de chamadas em determinado período.
- b) Taxa de abandono: é uma métrica utilizada para verificar quantos clientes desistem do contato e encerram a ligação antes mesmo de serem atendidos. Quando alto, demonstra que o tempo de espera pode estar elevado ou que os colaboradores não estão conseguindo encontrar as soluções esperadas pelos consumidores.
- c) TMA: a sigla quer dizer tempo médio de atendimento, ou seja, indica o tempo médio que a equipe de atendentes utilizou para os contatos telefônicos com a clientela.
- d) TME: a sigla quer dizer tempo médio de espera, indicando o tempo médio, comumente medido em segundos, que os consumidores aguardaram na fila de atendimento.

26. Conforme Oliveira (2011), todos os procedimentos abaixo devem ser evitados no atendimento telefônico, EXCETO:

- a) Chamar a pessoa de meu bem, querida, nega, filha, irmã.
- b) Dizer alô e não identificar o órgão público e seu nome.
- c) Tapar com a mão o bocal enquanto fala com outra pessoa.
- d) Usar a viva voz com autorização do interlocutor.

27. De acordo com Leucotron (s/d), são funções dos sistemas atuais de PABX. (assinale a INCORRETA).

a) Mobilidade: é possível instalar aplicativos que transformam o celular em um ramal móvel do órgão público. Ou seja, se o profissional não estiver presente em seu local de trabalho, a chamada pode ser redirecionada para o seu smartphone.

b) Portabilidade: por meio de uma interface celular integrada ao PABX, é possível realizar ligações de telefone fixo para celular pagando o valor de ligações entre celulares da mesma operadora, com tarifas bastante reduzidas e, em muitos casos, com custo zero.

c) Produtividade: pode-se configurar softwares que otimizam ou automatizam atividades como a URA, gestão de atendimento, correio de voz, gravador de ligações e sistemas de redirecionamento de chamadas.

d) Tarifação: o sistema não permite o gerenciamento dos gastos individuais de cada ramal do órgão público.

28. Em uma ligação interurbana a cobrar, o terceiro e o quarto algarismos discados indicam:

- a) O código da localidade que deseja ligar.
- b) O código da operadora de longa distância.
- c) Que é uma ligação a cobrar.
- d) Que é uma ligação interurbana.

29. Oliveira (2011) listou alguns comportamentos incorretos no atendimento telefônico, um deles, porém deve ser realizado, assinale-o.

- a) Chamar a pessoa de senhor(a) sem autorização.
- b) Deixar rádio ou música ambiente alta.
- c) Espirrar, assoar o nariz, tossir.
- d) Falar com chicletes ou balas na boca.

30. Segundo Oliveira (2011) NÃO é um procedimento correto ao se anotar um recado telefônico:

- a) Anote corretamente o nome e número de telefone da pessoa que ligou.
- b) Jamais anote seu nome no recado.
- c) Registre o dia e a hora em que recebeu a chamada.
- d) Se for uma ligação comercial, pergunte o nome da empresa e o assunto.

## 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