

# Caderno de Questões

**Prefeitura Municipal de São José**  
Secretaria de Administração

Processo Seletivo • Edital nº 003/2010/SMA

16 de maio de 2010, das 14 às 18 horas (4 horas de duração)

cargo:

**Telefonista**

## Instruções

Confira se o **caderno de questões** e **cartão resposta** corresponde ao seu nome, número de inscrição e cargo para o qual se candidatou, se contem todas as questões e se está impresso sem falhas ou defeitos que possam comprometer a leitura e resolução da prova.

As questões são objetivas com 5 alternativas de resposta cada uma, das quais uma única será a correta.

Não é permitido qualquer tipo de consulta durante a realização da prova, a interpretação das questões é parte integrante da prova, não sendo permitidas perguntas aos fiscais.

Ao terminar a prova, o candidato deverá entregar, ao fiscal da sala, o cartão de respostas devidamente assinado, bem como o caderno de questões, não sendo permitido destacar folhas do caderno de questões.

A prova e o gabarito provisório serão divulgados nos seguintes endereços eletrônicos:

[www.funjab.ufsc.br/saojose](http://www.funjab.ufsc.br/saojose) e [www.pmsj.sc.gov.br](http://www.pmsj.sc.gov.br)



# Conhecimentos Gerais

(10 questões)

## Português

(6 questões)

1. Assinale a alternativa onde todas palavras são paroxítonas:

- a  ômega, fubá, jiló.
- b  alto, vatapá, éter.
- c  látex, dólar, têxtil.
- d  ruim, mister, ureter.
- e  lâmpada, médico, âmbar.

2. Assinale a alternativa que contém um substantivo de gênero único (que não possui uma forma feminina diferente):

- a  avô
- b  gato.
- c  moço.
- d  jacaré.
- e  menino.

3. Na frase “Raquel, com a demora de Pedro foi embora”, qual das palavras é o verbo?

- a  foi.
- b  com.
- c  irritada.
- d  embora.
- e  cansada.

4. Assinale a alternativa que contém apenas adjetivos da frase “Gabriela era bonita e elegante, enquanto o seu par era velho e corcunda”.

- a  par e velho.
- b  bonita e corcunda.
- c  enquanto e bonita.
- d  Gabriela e elegante.
- e  seu e par.

5. Assinale a alternativa que **não** possui adjetivo:

- a  Alice gostava de passear pela floresta.
- b  O telefone vermelho tocava escandaloso.
- c  O magro pescador quase não conseguia tirar a rede de dentro do mar.
- d  A bailarina era tão linda dançando que parecia um cisne.
- e  A mulher passava o pano sujo por tudo sujando a casa ainda mais.

6. Assinale a alternativa onde **todas** palavras estão escritas corretamente segundo a norma culta:

- a  caza, exceço, sessão.
- b  seguransa, eceção, azedo.
- c  homosexual, bolça, senso.
- d  progressão, discussão, casa.
- e  promessa, intromição, sombrancelha.

**Noções de atualidades**

(4 questões)

7. Quantos anos o município de São José completou no dia 19 de março?

- a  300 anos.
- b  260 anos.
- c  255 anos.
- d  210 anos.
- e  200 anos.

---

8. A lei antifumo, promulgada no dia 8 de março, prevê para o município de São José:

- a  Proibição do uso de álcool ao dirigir veículo.
- b  Proibição da venda de cigarro em todo município de São José.
- c  Permissão do uso do cigarro apenas para dependentes.
- d  Proibição do uso de cigarro em todo o município de São José.
- e  Proibição do uso de cigarro em ambientes fechados como bares, restaurantes, casas noturnas e embaixo de marquises.

---

9. O programa Mais Educação consiste em:

- a  Educação em período integral em todas as escolas do município de São José.
- b  Educação em período integral em algumas escolas do município de São José.
- c  Aulas de reforço em período oposto às aulas regulares para alunos com deficiências.
- d  Aulas de reforço em período oposto às aulas regulares para todos os alunos.
- e  Atividades extra-classe como capoeira, natação, judô aos finais de semana nas escolas.

10. Qual o nome do atual prefeito do município de São José?

- a  Leonel Pavan.
- b  Dário Elias Berger.
- c  Djalma Vando Berger.
- d  Luiz Henrique da Silveira.
- e  Espiridião Amin Helou Filho.

