

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE PONTA GROSSA
COMISSÃO PERMANENTE DE SELEÇÃO
CONCURSO PÚBLICO – EDITAL Nº 135/2011
FUNÇÃO: TELEFONISTA**



(NOME COMPLETO EM LETRA DE FORMA)

(Nº DE INSCRIÇÃO)

INSTRUÇÕES

1. Verifique se este caderno contém trinta questões objetivas e observe se ele apresenta algum tipo de defeito. Em caso de dúvida, comunique o fiscal.
2. O conteúdo desta prova está distribuído da seguinte maneira:

QUESTÕES	CONTEÚDO	QUESTÕES	CONTEÚDO	QUESTÕES	CONTEÚDO
01 a 10	Língua Portuguesa	11 a 20	Matemática	21 a 30	Conhecimentos Específicos

3. As questões desta prova são de múltipla escolha, com cinco alternativas, das quais apenas uma deve ser assinalada.
4. Instruções sobre o cartão de respostas.
 - 4.1 CONFIRA os dados seguintes, que devem coincidir com os de sua inscrição: nome do candidato, função, número de inscrição.
 - 4.2 ASSINE no local indicado.
 - 4.3 PREENCHA os campos ópticos com cuidado, porque não haverá substituição do cartão em caso de erro ou ratura.
 - 4.4 NÃO DOBRE E NÃO AMASSE o cartão.
5. O prazo destinado para resolução desta prova é de TRÊS HORAS, a partir do momento em que for completado o processo de distribuição dos cadernos de questões, incluído o tempo para preenchimento do cartão de respostas.
6. Quando você terminar a prova, solicite ao fiscal que apanhe o material de prova na sua carteira. Assine o protocolo de registro de presença e aguarde sua liberação pelo fiscal para sair do local de prova. Lembre-se de que você só pode deixar o local de prova após às 10h30min.
7. É obrigatória a permanência dos três últimos candidatos da sala para a assinatura da ata de encerramento de aplicação da prova.

**Observação: Você pode preencher a papeleta abaixo e levá-la.
ATENÇÃO! Só a destaque depois de ter entregue o cartão de respostas ao fiscal.**

..... destaque aqui



UNIVERSIDADE ESTADUAL DE PONTA GROSSA
COMISSÃO PERMANENTE DE SELEÇÃO
CONCURSO PÚBLICO – EDITAL Nº 135/2011
FUNÇÃO: TELEFONISTA



PAPELETA PARA ANOTAÇÃO DAS RESPOSTAS ASSINALADAS – USO OPCIONAL

01 D	02 A	03 C	04 E	05 D	06 A	07 D	08 C	09 E	10 B
11 A	12 E	13 C	14 A	15 B	16 D	17 C	18 A	19 B	20 D
21 C	22 A	23 B	24 D	25 B	26 E	27 C	28 B	29 C	30 E

TEXTO PARA AS QUESTÕES 01 A 05

No tribunal do câncer

O telefone móvel foi levado a julgamento recentemente sob suspeita de incentivar a doença. É que a Organização Mundial da Saúde – OMS divulgou uma revisão de estudos apontando sua possível ligação com o maior risco de tumores. Agora, um novo trabalho capitaneado pelo Instituto de Investigação do Câncer do Reino Unido revela que não existem evidências suficientes para atribuir ao celular o crime de estimular o aparecimento de células cancerosas na massa cinzenta. "As estatísticas não mostram um aumento na incidência de tumores cerebrais nos últimos anos", diz o neurocirurgião Paulo Sanematsu Júnior, do Hospital A. C. Camargo, em São Paulo. Embora a polêmica persista – e só o tempo vá resolvê-la -, algumas medidas de bom senso podem ser adotadas. "Vale evitar o uso do aparelho por tempo prolongado e optar, quando possível, por fones de ouvido ou viva-voz", exemplifica Sanematsu.

