

**PROCESSO SELETIVO EDITAL 001/2019**

**PREFEITURA MUNICIPAL DE TAUBATÉ- SP**

**TELEFONISTA**

Nome do(a) Candidato(a)

Número de Documento

--	--

Este caderno de questões está assim constituído:

DISCIPLINAS	Nº QUESTÕES
Língua Portuguesa	15
Conhecimentos Gerais e Atualidades	15
Conhecimentos Específicos	20
Total de questões	50

**INSTRUÇÕES AO CANDIDATO (A):**

- Verifique se está sentado no local correto, condizente com a sua etiqueta (Nome do candidato e Prova).
- Confira devidamente o CADERNO DE QUESTÕES; se houver falha, solicite a troca do caderno de questões completo ao fiscal.
- Confira seus dados no CARTÃO DE RESPOSTAS: NOME, Nº de INSCRIÇÃO e PROVA. ASSINE no espaço indicado na frente do cartão.
- O CARTÃO DE RESPOSTAS deverá ser preenchido de caneta esferográfica transparente, azul ou preta, ponta grossa, sem rasuras e apenas uma ÚNICA alternativa poderá ser marcada em cada questão, preenchendo totalmente o espaço, e não apenas "x".
- Não amasse nem dobre o CARTÃO DE RESPOSTAS; evite usar borracha. É vedada a substituição do CARTÃO DE RESPOSTAS decorrente de erro cometido por candidato.
- Durante a prova, não é permitida a comunicação entre candidatos nem a utilização de máquinas calculadoras e/ou similares, livros, anotações, réguas de cálculo, impressos ou qualquer outro material de consulta.
- O tempo de duração da prova será de até 03 (três) horas. O candidato somente poderá retirar-se definitivamente do recinto de realização da prova após 1 (uma) hora, contada do seu efetivo início.
- O candidato poderá levar o caderno de questões depois de decorridos **02 (duas) horas** do início da prova.
- Ao final dos trabalhos, DEVOLVA ao Fiscal de Sala o CARTÃO DE RESPOSTAS devidamente preenchido e assinado.
- Os três últimos candidatos de cada sala de prova deverão permanecer no recinto, a fim de acompanhar os fiscais para o lacre dos envelopes, quando, então, poderão retirar-se do local, simultaneamente, depois de concluído.
- O CANDIDATO, AO TERMINAR A PROVA, DEVERÁ RETIRAR-SE IMEDIATAMENTE DO LOCAL DE APLICAÇÃO DE PROVA, NÃO PODENDO PERMANECER NAS DEPENDÊNCIAS DESTES, BEM COMO NÃO PODERÁ UTILIZAR OS SANITÁRIOS.
- O candidato será eliminado sumariamente caso o celular emita qualquer som.

Destaque aqui

-----  
PREFEITURA MUNICIPAL DE TAUBATÉ – SP – TELEFONISTA

Marque aqui as suas respostas:

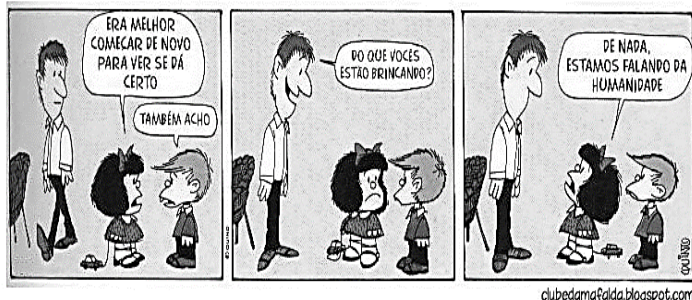
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45
46	47	48	49	50										

RASCUNHO

RASCUNHO

As questões de 01 a 04 dizem respeito à Charge. Leia atentamente antes de respondê-las.

(Charge)



1) É CORRETO afirmar que a Charge faz uma crítica:

- a) Aos preços dos brinquedos infantis.
- b) Às brincadeiras infantis.
- c) À humanidade.
- d) Aos pais curiosos.

