

CONHECIMENTOS BÁSICOS

NAS QUESTÕES NUMERADAS DE 01 A 10, ASSINALE A ÚNICA ALTERNATIVA CORRETA.

LÍNGUA PORTUGUESA

Leia a charge de Frank para responder às questões de 01 a 05



01. O texto da charge diz respeito:

- A) aos dias de pagamento.
- B) aos antigos bancos.
- C) às inovações e complicações da vida moderna.
- D) aos bancários.

02. Em: “Agora **a bicha** tá mandando ler...”, o termo em destaque é sintaticamente:

- A) predicativo.
- B) sujeito.
- C) objeto indireto.
- D) predicado.

03. Em: “**um fino, um grosso**” temos exemplo de:

- A) Sinonímia.
- B) Formas adverbiais.
- C) Antonímia.
- D) Conotação.

04. Em: “**ler** os códigos de barra”, o verbo em destaque é:

- A) intransitivo.
- B) transitivo indireto.
- C) transitivo direto e indireto.
- D) transitivo direto

05. Assinale a alternativa correta:

- A) **código** leva acento por ser uma palavra oxítona terminada em – o.
- B) a divisão silábica de **grosso** e **barra** é, respectivamente, gro – sso / bar – ra.
- C) **agora**, morfologicamente, é um advérbio.
- D) **Humm...** é um complemento nominal.

MATEMÁTICA

06. Numa prova de Matemática com **40** questões, o número de **acertos** que um candidato obteve foi igual a **7** vezes o número de **erros**. Dessa forma, o candidato **errou**:

- A) 8 questões.
- B) 7 questões.
- C) 6 questões.
- D) 5 questões.

07. A razão entre as quantias que **João** e **José** possuem é de **2** para **5**. Se **José** possui **R\$ 90,00** a mais que **João**, a quantia que possuem juntos é:

- A) R\$ 240,00
- B) R\$ 210,00
- C) R\$ 200,00
- D) R\$ 180,00

08. Do salário bruto de **R\$ 900,00** de um funcionário, são descontados apenas **9%** para INSS e **R\$ 9,00** para a Associação dos Funcionários. O salário líquido desse funcionário é:

- A) R\$ 810,00
- B) R\$ 815,00
- C) R\$ 819,00
- D) R\$ 820,00

09. Um operário gasta de seu salário mensal $\frac{1}{4}$ com aluguel e $\frac{3}{8}$ na sua manutenção, poupando o restante. A fração correspondente à poupança é:

- A) $\frac{2}{3}$
- B) $\frac{1}{2}$
- C) $\frac{3}{8}$
- D) $\frac{1}{8}$

10. Um funcionário que aplicou seu 13º salário a juro simples de **2,5%** ao mês, durante **90** dias, recebeu **R\$ 90,00** de juro. Esse funcionário recebeu de 13º salário a quantia de:

- A) R\$ 800,00
- B) R\$ 950,00
- C) R\$ 1.000,00
- D) R\$ 1.200,00

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

NAS QUESTÕES NUMERADAS DE 11 A 20, ASSINALE A ÚNICA ALTERNATIVA CORRETA.