Adaptado de: revista Saúde é Vital de agosto/2011, seção Medicina por Diogo Sponchiato, página 20

01 – Com relação ao conteúdo do texto, assinale a alternativa correta.

- a) O Instituto de Investigação do Câncer aponta algumas provas sobre o risco de usarmos celulares.
- b) Devemos evitar o uso de fones de ouvido e viva-voz.
- c) Não foi feito nenhum estudo para verificar a ligação entre o uso do celular e o câncer.
- d) O número de tumores cerebrais permanece estável.
- e) Paulo Sanematsu Júnior coordena os estudos no Instituto de Investigação do Câncer do Reino Unido.

02 – As palavras "células" e "polêmica" são acentuadas graficamente, pois são proparoxítonas. Assinale a alternativa correta em que todas as palavras precisam ser acentuadas graficamente, conforme regras de acentuação atualmente em vigor.

- a) Combustível, álcool, lampada, prótese.
- b) Hormônio, agrícola, tecnologia, substância.
- c) Saúde, código, número, adolescente.
- d) Máquina, matéria, pesquisa, observatório.
- e) Político, reportagem, repórter, sequência.

03 – No período "...não existem evidências suficientes para atribuir ao celular o crime..." o verbo destacado está na 3ª pessoa do plural para fazer a concordância com o sujeito. Com relação à concordância verbal, assinale a alternativa incorreta.

- a) De acordo com especialistas, não houve provas concretas sobre o perigo do uso de celulares.
- b) Aconteceram, conforme estava previsto, muitos casos de doenças graves na região atingida pelas enchentes.
- c) Pedro, o mais velho dos irmãos, ganharam um celular novo.
- d) Faz alguns anos que a OMS pesquisa sobre as consequências do uso da tecnologia na saúde das pessoas.
- e) Um dos responsáveis pelas investigações era um neurocirurgião famoso.

04 – Na penúltima frase "... – e só o tempo vá resolvê-la - ..." a partícula corresponde ao pronome oblíquo a que é empregado para substituir uma palavra anteriormente mencionada no texto. Com relação a essa palavra, assinale a alternativa correta.

- a) Ligação.
- b) Medida.
- c) Estatística.
- d) Suspeita.
- e) Polêmica.

05 – Nas palavras "existem" e "cancerosa", o som do fonema "Z" está representado pelas letras "X" e "S". Observe a escrita das palavras abaixo e assinale a alternativa em que há algum termo grafado incorretamente, de acordo com a variante padrão da língua portuguesa.

- a) Interesse, responsabilidade, paciência, imundície.
- b) Possibilidade, motivação, fracasso, doença.
- c) Sintoma, velhice, irritação, ausência.
- d) Excesso, anabolisante, asfixia, nacionalidade.
- e) Privilégio, organização, prejuízo, expressão.

Imigração suábica no Brasil faz 60 anos

A vinte quilômetros de Guarapuava, na Região Central do Paraná, está um legítimo pedaço da Alemanha no Brasil. É raro encontrar moradores do distrito de Entre Rios conversando em português. E é assim há 60 anos, desde que os primeiros suábios chegaram à localidade, fugindo de uma Europa destruída pela Segunda Guerra Mundial.

A denominação vem da terra de origem desse povo, a Suábica, no sudoeste germânico. Esse grupo desceu o Rio Danúbio no século XVIII para povoar a região dos Balcãs (onde hoje ficam a Croácia e a Hungria). Por serem alemães, acabaram sendo discriminados, aterrorizados e até mesmo expulsos daquela região. Refugiados na Áustria, viram no Brasil uma alternativa para construir vida nova. Cerca de 500 famílias, com a pouca bagagem que tinham, mudaram-se para a região de Guarapuava entre 1951 e 1952. Eles foram auxiliados pela Aliança Suíça à Europa, que ajudou diversos países devastados pelos combates.

