



## CONCURSO PÚBLICO EDITAL Nº 047/2015 MUNICÍPIO DE MARMELEIRO - ESTADO DO PARANÁ

**CARGO: TELEFONISTA**  
**DATA: 27/09/2015**

### **LEIA AS INSTRUÇÕES:**

- ✓ Verifique se este caderno de questões corresponde ao cargo que você concorre e se ele contém 40 (QUARENTA) questões de múltipla escolha, com 4 alternativas (a,b,c,d) de resposta para cada uma, correspondentes à prova objetiva. Caso o caderno esteja incompleto, tenha qualquer defeito ou apresente alguma divergência ao cargo que você concorre, solicite ao fiscal de sala que tome as providências cabíveis, pois não serão aceitas reclamações posteriores nesse sentido;
- ✓ No momento da identificação, verifique o cartão resposta, se as informações relativas a você estão corretas. Caso haja algum dado a ser retificado, peça ao fiscal de sala para corrigir em Ata;
- ✓ Você dispõe de 3 (três) horas para fazer a prova objetiva;
- ✓ Na duração da prova, está incluído o tempo destinado à entrega do material de prova e ao preenchimento do cartão resposta;
- ✓ Você deve deixar sobre a carteira apenas o documento de identidade e a caneta esferográfica de tinta azul ou preta;
- ✓ Não é permitido durante a realização da prova o uso de aparelhos eletrônicos, tais como bip, telefone celular, walkman, agenda eletrônica, notebook, palmtop, pen drive, receptor, gravador, máquina de calcular, máquina fotográfica, controle de alarme de carro etc., bem como relógio de qualquer espécie, óculos escuros, protetor auricular ou quaisquer acessórios de chapelaria, tais como chapéu, boné, gorro etc., consulta a livros, dicionários, apontamentos e apostilas;
- ✓ É proibido fazer anotação de informações relativas às suas respostas no comprovante de inscrição e(ou)em qualquer outro meio, que não os permitidos;
- ✓ Não se comunique com outros candidatos nem se levante sem autorização;
- ✓ Somente após decorrida 1 (uma) hora do início da prova, você poderá se retirar da sala de aplicação de prova;
- ✓ Ao terminar a prova, chame o fiscal de sala, devolva-lhe o caderno de prova e o cartão resposta devidamente assinado e deixe o local de provas;
- ✓ A desobediência a qualquer uma das determinações constantes em edital, no presente caderno de prova e no cartão resposta poderá implicar na anulação da sua prova;
- ✓ Tenha calma para não prejudicar seu desempenho e boa prova.

**INSCRIÇÃO:** \_\_\_\_\_

**NOME COMPLETO:** \_\_\_\_\_

**1) Das alternativas abaixo indique a alternativa que apresenta a forma correta quanto ao uso da norma culta da Língua Portuguesa:**

- a) A cidade por que passamos foi construída pelos imigrantes italianos há cerca de quinhentos anos.
- b) A cidade porque passamos foi construída pelos imigrantes italianos a cerca de quinhentos anos.
- c) A cidade porquê passamos foi construída pelos imigrantes italianos a cerca de quinhentos anos.
- d) A cidade por quê passamos foi construída pelos imigrantes italianos acerca de quinhentos anos.

**2) Assinale a alternativa que completa respectivamente de forma correta as sentenças abaixo:**

A \_\_\_\_\_ de artigos femininos daquela loja estava com descontos de 50%.

A \_\_\_\_\_ de ontem na Assembléia iniciou com atraso de quarenta minutos.

- a) Cessão – sessão.
- b) Seção – seção.
- c) Seção – sessão.
- d) Sessão – seção.

**3) No verso da música:**

“Quero um lago limpo de água potável”. (Elis Regina)

Assinale a alternativa correta correspondente a construção sintática adotada no verso.

- a) Apresenta como complemento verbal um objeto indireto,
- b) Apresenta um período composto.
- c) Tem como núcleo do complemento verbal um adjetivo.
- d) Apresenta como complemento verbal um objeto direto.

**4) Na oração abaixo os termos sublinhados são classificados gramaticalmente como:**

O diretor da escola vai conversar com os pais sobre o comportamento inadequado dos alunos.

- a) Complemento verbal.
- b) Locução verbal.
- c) Adjunto adverbial.
- d) Complemento nominal.

**5) Assinale a alternativa incorreta quanto a regência verbal:**

- a) Devemos obedecer os nossos princípios e ideais.
- b) Maria desobedeceu às leis de trânsito.
- c) José atendeu os meus pedidos.
- d) José atendeu aos meus pedidos.