2) A palavra “também” (primeiro quadrinho) é acentuada pela seguinte regra gramatical:

- a) Acentuam-se as palavras paroxítonas terminadas em ditongo.
- b) Acentuam-se sempre as oxítonas de duas ou mais sílabas terminadas em -em e -ens.
- c) Acentuam-se todas as palavras proparoxítonas.
- d) São assinaladas com acento agudo as palavras oxítonas que terminam em “a”, “e” e “o” abertos, e com acento circunflexo as que terminam em “e” e “o” fechados, seguidos ou não de “s”.

3) Se a oração do segundo quadrinho fosse reescrita da forma a seguir, é CORRETO afirmar que:

“Do que vocês estão brincando.”

- a) A oração permaneceria com o mesmo sentido, ou seja, um questionamento.
- b) A oração não permaneceria com o mesmo sentido, a menos que, ao invés do ponto final, tivesse sido empregado o ponto de exclamação.
- c) A oração perderia o sentido interrogativo.
- d) Ambos os pontos – interrogação e final – exercem o mesmo papel na oração, portanto, não acarretaria erro de interpretação.

4) A palavra “humanidade” possui a seguinte separação silábica:

- a) H-uma-ni-da-de.
- b) Hu-ma-ni-dade.
- c) Hu-ma-ni-da-de.
- d) H-u-ma-ni-da-de.

5) De acordo com as regras gramaticais atualmente vigentes sobre acentuação gráfica, assinale a alternativa INCORRETA:

- a) Chapéu.
- b) Idéia.
- c) Ninguém.
- d) Juízes.

6) Analise as proposições a seguir:

I- As palavras “providencia” (verbo) e “providência” (substantivo) são homógrafas heterofônicas.

II- As palavras “jogo” (verbo) e “jogo” (substantivo) são palavras homófonas heterográficas.

III- As palavras “consolar” (trazer consolo, aliviar) e “consular” (relativo ao consulado) são parônimas.

Dos itens acima:

- a) Apenas o item I está correto.
- b) Apenas os itens II e III estão corretos.
- c) Apenas os itens I e III estão corretos.
- d) Todos os itens estão corretos.

7) Das alternativas a seguir, assinale a que possui erro ortográfico:

- a) Precisamos de um novo plano.
- b) Ele adivinhou o que estava escrito na carta?
- c) Quantos anos vocês têm?
- d) Joana é uma menina muito saudável.

8) O verbo “amar” conjugado no pretérito perfeito do indicativo – terceira pessoa do singular – possui a seguinte forma:

- a) Amou.
- b) Amava.
- c) Amara.
- d) Amaram.

9) “Ela estava esplendida!”. A palavra destacada, no contexto em que está inserida, possui como sinônima a seguinte alternativa:

- a) Pressionada.
- b) Esperta.
- c) Cansada.
- d) Formidável.

10) Assinale a alternativa em que todas as palavras estejam com a grafia INCORRETA:

- a) Perdão – caixão.
- b) Senhor – cachorro.
- c) Fascinante – intolerável.
- d) Picina – admirável.

11) A palavra “amém” tem acento gráfico pela mesma razão que a palavra:

- a) Ninguém.
- b) Paciência.
- c) Dó.
- d) Até.

12) Assinale a alternativa em que o termo destacado representa corretamente uma preposição:

- a) Naquela tarde, estava muito calor.
- b) Passamos o fim de semana todo em casa.
- c) Era verdade o que ele havia contado.
- d) Ninguém prestava atenção nele.

13) A vírgula está incorretamente empregada na seguinte alternativa:

- a) A nossa empresa está contratando engenheiros, economistas, analistas de sistemas e secretárias.
- b) Cristina, desligue já esse telefone!
- c) João, era um bom aluno.
- d) Carlos, amigo de João, era um bom filho.

14) Os dois pontos estão desempenhando corretamente o seu papel em todas as alternativas a seguir, EXCETO:

- a) Estirado no gabinete, evocou a cena: o menino, o carro, os cavalos, o grito, o salto que deu, levado de um ímpeto irresistível. (Machado de Assis)

b) Visto que ela nada declarasse, o marido indagou: – Afinal, o que houve?

c) Joana conseguira enfim realizar seu desejo maior: seduzir Pedro. Não porque o amasse, mas para magoar Lucila.

d) Um grupo de turistas estrangeiros – todos muito ruidosos – invadiu: o saguão do hotel no qual estávamos hospedados.