A chegada a Entre Rios, porém, não foi nem um pouco fácil. A região delimitada pelos rios Jordão e Pinhão era um local de mata bruta e pequenas propriedades rurais. Por este motivo, a primeira tarefa do grupo foi tornar agricultável a região para, depois, construir as primeiras casas.

(...)

Adaptado de: Caderno Vida e Cidadania – História, da Gazeta do Povo de 07/01/2012, página 10, por Derek Kubaski.

06 – Com relação ao conteúdo do texto, assinale a alternativa incorreta.

- a) Os suábios assimilaram a língua portuguesa tão logo chegaram ao Brasil.
- b) Do século XVIII até o término da Segunda Guerra Mundial, os suábios viviam na região dos Balcãs.
- c) O local para onde eles vieram aqui no Brasil era inóspito e precisou ser adequado para a sua sobrevivência.
- d) Sua permanência na região da atual Croácia e Hungria se tornou insustentável devido à sua origem germânica.
- e) Aproximadamente cinco centenas de famílias suábicas, refugiadas na Áustria, vieram ao Brasil com o apoio da Aliança Suíça à Europa.

07 – As palavras "fácil" e "agricultável" são acentuadas por serem paroxítonas terminadas em "l". Identifique quais palavras precisam ser acentuadas graficamente, de acordo com as regras de acentuação atualmente em vigor e assinale a alternativa correta.

- a) Bilingue, colegio, propriedade, tambem.
- b) Pioneiro, disponivel, ultimo, estatico.
- c) Seculo, inedito, ilustrado, musica.
- d) Agraria, responsavel, colonia, epoca.
- e) Especie, basico, municipio, bagagem.

08 – Na 3ª frase "E é assim há 60 anos..." do 1º parágrafo foi empregado o verbo "haver" por fazer referência ao tempo passado. Assinale a alternativa em que o verbo haver está empregado incorretamente.

- a) Havia muitas perseguições políticas e religiosas na Idade Média.
- b) Houve muitas barreiras a serem superadas pelos suábios na chegada ao Brasil.
- c) Há dois anos da Copa do Mundo no Brasil, muitas obras nos estádios estão atrasadas.
- d) Há mais de três horas aguardo seu telefonema.
- e) Haverá mais paz e liberdade quando todos aprenderem a aceitar as diferenças

09 – Com relação à divisão silábica, assinale a alternativa correta.

- a) su-do-es-te / des-ce-u / au-xí-lio.
- b) paí-ses / co-lô-nia / cons-tru-ir.
- c) sau-da-de / pro-gra-ma-ção / coo-pe-ra-ti-va.
- d) es-pe-ci-a-lis-ta / ain-da / a-ter-ro-ri-za-do.
- e) su-á-bios / a-le-mães / his-tó-ria

10 – No texto foi empregado o termo "alemães" que corresponde ao plural de "alemão". Assinale a alternativa correta em que todas as palavras formam o plural em –ães.

- a) cão – cidadão – vulcão.
- b) pão – capitão – charlatão.
- c) tabelião – questão – canção.
- d) escrivão – mamão – anfitrião.
- e) guardião – animação - aldeão

11 – Um objeto pode ser comprado em 5 prestações de R\$ 150,00 ou à vista com 12% de desconto. Identifique o valor desse objeto se a compra for feita à vista e assinale a alternativa correta.

- a) R\$ 660,00.
- b) R\$ 600,00.
- c) R\$ 640,00.
- d) R\$ 620,00.
- e) R\$ 680,00.

12 – Um caixa de banco leva, em média, 3 minutos e 30 segundos para atender cada cliente. Identifique qual o tempo que ele vai utilizar para atender 25 clientes e assinale a alternativa correta.

- a) 1 h 17 min 50 seg.
- b) 1 h 15 min 30 seg.
- c) 1 h 12 min 50 seg.
- d) 1 h 20 min 30 seg.
- e) 1 h 27 min 30 seg.

13 – Uma folha de cartolina tem 55 cm de comprimento e 35 cm de largura. Identifique o perímetro dessa folha e assinale a alternativa correta.