# Conhecimentos Específicos

(20 questões)

**Atenção! Responda às questões de 11 a 20, de acordo com a Lei nº 2.248, de 20 de março de 1991.**

---

11. Para a hipótese de empate na classificação em concurso para provimento de cargo público em caráter efetivo do Município de São José, o primeiro critério previsto para efeitos de determinar a preferência para a nomeação é:

- a  ter a idade mais alta.
- b  ter o maior número de dependentes.
- c  ter obtido melhor grau na matéria de peso mais elevado.
- d  já ser servidor público municipal, estadual ou federal.
- e  já ser pertencente ao serviço público municipal de São José, suas autarquias e fundações Públicas.

---

12. Em caso de afastamento do exercício do cargo para realização de curso de aperfeiçoamento, o servidor fica obrigado a permanecer vinculado ao serviço público municipal:

- a  por período igual ao da duração do afastamento.
- b  pela metade do tempo de duração do afastamento.
- c  pelo dobro do tempo de duração do afastamento.
- d  pelo triplo do tempo de duração do afastamento.
- e  por pelo menos um ano, qualquer que seja a duração do afastamento.

13. Para efeito do direito ao acréscimo de 20% sobre o valor da hora normal de trabalho, considera-se noturno o trabalho executado entre:

- a  as 20 horas de um dia e as 5 horas do dia seguinte.
- b  as 20 horas de um dia e as 6 horas do dia seguinte.
- c  as 21 horas de um dia e as 5 horas do dia seguinte.
- d  as 22 horas de um dia e as 5 horas do dia seguinte.
- e  as 22 horas de um dia e as 6 horas do dia seguinte.

---

14. Prescinde de concurso público a nomeação para cargo de provimento:

- a  efetivo.
- b  efetivo de autarquia.
- c  efetivo da Câmara Municipal;
- d  efetivo de fundação pública.
- e  em comissão.

---

15. É modalidade de licença sem direito à remuneração a Licença:

- a  Prêmio.
- b  para Participar de Congressos e Competições Esportivas Oficiais.
- c  para Acompanhar o Cônjuge ou Companheiro.
- d  para Desempenho de Mandato Classista.
- e  à Gestante.

16. Reversão é:

- a  o retorno à atividade de servidor aposentado por invalidez quando, por Junta Médica Oficial, forem declarados insubsistentes os motivos determinantes da aposentadoria.
  - b  a reinvestidura do servidor estável no cargo anteriormente ocupado, quando invalidada a sua exoneração por decisão administrativa ou judicial, com ressarcimento de todas as vantagens.
  - c  a investidura do servidor em cargo de atribuições e responsabilidades compatíveis com a limitação que tenha sofrido em sua capacidade física ou mental, verificada em inspeção por Junta Médica Oficial.
  - d  a passagem do servidor estável de carreira, para outro de igual denominação, grupo ocupacional e vencimento, pertencente a quadro de pessoal diverso.
  - e  o retorno do servidor estável ao cargo anteriormente ocupado em decorrência de inabilidade em estágio probatório relativo a outro cargo ou reintegração do anterior ocupante.
- 

17. Em caso de atos administrativos relativos a créditos decorrentes das relações de trabalho, o direito de petição prescreve em:

- a  1 ano.
  - b  2 anos.
  - c  5 anos.
  - d  90 dias.
  - e  120 dias.
- 

18. A responsabilidade administrativa do servidor será afastada no caso de absolvição criminal que:

- a  decorra de insuficiência de provas.
- b  aplique lei posterior mais benéfica.
- c  reconheça a inexistência de tipo penal.
- d  declare a prescrição da pretensão punitiva.
- e  negue a existência do fato ou a sua autoria.

19. Quanto às infrações disciplinares puníveis com suspensão, a ação disciplinar prescreve em:

- a  1 ano.
  - b  2 anos.
  - c  3 anos.
  - d  5 anos.
  - e  120 dias.
- 

20. Configura abandono de cargo:

- a  falta ao serviço, sem causa justificada, por cinco dias, interpoladamente, durante o período de doze meses.
  - b  a ausência intencional e injustificada do servidor ao serviço, por mais de 15 dias consecutivos.
  - c  falta ao serviço, sem causa justificada, por 10 dias, interpoladamente, durante o período de doze meses.
  - d  a ausência intencional e injustificada do servidor ao serviço, por mais de trinta dias consecutivos.
  - e  falta ao serviço, sem causa justificada, por cinco dias, interpoladamente, durante o período de seis meses.
- 

21. O que significa o tipo KS (Key System) de Central Privada de Comunicação Telefônica?

- a  Algumas ligações que saem são feitas pela telefonista assim como as internas.
- b  Todas as ligações que entram e que saem passam pela telefonista. Somente as internas não passam pela telefonista.
- c  Todas as ligações que entram, que saem ou as ligações internas são feitas sem passar pela telefonista.
- d  Todas as ligações que saem passam pela telefonista. Já as internas e as que entram não passam pela telefonista.
- e  Todas as ligações internas passam pela telefonista. Já as que entram e saem não passam pela telefonista.