**15) “Vou salvá-lo. Até já!”. O verbo destacado está conjugado no:**

- a) Presente do indicativo.
- b) Pretérito imperfeito do indicativo.
- c) Pretérito imperfeito do indicativo.
- d) Futuro do presente do indicativo.

## **CONHECIMENTOS GERAIS E ATUALIDADES**

**16) Leia o trecho abaixo e complete a lacuna:**

O território brasileiro está localizado na América do Sul, apresenta extensão territorial de 8.514.876 Km<sup>2</sup> e é o \_\_\_\_\_ maior país do planeta.

- a) terceiro
- b) quinto
- c) segundo
- d) Nenhuma das alternativas.

**17) Leia o trecho abaixo e complete a lacuna: Elevado à condição de cidade com a denominação de Taubaté - SP (ex-São Francisco das Chagas Taubaté), pela Lei Provincial n.º 5, de\_\_\_\_\_.**

- a) 15 – 06 -1890
- b) 05 – 02 – 1842
- c) 10 – 11 - 1888
- d) Nenhuma das alternativas.

**18) A Copa do Mundo é uma competição de futebol realizada pela Federação Internacional de Futebol a cada quatro anos. Esse evento é a maior e mais importante competição de futebol organizada pela Fifa e, em sua estrutura atual, é composto por 32 seleções. Os jogos acontecem em uma nação-sede determinada por meio de eleição estruturada pela própria Fifa. Com base nessa informação assinale a alternativa CORRETA.**

- a) A Copa do Mundo aconteceu pela primeira vez em 1926, no Paraguai.
- b) A Copa do Mundo aconteceu pela primeira vez em 1930, no Uruguai.
- c) A Copa do Mundo aconteceu pela primeira vez em 1941, na Argentina.
- d) Nenhuma das alternativas.

**19) A fase da História do Brasil que corresponde ao período em que D. Pedro I governou o país. Tem início em 7 de setembro de 1822, com a independência do Brasil, e termina em 7 de abril de 1831 com a abdicação do imperador. Estamos referindo – se a qual período ?**

- a) Segundo Reinado.
- b) Primeiro Reinado.
- c) Terceiro Reinado.
- d) Nenhuma das alternativas.

**20) Leia as afirmativas abaixo sobre o município de Taubaté – SP:**

**I- Em divisão administrativa referente ao ano de 1933, o município é constituído de 2 distritos: Taubaté e Quiririm.**

**II- Em divisão territorial datada de 1-VII-1960, o município é constituído de 3 distritos: Taubaté, Quiririm e São Francisco de Chagas. Assinale a alternativa CORRETA.**

- a) Apenas I.
- b) Apenas II.
- c) I e II.
- d) Nenhuma das alternativas.

**21) A vegetação do Brasil compreende as várias manifestações de formações vegetais existentes no país e que surgem conforme o tipo de clima e de relevo.**

Divididos entre grupos florestal e campestre, os tipos de vegetação florestal ocupam cerca de 60% do território brasileiro, enquanto a área restante é campestre. São vegetações brasileiras EXCETO:

- a) Pampa.
- b) Mata dos Cocais.
- c) Mangue.
- d) Nenhuma das alternativas.

**22) Sobre uma das vegetações do Brasil. o cerrado leia as afirmativas abaixo:**

**I- O cerrado predomina na região central do Brasil e apresenta um aspecto seco, tal como o das savanas encontradas principalmente na África.**

**II- O tipo de vegetação presente na área de cerrado é caracterizado pelo clima tropical sazonal, em que o inverno é seco e chove no verão.**

**III- No cerrado, encontra-se arbustos, árvores retorcidas e gramíneas.**

**Assinale a alternativa CORRETA.**

- a) Apenas I e II.
- b) Apenas III.
- c) I, II e III.
- d) Nenhuma das alternativas.

**23) O Brasil tem sua imensa área dividida em 26 Estados e 1 Distrito Federal, divididos em 5 Regiões. Com base nessa informação assinale a alternativa que apresenta os estados do Centro – Oeste..**

- a) Alagoas, Bahia, Ceará, Maranhão, Paraíba, Pernambuco, Piauí, Rio Grande do Norte e Sergipe.
- b) Goiás, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul e Distrito Federal.
- c) Espírito Santo, Minas Gerais, São Paulo e Rio de Janeiro
- d) Nenhuma das alternativas.

