



Fundação de Apoio ao Desenvolvimento
da Universidade Estadual de Londrina

SAAE - MARECHAL CÂNDIDO RONDON
EDITAL Nº 001/2017
DATA DA PROVA: 27/08/2017

CARGO:
TELEFONISTA
(NÍVEL FUNDAMENTAL)

Conhecimentos Específicos: Questões 01 a 16; **Conhecimentos Gerais:** Questões 17 a 20;
Língua Portuguesa: Questões 21 a 26; **Matemática:** Questões 27 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	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.
14	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 16 - CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

01. O que significa ANATEL ?

- a) Associação Nacional de Telefone.
 - b) Agência Nacional de Telecomunicações.
 - c) Autoridade Nacional de Telecomunicação.
 - d) Assembleia Nacional de Telecomunicação.
-

02. Considerando que a comunicação é essencial para o bom atendimento telefônico, a forma de se comunicar do profissional telefonista deve ser:

- a) Calma e tranquila.
 - b) Vibrante e alta.
 - c) Clara e bem articulada.
 - d) Acelerada e alegre.
-

03. Considerando que priorizar a qualidade no atendimento é essencial e requer o desenvolvimento de alguns procedimentos para o bom atendimento ao público, assinale a alternativa correta.

- a) Dizer o nome do telefonista e os serviços exercidos pela instituição de onde fala.
 - b) Dizer o nome da instituição de onde fala, uma saudação e o seu nome.
 - c) Dizer apenas o nome da instituição de onde fala.
 - d) Falar alguma saudação e perguntar o que a pessoa que ligou deseja.
-

04. Assinale a alternativa que contém os códigos de Discagem Direta a Distância (DDD) das cidades de São de Paulo, Curitiba e Brasília, respectivamente.

- a) 12, 42, 62.
 - b) 11, 41, 61.
 - c) 13, 43, 63.
 - d) 11, 41, 21.
-

05. Quais os procedimentos do aparelho PABX para transferência de uma ligação?

- a) Pressionar a tecla "flash" e discar o ramal desejado.
 - b) Deixar o telefone fora do gancho ou discar os três primeiros dígitos do telefone.
 - c) Pressionar o asterisco duas vezes e depois o número do ramal.
 - d) Pedir para a pessoa digitar no seu próprio telefone o número do ramal.
-

06. O cliente ligou para o órgão ou entidade extremamente alterado e nervoso. Neste caso, como o telefonista deverá agir com essa pessoa?

- a) Transferir a ligação para seu supervisor resolver o problema do cliente.
- b) Não aceitar desaforos e desligar a ligação.
- c) Colocar o cliente no mudo e deixar o cliente falar sozinho.
- d) Manter a calma e ouvir atentamente o cliente.

07. O que significa a sigla DDI?

- a) Discagem Direta Interna.
 - b) Discagem Direta Internacional.
 - c) Discagem de Interfone.
 - d) Discagem Digital Interna.
-

08. Para uma boa comunicação entre telefonista e o público em geral, alguns elementos são essenciais. Assinale a alternativa que traz TODOS esses elementos.

- a) Emissor, Objetivo e Mensagem.
 - b) Receptor, Mensagem e Canal.
 - c) Objetivo, Mensagem e Canal.
 - d) Emissor, Receptor, Mensagem e Canal.
-

09. Com relação aos padrões éticos, o profissional telefonista tem como responsabilidade profissional a seguinte orientação:

- a) Agir com discrição, mantendo sob sigilo todas as ligações telefônicas e informações do cotidiano profissional.
 - b) Comentar situações sigilosas dentro e fora do ambiente de trabalho.
 - c) Repassar informações de cunho ou fonte duvidosa para terceiros.
 - d) Ficar com "fofocas" com colegas de trabalho pelo PABX ou aparelhos telefônicos.
-

10. O profissional telefonista, na comunicação com o público em geral nas ligações externas, deve:

- a) Demonstrar amizade com o cliente.
 - b) Demonstrar intimidade com o cliente.
 - c) Atender o cliente com atenção, respeito e ser solícito.
 - d) Falar com gírias e regionalismo.
-

11. O profissional telefonista no seu posto de trabalho tem algumas atribuições. Assinale a que mais condiz com a realidade de trabalho.