**6) Marque a alternativa que apresenta todas as palavras grafadas e acentuadas segundo a mesma régua de acentuação:**

- a) Férias, ténue, cárie, início.
- b) Trágico, patético, árvore, férias.
- c) Ingênuo, férias, ténue, trágico.
- d) Trágico, patético, árvore, tónico.

**7) Nas frases abaixo indique a alternativa correta quanto ao significado das palavras grifadas:**

- a) O encarregado das compras fez a discrição das mercadorias do almoxarifado.
- b) As garotas receberam os rapazes com comprimentos alegres.
- c) O hábil cavalheiro cavalgou com destreza o seu cavalo durante a competição
- d) Meu coração acelerou diante do perigo iminente.

**8) Assinale a alternativa em que o significado não corresponde à palavra dada;**

- a) Diferir (distinguir-se, divergir).
- b) Absolver (aspirar, sorver).
- c) Imigrar (entrar num país).
- d) Espavorido (apavorado).

**9) Assinale a alternativa que completa corretamente a frase abaixo:**

O \_\_\_\_\_ do Senador foi \_\_\_\_\_ após comprovação de corrupção.

- a) mandado, caçado
- b) mandado, cassado
- c) mandato, cassado
- d) mandato, caçado

**10) Indique a alternativa correta:**

- a) O suspeito foi liberado por não ter sido pego em flagrante.
- b) Ponto é a intercessão de duas linhas.
- c) As despesas com a reforma do escritório foram vultuosas.
- d) Assistimos a uma violenta coalizão de trens próximo à estação principal.
- e) O artigo incerto na Revista de Medicina foi lido pelos estudantes durante a aula.

**11) Um comerciante elevou o preço de suas mercadorias em 50% e divulgou, no dia seguinte, uma remarcação com desconto de 50% em todos os preços. O desconto realmente concedido em relação aos preços originais foi de:**

- a) 50%.
- b) 36%.
- c) 32%
- d) 25%

**12) Uma certa liga metálica é obtida fundindo-se 30 partes de cobre com 12 partes de zinco. Para obter-se 273 kg dessa liga, são necessários:**

- a) 195 kg de cobre.
- b) 90 kg de zinco.
- c) 184 kg de cobre.
- d) 83 kg de zinco.

**13) Uma comissão de três pessoas será escolhida entre cinco pessoas, sendo apenas uma de nome Jair. A probabilidade de Jair participar desta comissão é de:**

- a)  $\frac{1}{4}$ .
- b)  $\frac{3}{8}$ .
- c)  $\frac{1}{2}$ .
- d)  $\frac{3}{5}$ .

**14) Um litro de etanol custa R\$ 1,80 e um litro de gasolina custa R\$ 2,40. Se um litro de uma mistura de etanol e gasolina custa R\$ 2,25. Pode-se afirmar que a quantidade de etanol contida em um litro dessa mistura é:**

- a) 0,20 l
- b) 0,25 l
- c) 0,30 l
- d) 0,35 l

**15) Num paralelepípedo reto-retângulo as medidas a, b e c das arestas são proporcionais aos números 4, 3 e 2. A área lateral desse prisma vale  $252 \text{ cm}^2$ . Assim, pode-se afirmar que o volume desse sólido é, em  $\text{cm}^3$ , igual a:**

- a) 588.
- b) 628.
- c) 648.
- d) 668.

**16) Numa empresa, com 150 funcionários, 30 são técnicos especializados. Pode-se afirmar que a porcentagem de técnicos especializados nesta empresa é:**

- a) 20 %.
- b) 25 %.
- c) 30 %.
- d) 35 %.

**17) A licença luto é o afastamento concedido ao servidor, por ocasião do falecimento de parentes. Em todas as situações abaixo o Servidor Público Municipal de Marmeleiro terá direito a se ausentar do trabalho por 7 (sete) dias, EXCETO:**

- a) Falecimento de curatelados, filhos, enteados e netos.
- b) Falecimento do cônjuge e/ou companheiro (a) (que por ocasião do falecimento, estivesse, comprovadamente, mantendo união estável nos termos da legislação civil).
- c) Falecimento do padrasto, pai, madrastra ou mãe.
- d) Falecimento dos irmãos.

**18) A vacância de função de confiança NÃO decorrerá por:**

- a) Aposentadoria.
- b) Destituição.
- c) Dispensa, a critério da autoridade.
- d) Dispensa, a pedido do servidor.