**24) Sobre a História do Brasil leia o trecho abaixo sobre a Era Vargas**

Getúlio Vargas assumiu o poder em 1930, após a revolução de 1930 que derrubou o governo de Washington Luiz. Seu governo caracterizou-se pelo nacionalismo, populismo e políticas ditatoriais, centralizadoras e controladoras. Criou a DIP (Departamento de Imprensa e Propaganda) para censurar e controlar manifestações contrárias ao seu governo.

**Quanto tempo durou o governo de Getúlio Vargas ?**

- a) 15 anos (1930 – 1945).
- b) 20 anos (1930 – 1950).
- c) 10 anos (1930 - 1940).

d) Nenhuma das alternativas.

**25) Leia o trecho abaixo e complete a lacuna:**

**O Dia Internacional da Mulher ou Dia da Mulher é comemorado anualmente em \_\_\_\_\_, e não é considerado um feriado nacional. Trata-se de uma celebração de conquistas sociais, políticas e econômicas das mulheres ao longo dos anos, sendo adotado pela Organização das Nações Unidas e, conseqüentemente, por diversos países.**

- a) 8 de março
- b) 9 de março
- c) 10 de março
- d) Nenhuma das alternativas.

**26) Ao todo, diversas nações diferentes venceram uma Copa do Mundo: sul-americanas e europeias. O Brasil esta dentre os vencedores tendo 5 títulos. Com base nessa informação responda: Em que ano o Brasil ganhou a copa pela última vez ?**

- a) 2006.
- b) 1994 .
- c) 2002.
- d) Nenhuma das alternativas.

**27) A respeito do relevo do município de Taubaté -SP assinale a alternativa INCORRETA.**

- a) O relevo de Taubaté – SP é relativamente plano nas direções Norte e Noroeste na Bacia Sedimentar de Taubaté, onde encontra-se seu centro urbano.
- b) O relevo de Taubaté –SP é acidentado nas direções Sul e Sudeste ao se aproximar da Serra do Mar, primeiramente em forma de colinas ainda em sua zona urbana e posteriormente na forma de mares de morros e serras em sua zona rural.
- c) O relevo de Taubaté – SP também é acidentado a extremo nordeste após a Bacia sedimentar de Taubaté já em região procedente a Serra da Mantiqueira.
- d) Nenhuma das alternativas

**28) A respeito do Clima da cidade de Taubaté – SP complete a lacuna abaixo:**

**O clima do município de Taubaté – SP \_\_\_\_\_, classificado como subtropical úmido. Com verões quentes e úmidos, invernos amenos e secos. Temperatura média compensada anual em torno 21 °C, sendo o mês mais frio, julho com temperatura média de 16 °C e o mais quente, fevereiro, com temperatura média de 24 °C.**

- a) Semiárido
- b) Tropical de altitude
- c) Equatorial
- d) Nenhuma das alternativas.

**29) Leia o trecho abaixo e complete a lacuna:**

**O hino de Taubaté - SP foi escolhido por membros da Academia Paulista de Letras, em concurso realizado em 1975. A letra é de composição de Péricles Nogueira Santos. A música é de autoria de José Bráulio de Sousa. A partitura do hino foi aprovada pela Comissão Municipal de Música em \_\_\_\_\_**

- a) 1985.
- b) 1990.
- c) 1989.
- d) Nenhuma das alternativas.

**30) Leia o trecho abaixo e complete a lacuna:**

**Altitude do município de Taubaté-SP é de \_\_\_\_\_ acima do nível do mar, tendo como referência seu marco zero a Catedral de São Francisco das Chagas.**

- a) 500 metros
- b) 580 metros
- c) 420 metros
- d) Nenhuma das alternativas.

## CONHECIMENTOS ESPECIFICOS

**31) Sobre as maneiras de falar corretamente ao telefone assinale a alternativa INCORRETA:**

- a) Se o cliente precisar aguardar na linha, não o deixe esperando por muito tempo, pois correrá o risco dele desligar o telefone ou atender outra linha interna.
- b) Nunca digite enquanto fala ao telefone e evite fazer barulho ao redor que possa prejudicar a conversa com o cliente.
- c) Nunca use “quem fala?”, “quem é?”, “quem gostaria?”
- d) Nenhuma das alternativas.