- a) Sempre realizar reparos, mesmo de ordem técnica nos aparelhos telefônicos.
 - b) Monitorar o tempo de ligação dos seus colegas de trabalho.
 - c) Transferir somente as ligações na qual achar importante.
 - d) Conhecer a estrutura do órgão ou local de trabalho e todos os funcionários para direcionar corretamente as ligações externas.
-

12. Qual a duração do estágio probatório para o servidor público, no qual o mesmo deverá demonstrar adaptação e capacidade da função exercida?

- a) 1 ano.
- b) 2 anos.
- c) 3 anos.
- d) 4 anos.

13. “É vantagem assessória ao vencimento do servidor, não constitui emprego e é atribuída pelo exercício de encargos de direção, chefia, assessoramento, assistência, coordenação e encarregância, para cujo desempenho não se justifique a criação de cargos em comissão.”

Assinale a alternativa correta em referência ao texto.

- a) Estabilidade.
- b) Gratificação por função.
- c) Jornada de trabalho.
- d) Vacância.

14. O profissional telefonista precisa ter em mãos uma agenda com telefones úteis. Assinale a alternativa que indique, respectivamente, os números de Auxílio à Lista e Corpo de Bombeiros.

- a) 103, 102.
- b) 105, 103.
- c) 102, 193.
- d) 108, 109.

15. No último ano, diversos telejornais apresentaram notícias sobre acontecimentos nas redes sociais. Sabendo disso, assinale a alternativa que contenha o nome de uma rede social.

- a) Google Chrome.
- b) Windows.
- c) Facebook.
- d) Android.

16. Os mecanismos de busca na internet vêm tomando cada vez mais espaço. Eles são uma peça fundamental hoje na rede. Sabendo disso, assinale a alternativa que contenha uma breve explicação das funcionalidades básicas do mecanismo de busca Google.

- a) Serve unicamente para buscar carros na internet.
- b) Serve para efetuar buscas, indexar e ordenar o resultado.
- c) Serve somente como um mensageiro eletrônico.
- d) Serve como uber.

QUESTÕES 17 A 20 - CONHECIMENTOS GERAIS

17. Leia a seguinte notícia jornalística e assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna:

“O ex-presidente Lula foi condenado nos últimos dias a nove anos e meio de prisão no julgamento em primeira instância no âmbito da _____ . Ele foi julgado por aceitar um imóvel no valor de 1,1 milhões de dólares da empresa de construção OAS em troca de contratos públicos”.

(Jornal do Brasil, 21/07/2017, com adaptações).

- a) Ação “Carne Fraca”.
- b) CPI dos Correios.
- c) Investigação do Mensalão.
- d) Operação Lava Jato.

18. O Produto Interno Bruto (PIB) representa a soma de todos os bens e serviços produzidos num país durante um ano. Dentre os países mencionados a seguir, qual possui atualmente o maior PIB?

- a) Brasil.
- b) Paraguai.
- c) Estados Unidos.
- d) Portugal.

19. Dentre os termos listados a seguir, assinale o que NÃO diz respeito ao conceito de globalização.

- a) Aproximação.
- b) Integração.
- c) Mundialização.
- d) Nacionalização.

20. Dentre as opções a seguir, assinale a que melhor apresenta o tema de estudos da Ecologia.

- a) A organização e o funcionamento das civilizações.
- b) O meio ambiente e os seres vivos que nele habitam.
- c) As normas morais e éticas das sociedades.
- d) Os processos mentais e o comportamento do ser humano.

QUESTÕES 21 A 26 - LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto a seguir e responda as questões 21 à 26.

É verdade que cão que ladra não morde?