**19) Após cada período de doze meses de vigência da relação entre o Município e o servidor, terá este direito a férias na seguinte proporção:**

- a) 15 (quinze) dias corridos, quando houver tido de 24 (vinte e quatro) a 30 (trinta e duas) faltas injustificadas.
- b) 20 (vinte) dias corridos, quando houver tido de 15 (quinze) a 23 (vinte e três) faltas injustificadas.
- c) 25 (vinte e cinco) dias corridos, quando houver tido de 6 (seis) a 14 (quatorze) faltas injustificadas.
- d) 30 (trinta) dias corridos, quando não houver faltado injustificadamente ao serviço mais de 5 (cinco) vezes.

**20) Assinale a alternativa que completa CORRETAMENTE o trecho da Lei 2.095/2.013.**

\_\_\_\_\_ é a investidura do servidor efetivo em atribuições e responsabilidades compatíveis com a limitação que tenha sofrido em sua capacidade física ou mental, verificada em inspeção médica oficial pericial.

- a) Readaptação.
- b) Recondução.
- c) Reintegração.
- d) Reversão.

**21) Assinale a definição abaixo que está INCORRETA de acordo com a Lei 2.096/2.013?**

- a) Carreira – é a estrutura de progressão funcional e de promoção por titulação de grau agregada, integrada ao cargo, composta por classes e graus.
- b) Competência – conjunto de atribuições relacionadas ao conhecimento, à habilidade e à atitude a ser desenvolvida pelo titular do cargo, a partir do planejamento estratégico do poder executivo, tendo em conta o constante aprimoramento da ação administrativa e qualificação profissional.
- c) Desconformidade – é a ação ou omissão do servidor efetivo, no ambiente de trabalho, que configure anormalidade administrativa, funcional, operacional ou relacional, envolvendo usuários do serviço público, cidadãos, colegas, chefias, diretorias ou gerências.
- d) Progressão funcional – é a movimentação do servidor efetivo de um grau para outro, conforme agregação de títulos relacionados à formação educacional em nível médio, superior e pós-graduação.

**22) De acordo com a Lei 2.096/2.013, o recrutamento para os cargos que integram o Quadro Geral será realizado mediante:**

- a) Concurso público de provas ou de provas e de títulos, de acordo com a natureza e a complexidade da função.
- b) Concurso público de provas, processo seletivo ou de provas e de títulos, de acordo com a natureza e a complexidade da função.
- c) Processo seletivo ou de provas e de títulos, de acordo com a natureza e a complexidade da função.
- d) Provas e de títulos, de acordo com a natureza e a complexidade da função.

**23) O Plano de Cargos, de Carreira e de Remuneração de Marmeleiro tem como fundamento as seguintes diretrizes, EXCETO:**

- a) Assegurar oportunidades de crescimento pessoal, profissional e de afirmação social ao servidor efetivo.
- b) Incentivar a participação em cursos e atividades de capacitação que permitam a qualificação do servidor efetivo, agregada ao exercício das competências funcionais e ao interesse estratégico institucional.
- c) Manter procedimentos de avaliação individualizados, transparentes e participativos visando à valorização e reconhecimento do desempenho individual, por equipe, por órgão e por departamento.
- d) Viabilizar apoio técnico e financeiro, por parte do poder executivo, visando a melhoria da qualidade de vida no trabalho e a erradicação e prevenção da incidência de doenças profissionais.

**24) Para fins de progressão de classe no Serviço Público de Marmeleiro, quanto ao critério relacionado à participação funcional, observar-se-á entre outros itens a assiduidade e pontualidade, conforme o seguinte parâmetro:**

- a) Duas desconformidades: 4 pontos.
- b) Nenhuma desconformidade: 8 pontos.
- c) Três desconformidades: 2 pontos.
- d) Uma desconformidade: 6 pontos.

**25) A comunicação que se realiza por meio de gestos e expressões faciais e corporais que podem reforçar ou contradizer o que está sendo dito no atendimento ao público, é denominada:**

- a) Indireta.
- b) Não-verbal.
- c) Oral.
- d) Verbal.