22. Como fazer uma ligação à distância (interurbana) para localidade de DDD diferente?

- a  0 + Código da Companhia de Telefonia (3 dígitos) + código de DD (2 dígitos) + prefixo do telefone (5 dígitos) + número do telefone (4 dígitos).
  - b  0 + código de DD (2 dígitos) + Código da Companhia de Telefonia (2 dígitos) + prefixo do telefone (3 ou 4 dígitos) + número do telefone (4 dígitos).
  - c  0 + código de DD (3 dígitos) + Código da Companhia de Telefonia (3 dígitos) + prefixo do telefone (3 ou 4 dígitos) + número do telefone (4 dígitos).
  - d  0 + Código da Companhia de Telefonia (2 dígitos) + código de DD (2 dígitos) + número do telefone (4 dígitos) + prefixo do telefone (3 ou 4 dígitos).
  - e  0 + Código da Companhia de Telefonia (2 dígitos) + código de DD (2 dígitos) + prefixo do telefone (3 ou 4 dígitos) + número do telefone (4 dígitos).
- 

23. No que diz respeito ao sistema de telefonia, o cuidado com os equipamentos deve ser de responsabilidade:

- a  da chefia.
  - b  do fornecedor.
  - c  de todos os funcionários do setor.
  - d  do pessoal da manutenção.
  - e  do público em geral.
- 

24. Ao atender uma chamada, o(a) telefonista deve:

- a  perguntar imediatamente quem está falando e o que deseja.
- b  dar bom dia, boa tarde, ou boa noite, seguido do nome da empresa.
- c  iniciar uma conversa íntima em primeira pessoa para descontrair.
- d  permanecer em silêncio até ouvir “bom dia” da outra parte.
- e  somente dizer o nome da empresa ou nome da telefonista após saber com quem está falando.

25. Sobre o bom atendimento, é **correto** afirmar:

- a  Dizer “alô” e então iniciar a conversa.
  - b  Usar termos técnicos para dar a impressão de domínio de conhecimentos.
  - c  Deixar a pessoa esperando o tempo que for preciso.
  - d  Ser simpático e cortês apenas se a pessoa também for.
  - e  Deve-se atender o telefone até o terceiro toque, pois a demora no atendimento passa uma ideia de desinteresse e desatenção.
- 

26. Quando a aparelhagem apresentar defeitos, é dever da telefonista:

- a  Avisar a chefia imediatamente.
  - b  Pedir ajuda a qualquer funcionário.
  - c  Não se preocupar com o problema.
  - d  Esperar que alguém descubra.
  - e  Consertá-la a qualquer custo.
- 

27. Na elaboração de recados, o(a) telefonista deve ter a preocupação de que:

- a  o papel seja timbrado.
  - b  a mensagem seja imponente.
  - c  as palavras usadas sejam bonitas.
  - d  os mesmos sejam claros e compreensíveis.
  - e  sua letra seja caprichada, somente.
- 

28. Quanto aos assuntos sigilosos, o(a) telefonista deve ter o cuidado de:

- a  não comentá-los com ninguém.
- b  comentá-los somente com a chefia.
- c  comentá-los somente com os familiares.
- d  somente comentá-los com pessoas amigas.
- e  comentá-los apenas com servidores da prefeitura.

29. No atendimento às chamadas telefônicas, o servidor deve demonstrar em sua voz:

- a  Agitação e rapidez.
  - b  Interesse, calma e sigilo.
  - c  Muita calma e desinteresse.
  - d  Despreocupação com o assunto.
  - e  Que sabe tudo e é independente.
- 

30. No caso de recebimento de fac-simile, o dever do servidor é de:

- a  só entregá-lo para a chefia.
- b  esperar que alguém o solicite.
- c  só entregá-lo no final do expediente.
- d  encaminhá-lo o mais rápido possível.
- e  não se preocupar, pois alguém procurará por ele.



## Cartão Rascunho

Cargo: **Telefonista**

	a	b	c	d	e
1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	a	b	c	d	e
11	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	a	b	c	d	e
21	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
30	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### **Realização:**

Fundação José Arthur Boiteux (FUNJAB)

Centro de Ciências Jurídicas (CCJ/UFSC)

Campus universitário - Florianópolis/SC

Sala 216 (2º andar) - Caixa postal 6510 - cep 88.036-970

Telefone: + 55 48 3721-9655