É mais seguro não confiar nesse velho ditado. “Só o dono consegue interpretar o latido do cachorro”, afirma Hannelore Fuchs, veterinária, psicóloga e especialista em comportamento animal, de São Paulo. “É claro que o cão que late pode morder, especialmente se for desafiado”. E saber as reais intenções do bicho é muito difícil. Quando os cachorros estão bravos, o pelo das costas fica eriçado e as orelhas em pé. Mas, se o totó for de uma raça com as orelhas caídas e de pelo longo, infelizmente, não dá para perceber isso. Portanto, o melhor mesmo é passar longe. E nem sempre o rabinho balançando é sinal de amizade. “Ele pode mexer a cauda numa reação a uma situação de conflito, decidindo se vai atacar ou não”, explica Fuchs.

(Fonte: Guia dos curiosos: o livro das perguntas e das respostas. Disponível em: http://www.solbrilhando.com.br/Curiosidades/Arquivos/guia_dos_curiosos.pdf)

21. De acordo com as informações do texto, assinale a alternativa correta.

- a) Todo cachorro que late demais morde apenas estranhos.
 - b) É preciso observar a orelha do cão para saber suas atitudes, independente da raça.
 - c) O ideal é não confiar nos cachorros.
 - d) Sempre que um cão balança o rabo, ele está feliz.
-

22. A afirmação: “É claro que o cão que late pode morder, especialmente se for desafiado”, significa corretamente que:

- a) Um cachorro que morde, late antes para avisar.
 - b) Sempre que um cão for provocado ele irá morder.
 - c) Melhor não desafiar um cachorro, ele pode morder.
 - d) Ao se sentir desafiado, o cachorro pode latir.
-

23. As aspas inseridas em: “Só o dono consegue interpretar o latido do cachorro”, tem a função de:

- a) Chamar a atenção do leitor.
 - b) Isolar uma expressão desconhecida.
 - c) Marcar uma citação de um livro.
 - d) Sinalizar a fala da veterinária.
-

24. Assinale a alternativa em que a flexão para o plural está INCORRETA.

- a) Animal – animais.
 - b) Difícil – difíceis.
 - c) Reação – reações.
 - d) Melhor – melhores.
-

25. Assinale a alternativa em que as palavras estão escritas corretamente.

- a) Exportar – lojista – atualizar.
 - b) Pesquisador – indígena – insserto.
 - c) Passagem – quis – atrazar.
 - d) Mechido – engessar – arranjar.
-

26. Assinale a alternativa em que a palavra está acentuada corretamente.

- a) Órgão.
- b) Albúm.
- c) Prejúizo.
- d) Cerébro.

QUESTÕES 27 A 30 - MATEMÁTICA

27. Numa cidade, uma área retangular de 120m por 100m foi dividida em pequenos lotes de 12m por 20m, o número de lotes obtidos é de:

- a) 10.
 - b) 40.
 - c) 50.
 - d) 80.
-

28. Na compra de um chuveiro elétrico obtive desconto de 12% por ter pago à vista. Qual o seu preço inicial, sendo que paguei R\$ 79,20?

- a) R\$ 82,00.
 - b) R\$ 85,00.
 - c) R\$ 90,00.
 - d) R\$ 95,00.
-

29. Numa prova dos 100 m rasos, Usain Bolt atinge a velocidade de 45 km/h e a cada passada percorre uma distância média de 2,4 metros. Se ele der 50 passadas, a distância aproximada que ele irá percorrer, em km, é de:

- a) 0,08.
 - b) 0,09.
 - c) 0,10.
 - d) 0,12.
-

30. Durante um intervalo, na cantina de um colégio, 12 pessoas pedem suco de laranja, 18 pessoas pedem suco de abacaxi e 10 pessoas pedem suco de uva, o percentual de pessoas que pediram suco de abacaxi, é de:

- a) 55%.
- b) 45%.
- c) 40 %.
- d) 18%.

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

Divulgação do Gabarito Preliminar às 17hrs do dia 28/08/2017.