11. Nos vários sentidos em que se pode empregar a palavra comunicação, faz-se referência a um intercâmbio, a uma troca de informações entre organizações. Diante desse entendimento, é correto afirmar que a Prefeitura Municipal de Itaituba é:
- A) um organismo oficial de comunicação não-regido pela TELEBRÁS.
 - B) uma assembléia de vereadores que se comunica com a sociedade por meio da telefonia móvel.
 - C) um agrupamento de pessoas que transmitem informações com base no Código Nacional de Telecomunicações.
 - D) um organismo público que se utiliza da telefonia para estabelecer a comunicação interna e externa, prestando atendimento ao público.
12. Considerando que a comunicação por meio do telefone é um ato relacional de atendimento ao público, é correto afirmar que...
- A) a linguagem deve ser elegante e íntima, visando ser amigável com todos.
 - B) a linguagem deve ser aquela institucionalizada pela Prefeitura Municipal, profissionalmente ética e com informações corretas e objetivas.
 - C) a pessoa que fez a chamada telefônica precisa ser identificada pelo nome e cargo para receber tratamento digno.
 - D) ao concluir a informação que foi solicitada, a pessoa que recebe a chamada deve despedir-se de forma apressada.
13. O cotidiano do trabalho da (o) telefonista exige familiaridade com o ato de receber e fazer ligações urbanas e interurbanas. Ao receber uma ligação interurbana, é correto que a (o) telefonista proceda da seguinte forma:
- A) identifique o lugar de origem da ligação pelo código do país, para agilizar o contato.
 - B) consulte imediatamente a agenda telefônica da Prefeitura para classificar a chamada de acordo com o valor da tarifa.
 - C) seja cortês, eficiente e segura (o) nas informações, demonstrando profissionalismo.
 - D) seja atenciosa (o), procurando saber detalhadamente os motivos da ligação e o tempo de que a pessoa dispõe para obter a informação que deseja.
14. São sistemas de ligações telefônicas automáticas que **dispensam** o auxílio da (o) telefonista, por serem feitas pelo próprio usuário mediante códigos específicos:
- A) DDD, DDI, DDC e DDT.
 - B) DDD, DDI, DDF e DDM.
 - C) DDD, DDI, DDR e DDC.
 - D) DDD, DDI, DDF e DDL.

15. Considerando que a (o) telefonista pode operar diferentes equipamentos, é correto afirmar que o PABX é uma Central Privada de Comutação Telefônica (CPCT) que:
- A) está ligada à rede pública e que permite chamadas automáticas entre os ramais.
 - B) não está ligada à rede pública, mas que permite chamadas automáticas entre os ramais.
 - C) permite o encaminhamento e a distribuição das chamadas da Prefeitura Municipal para os ramais internos e externos.
 - D) permite o registro das chamadas internas da Prefeitura Municipal, sem a necessidade de ligar cada telefone à central da operadora.
16. A (O) telefonista é um (a) profissional importante no atendimento ao público, por isso precisa estar preparada (o) para:
- A) receber informações; localizar contatos na internet; calcular a tarifa mensal das ligações diretas internacionais.
 - B) receber e transmitir informações; localizar documentos confidenciais; calcular as tarifas das ligações interurbanas, mensalmente.
 - C) transmitir informações confidenciais; fazer contatos sigilosos pelo celular; conhecer as normas específicas que regulamentam o exercício da profissão.
 - D) manter sigilo das comunicações recebidas e transmitidas por meio do telefone; localizar pessoas; transmitir mensagens.
17. Sendo a (o) telefonista um (a) profissional importante no atendimento ao público, seu serviço funciona como um “cartão de visitas” para as organizações. Portanto, para um bom desempenho na profissão deve:
- A) ter boa aparência física; despertar pessoas e registrar solicitações; acompanhar visitantes na cidade.
 - B) ter voz clara e boa dicção; cuidar da saúde auditiva; manter o sigilo de informações; ter discrição e ética profissional.
 - C) ser elegante no trajar; ter bom porte físico; cuidar da saúde visual; ter timbre de voz agudo.
 - D) acolher amigável e intimamente quem está do outro lado da linha; cumprir jornada de trabalho aos sábados, domingos e feriados; dominar conhecimentos das normas e atividades específicas da profissão.
18. Para fazer uma discagem direta a distância (DDD) basta ligar “ZERO”, seguido de:
- A) Operadora, DDD e o número do telefone.
 - B) DDD, Operadora e o número do telefone.
 - C) Código de Área, DDD e o número do telefone.
 - D) Operadora, número do telefone e DDD.
19. As ligações urbanas são feitas:
- A) para um distrito industrial na cidade vizinha.
 - B) para uma cidade vizinha.
 - C) dentro da mesma cidade.
 - D) dentro do mesmo estado.
20. Considerando a atuação da ANATEL é correto afirmar, quanto ao serviço de atendimento ao público, supervisionado por essa agência nacional de telecomunicações, que a relação certa entre número e tipo de serviço é:
- A) 139 – Programação de cinema.
 - B) 190 – Polícia Civil.
 - C) 193 – Corpo de Bombeiros.
 - D) 101 – Ligações urbanas via telefonista.