- a) 0,18 m.
- b) 90 cm.
- c) 1,80 m.
- d) 0,90 m.
- e) 1800 cm.

14 – Em um restaurante por quilo o preço de 100 gramas de comida é R\$ 1,60. Identifique o preço de 450 gramas de comida e assinale a alternativa correta.

- a) R\$ 7,20.
- b) R\$ 6,40.
- c) R\$ 6,80.
- d) R\$ 7,40.
- e) R\$ 6,20.

15 – Dois terrenos A e B têm a mesma área. O terreno A é quadrado e tem 12 m de lado e o terreno B é retangular e tem 8 m de largura. Identifique o comprimento do terreno B e assinale a alternativa correta.

- a) 14 m.
- b) 18 m.
- c) 12 m.
- d) 16 m.
- e) 20 m.

16 – Um relógio foi comprado com desconto de 20% no pagamento à vista. Foi pago R\$ 136,00 pelo relógio. Com relação ao preço original do relógio sem o desconto concedido, assinale a alternativa correta.

- a) R\$ 204,00.
- b) R\$ 163,20.
- c) R\$ 244,80.
- d) R\$ 170,00.
- e) R\$ 160,00.

17 – Juca comprou uma revista por R\$ 9,73 e pagou com uma nota de R\$ 10,00. Com relação a quantas maneiras diferentes Juca pode receber o seu troco de 27 centavos, com moedas de 1, 5, 10 e 25 centavos, supondo-se que no caixa existem muitas moedas de cada tipo, assinale a alternativa correta.

- a) 15.
- b) 27.
- c) 13.
- d) 12.
- e) 11.

18 – Um festival artístico foi realizado num campo de 150 m de comprimento por 72 m de largura. Sabendo-se que em cada 2 m² de área, em média, havia 5 pessoas, determine o número total de pessoas no festival e assinale a alternativa correta.

- a) 27.000.
- b) 26.800.
- c) 27.200.
- d) 10.800.
- e) 5.400.

19 – Com relação a quantas vezes usa-se o algarismo 5 para numerar as páginas de um livro de 60 páginas, assinale a alternativa correta.

- a) 6.
- b) 16.
- c) 11.
- d) 12.
- e) 7.

20 – Uma banheira tem a forma de um paralelepípedo retângulo com as dimensões de 1,80 m de comprimento, de 70 cm de largura e de 50 cm de altura. Com relação a quantos litros de água cabem na banheira, assinale a alternativa correta.

- a) 1.260.
- b) 63.
- c) 6.300.
- d) 630.
- e) 126.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21 – No que se refere a técnicas eficientes de atendimento ao público, via telefone, assinale a alternativa correta.

- a) Para transferir a ligação corretamente, solicite ao usuário que informe o número do ramal desejado.
- b) Procurar impor suas ideias.
- c) Identificar a empresa, falar o seu nome e cumprimentar.
- d) Técnicas de atendimento telefônico não são necessárias para uma organização pública, considerando que não trata diretamente com clientes.
- e) Atendimento telefônico não exige conhecimentos comportamentais, apenas técnicos.

22 – Com relação ao comportamento esperado da telefonista quando o ramal solicitado estiver ocupado, assinale a alternativa correta.

- a) "O ramal está ocupado, o senhor aguarda ou retorna a ligação mais tarde?"
- b) "O ramal está ocupado" e deixa o usuário esperando sem perguntar nada.
- c) A telefonista não informa ao usuário.
- d) A telefonista deve continuar tentando transferir, enquanto o usuário aguarda.
- e) Desliga sem informar o usuário.

23 – A comunicação está presente em todas as organizações, sejam elas públicas ou privadas, podendo ser definida como o processo de transmissão da informação de uma pessoa a outra. Nesse processo, pode ocorrer problemas que são ocasionados pelas chamadas barreiras de comunicação. No que se refere a essas barreiras, assinale a alternativa correta.