**32) Sobre a conduta ao atender o telefone marque verdadeiro ou falso:**

- ( ) Deve-se sempre que possível atender o telefone antes do 3º toque, para evitar que o interlocutor pense que não está.
- ( ) Começar a conversa sempre com um cumprimento ou saudação.
- ( ) Em conversas formais evite expressões mais coloquiais .

**Assinale a alternativa CORRETA.**

- a) F-V-V.
- b) V-V-V.
- c) V-V-F.
- d) Nenhuma das alternativas.

**33) [1] A comunicação é uma extraordinária ferramenta da qualidade no atendimento. Portanto, é preciso muito cuidado para evitar ruídos na comunicação, ou seja, é necessário reconhecer os elementos que podem complicar ou impedir o perfeito entendimento das mensagens. [2] Por exemplo, às vezes, uma pessoa fala e a outra não entende exatamente o que foi dito. Ou, então, tendo em vista a subjetividade presente na mensagem, muitas vezes, o emissor tem uma compreensão diferente da que foi captada pelo receptor.**

**Assinale a alternativa CORRETA.**

- a) Apenas o primeiro contexto está correto.
- b) Apenas o segundo contexto está correto.
- c) Os dois contextos estão corretos.
- d) Nenhuma das alternativas.

**34) Sobre alguns dos principais requisitos que para aderir ao cargo de telefonista assinale a alternativa INCORRETA.**

- a) Dinamismo; Agilidade para resolver problemas.
- b) Boa dicção; Postura.
- c) Educação; Capacidade de organização.
- d) Nenhuma das alternativas.

**35) A telefonista deve ser:**

- I- Ser simpática.
  - II- Ser calma e ter paciência.
  - III- Ser discreta e manter sigilo.
- Assinale a alternativa correta:**

- a) Apenas I e II.
- b) Apenas II e III.
- c) I, II e III.
- d) Nenhuma das alternativas.

**36) A respeito da postura ao atendimento telefônico assinale a alternativa INCORRETA**

- a) Coloque-se no lugar das pessoas e procure atender às expectativas. Seja gentil, atencioso e disposto.
- b) Use palavras simpáticas no relacionamento diário com as pessoas à sua volta: “Bom dia”, “Por favor”, “Com licença”; homens devem dizer “obrigado” e mulheres, “obrigada”.
- c) Refira – se as pessoas com intimidade como “querido”, “amigo” etc.
- d) Nenhuma das alternativas.

**37) São principais atividades do atendimento telefônico :**

**I- Atender o telefone. Transferir ligações.**

**II- Anotar e transmitir recados. Efetuar telefonemas nacionais e internacionais.**

**III- Tirar dúvidas, responder perguntas, ou transferir as perguntas aos funcionários responsáveis.**

**Assinale a alternativa CORRETA.**

- a) Apenas I e II.
- b) Apenas III
- c) I, II e III.
- d) Nenhuma das alternativas.

**38) Assinale a alternativa que NÃO corresponde a algumas normas de bom atendimento em contatos telefônicos:**

- a) Atender prontamente quando o telefone tocar.
- b) Identificar sua empresa, dizer seu nome e saudar o cliente .
- c) Saber escutar, anotar o nome da pessoa com quem está falando e os pontos -chave da conversa.
- d) Nenhuma das alternativas.

**39) A respeito do atendimento telefônico, a linguagem é o fator principal para garantir a qualidade da comunicação, o atendente deve saber ouvir o interlocutor para responder a suas demandas de maneira cordial, simples, clara e objetiva. Com base na informação acima assinale a alternativa CORRETA sobre qualidade do atendimento telefônico:**

- a) Identificar e utilizar o nome do interlocutor.
- b) Apressar a chamada.
- c) O atendente da chamada não deve identificar-se.
- d) Nenhuma das alternativas.

**40) A utilização do telefone, além de significar economia de tempo, imprime qualidade à imagem da organização. A respeito do contexto acima analise as afirmativas abaixo:**

**I- atender rapidamente a chamada (1.º ou 2.º toque).**

**II- prestar informações de forma objetiva.**

**III- responder de forma automática dúvidas ou informações.**

**IV- agradecer ao usuário pela ligação.**

**Estão CORRETAS apenas as afirmativas:**

- a) I, III e IV.
- b) I, II e IV.
- c) II, III e IV.
- d) Nenhuma das alternativas.