**26) Complete as lacunas da frase abaixo com a alternativa CORRETA.**

“O relacionamento \_\_\_\_\_ entre o líder e os membros do grupo é um dos fatores \_\_\_\_\_ relevantes na facilitação ou obstância de um clima de confiança, respeito que possibilite relações de harmonia e cooperação”. (Moscovici 2003, p. 47)

- a) interpessoal – mais
- b) interpessoal – menos
- c) íntimo – mais
- d) íntimo – menos

**27) No atendimento ao público existem algumas barreiras psicológicas que podem ser oriundas de nosso comportamento. A percepção indevida das diferenças hierárquicas, socioculturais, raciais, religiosas entre outras, é denominada como:**

- a) Descaso.
- b) Egocentrismo.
- c) Preconceito.
- d) Seletividade.

**28) No atendimento telefônico é CORRETO:**

- a) Deixar o interlocutor esperando por um tempo muito longo.
- b) Demonstrar intimidade com o interlocutor.
- c) Interromper o interlocutor quando o mesmo estiver falando.
- d) Manter a conversa com o interlocutor em um tom de cortesia.

**29) O interlocutor NÃO espera que no atendimento o telefonista demonstre:**

- a) Cortesia.
- b) Dúvida.
- c) Flexibilidade.
- d) Presteza.

**30) Quanto aos conflitos no ambiente de trabalho os mesmos são:**

- a) Facultativos.
- b) Incompreendidos.
- c) Inevitáveis.
- d) Proibidos.

**31) São maneiras de se manter um ótimo relacionamento interpessoal com os demais funcionários de uma empresa, EXCETO:**

- a) Buscar a causa das suas apatias a fim de mantê-las.
- b) Definir bem o sentido das palavras no caso de discussões em grupo, para evitar mal entendido.
- c) Procurar conhecer melhor os membros de seu grupo, a fim de compreendê-los.
- d) Respeitar o próximo como ser humano.

**32) Sobre os elementos da comunicação, item indispensável nas relações humanas está INCORRETO:**

- a) Canal = o meio de comunicação pelo qual se transmite a mensagem.
- b) Emissor = o que envia a mensagem.
- c) Mensagem = o que se quer comunicar.
- d) Ruído = tudo aquilo que pode melhorar a comunicação.

Para responder às próximas 08 questões de Noções Básicas de Informática abaixo, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que os programas mencionados nas mesmas encontram-se na configuração padrão de instalação, são originais e que o mouse está configurado para destros.

Dessa forma, as teclas de atalho, menus, barras, ícones e os demais itens que compõem os programas abordados nesta prova encontram-se na configuração padrão do fornecedor do software.

Todas as questões foram elaboradas tendo como plataforma básica o Pacote Office padrão Windows XP 2003.

**33) A forma padronizada de representação de diferentes documentos, mídia e serviços de rede na internet, capaz de fornecer a cada documento um endereço único, é denominada:**

- a) HTTPS.
- b) HTTP.
- c) URL.
- d) WWW.

**34) A presença da figura de um "clips" junto à mensagem na caixa de entrada de e-mail informa ao titular da conta que a mesma possui um:**

- a) Anexo.
- b) Apenso.
- c) Documento.
- d) Vírus.

**35) Como é denominado o aplicativo que permite, além da utilização de outros serviços on-line, gerenciar mais de uma conta de e-mail com autonomia, bem como utilizar formatação HTML nas mensagens?**

- a) Access.
- b) Organizer.
- c) Outlook.
- d) Publisher.

**36) É possível ocultar alguma parte do texto em um documento do Word?**

- a) Não, não há como se ocultar uma parte do texto no Word.
- b) Sim, através do menu "formatar" ⇒ "auto-formatação".
- c) Sim, através do menu "formatar" ⇒ "estilos e formatação".
- d) Sim, através do menu "formatar" ⇒ "fonte".

**37) Estando no Word, ao clicar em "Ctrl + O" o que acontecerá?**

- a) O documento que estiver na tela será autoformatado.
- b) O documento que estiver na tela será fechado sem que suas alterações sejam salvas.
- c) O documento que estiver na tela será salvo.
- d) Um documento novo será aberto.

**38) Que tecla de atalho deve ser utilizada para abrir o menu "ir para" no Excel?**

- a) F5.
- b) F6.
- c) F7.
- d) F8

**39) São aplicativos do pacote Office, EXCETO:**

- a) Excel.
- b) Media Player.
- c) PowerPoint.
- d) Word.

**40) São orientações do papel no Word:**

- a) Paisagem e quadro.
- b) Paisagem e retrato.
- c) Panorama e retrato.
- d) Quadro e panorama.

-----  
**DESTAQUE AQUI**

**PREENCHA AQUI SUAS RESPOSTAS**

01	02	03	04	05	06	07	08	09	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