- a) Conhecimento do trabalho.
- b) Emoções e estado de ânimo.
- c) Empatia.
- d) Boa dicção.
- e) Codificação.

24 – Com relação aos cuidados que a telefonista deve ter com os equipamentos utilizados em sua jornada de trabalho, especialmente o PABX, assinale a alternativa correta.

- a) Por ter o PABX várias linhas tronco, o defeito em uma delas prejudica todas as outras.
- b) Quando ocorrer um defeito no equipamento, qualquer pessoa pode tentar consertá-lo.
- c) Se ocorrer uma queda no equipamento, não preocupar-se, pois esta não danifica o mesmo.
- d) Na ocorrência de problemas e defeitos dos ramais, a telefonista deverá informar sua chefia imediata, ou o técnico responsável, visando solucioná-lo.
- e) A telefonista deverá providenciar revisão semanal do equipamento de PABX, para que o mesmo sempre esteja em condições de trabalho.

25 – No exercício da função de telefonista, uma das tarefas mais comuns é realizar chamadas telefônicas, transferindo-as para o ramal solicitante. Com relação à solicitação de uma ligação urbana, assinale a alternativa correta.

- a) São realizadas para outro país.
- b) São realizadas dentro da mesma cidade.
- c) São realizadas para uma cidade vizinha.
- d) São realizadas para outra área urbana.
- e) São realizadas dentro do mesmo estado.

26 – Com relação ao procedimento de realização de uma discagem direta a distância (DDD), assinale a alternativa correta.

- a) Zero, operadora, DDI e nº do telefone.
- b) Zero, DDD, operadora e nº do telefone.
- c) Zero, código de área, DDD e nº do telefone.
- d) Zero, operadora, nº do telefone e DDD.
- e) Zero, operadora, DDD e nº do telefone.

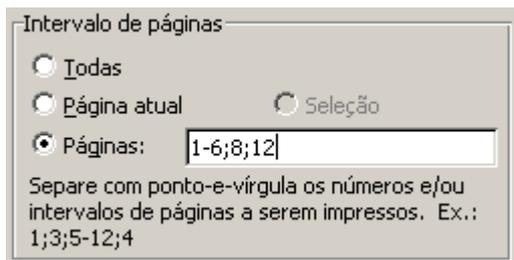
27 – Com relação aos ramais privilegiados, assinale a alternativa correta.

- a) Não fazem ligações.
- b) Fazem ligações somente com auxílio da telefonista.
- c) Tem acesso automático.
- d) Fazem ligações somente entre ramais.
- e) Não se comunicam.

28 – Com relação ao aplicativo utilizado para elaborar apresentação de slides através do computador, assinale a alternativa correta.

- a) Word.
- b) PowerPoint.
- c) Excel.
- d) Access.
- e) Adobe Reader.

29 – Determinado servidor ao utilizar o Microsoft Word, para imprimir um documento, escolheu o seguinte intervalo de páginas.



Considerando o comando por ele executado, assinale a alternativa correta no que se refere à quantidade de páginas que foram impressas.

- a) 12 páginas.
- b) 6 páginas.
- c) 8 páginas.
- d) 4 páginas.
- e) 7 páginas.

30 – Após concluir um texto de cinco páginas no Microsoft Word, o chefe do departamento "Alfa" necessita imprimir, para conferência, apenas a segunda página. Com relação aos procedimentos que ele deve adotar para realizar essa tarefa, assinale a alternativa correta.

- a) Utilizar a tecla de atalho ctrl+p e clicar em ok.
- b) Mover o cursor para o início do texto e clicar no ícone da impressora na barra de ferramentas.
- c) Mover o cursor para o início do texto, selecionar imprimir página atual e clicar em ok.
- d) Visualizar a impressão e clicar no ícone da impressora na barra de ferramentas.
- e) Mover o cursor para a segunda página do texto, selecionar imprimir página atual e clicar em ok.