**41) São atitudes indispensáveis no atendimento telefônico EXCETO:**

- a) Agir de forma receptiva.
- b) Ouvir com atenção.
- c) Concentrar-se no que diz o interlocutor.
- d) Nenhuma das alternativas.

**42) A chamada telefônica se inicia com a discagem do número telefônico com quem se deseja falar. Quando a chamada resulta em comunicação com o destino desejado a chamada é dita completada. Assinale a alternativa sobre uma razão para NÃO completar uma chamada:**

- a) O terminal chamado atende a chamada.
- b) O terminal chamado está livre.
- c) O número discado não existe ou foi discado incorretamente.
- d) Nenhuma das alternativas.

**43) O sistema telefônico tradicional é formado por três componentes principais: Relacione as colunas referente aos esses componentes:**

**1- Loops locais:**

**2- Troncos de conexão:**

**3- Estações de comutação.**

**( ) são nelas que as chamadas são transferidas de um tronco para o outro.**

**( ) são conexões de fios entre o telefone do usuário e a estação final.**

**( ) conectam as estações de comutação, como as estações interurbanas.**

**Assinale a alternativa que apresenta a sequência CORRETA:**

- a) 3-2-1.
- b) 3-2-1.
- c) 1-3-2.
- d) Nenhuma das alternativas.

**44) Assinale a alternativa CORRETA sobre uma regra comportamentais para um bom atendimento telefônico:**

- a) Desvio do tema da conversa.
- b) Escute com atenção e anote os pontos chave na conversa.
- c) Ao atender diga “Alô”, não seu nome e sua saudação.
- d) Nenhuma das alternativas.

**45) Assinale a alternativa CORRETA acerca de telefones de utilidade pública dos serviços públicos de emergência:**

- a) Polícia Rodoviária Federal – 197.
- b) Corpo de Bombeiros- 193.
- c) Polícia Civil- 191.
- d) Nenhuma das alternativas.

**46) O número 181 em relação aos telefones de utilidade pública dos serviços públicos de emergência corresponde a:**

- a) Polícia Militar.
- b) Disque Denúncia.
- c) Delegacia de Atendimento à Mulher.
- d) Nenhuma das alternativas.

**47) Considerando que a telefonista é o cartão de visitas da empresa, é o profissional responsável por todo o sistema telefônico. São responsabilidades de uma telefonista EXCETO:**

- a) Atender chamadas telefônicas internas e externas, operando em troncos e ramais, transferindo-as ou prestando informações.
- b) Zelar pela guarda, conservação e limpeza dos equipamentos e materiais peculiares ao seu trabalho.
- c) Registrar as chamadas em impressos adequados, encaminhando as informações às unidades pertinentes.
- d) Nenhuma das alternativas.

**48) Assinale a alternativa CORRETA sobre algumas barreiras da comunicação interna:**

- a) Cooperação, Informações, clima organizacional eficiente.
- b) Omissão, preconceito, barreira hierárquica.
- c) Bom relacionamento dos colaboradores, cultura da empresa bidirecional.
- d) Nenhuma das alternativas.

**49) Os bilhetes devem apresentar textos curtos, sem segredos na elaboração. Quanto menor e mais preciso for o bilhete, melhor será. O bilhete deve conter: Analise as afirmativas abaixo e marque verdadeiro (V) e falso (F).**

( ) A data do recado.

( ) O nome da pessoa para quem a mensagem será endereçada.

( ) O texto deve conter o número extenso de linhas para a mensagem.

**Estão CORRETAS somente as alternativas.**

- a) V, V, F.
- b) F, V, V.
- c) V, V, V.
- d) Nenhuma das alternativas.

**50) A respeito da finalização do atendimento telefônico assinale a alternativa CORRETA:**

- a) Aguarde um momento que já vou transferir a ligação.
- b) Atenda ao telefone sempre com uma voz calma e receptiva.
- c) Manter o tom cordial com o interlocutor e perguntar se necessita de mais alguma informação.
- d) Nenhuma das alternativas.