



ESTADO DE SANTA CATARINA

PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO DAS ANTAS

## TELEFONISTA.

### PROVA DE PORTUGUÊS.

1) Assinale a alternativa onde a palavra destacada é um SUBSTANTIVO:

- a) Perguntei aquele jovem onde ele quer **chegar**.
- b) Rio das Antas fica no Estado de Santa Catarina.**
- c) O conhecimento **você** nunca vai perder.
- d) Reaja **com** inteligência mesmo quando for tratado com ignorância. (Lao-Tsé)
- e) Seja dono do **seu** silêncio para não ser escravo das suas palavras.

2) Se você não **tentar**, nunca vai saber se vai dar certo ou não. A palavra destacada é um:

- a) substantivo
- b) adjetivo
- c) adição
- d) conjunção
- e) verbo**

3) A palavra que usamos para dar **QUALIDADE** ao substantivo chama-se;

- a) artigo
- b) pronome
- c) substantivo
- d) adjetivo**
- e) numeral

Leia o texto e responda a questão 04

#### **Mau agouro.**

O vizinho de dona Manuela vem falar com ela:

- Seu gato miou a noite inteira. É bom tomar cuidado. Isso é sinal de morte!
- Ai!, Jesus! Quem será que vai morrer?



ESTADO DE SANTA CATARINA

PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO DAS ANTAS

– Vai ser o seu gato, se ele continuar a miar daquele jeito.

**(Revista Seleção de piadas, nº 6. São Paulo, Escala, 1999.)**

04) Analise as afirmações abaixo relacionadas com o texto e escolha a opção correta.

- a) O gato estava prestes a morrer.
- b) A dona do gato estava tranquila com a saúde do gato.
- c) A dona do gato não entendeu o que o vizinho estava falando.**
- d) O vizinho de dona Manuela estava preocupado e queria ajudar os dois.
- e) Dona Manuela entendeu o que o gato estava falando e tomou providências.

5) Assinale a alternativa que tem o mesmo significado da palavra destacada na seguinte frase: *Não fique o dia todo pensando no que fazer, faça! Porque se o mundo **acabar** hoje você tem que morrer orgulhoso de ter feito algo.* (Pedro Bial)

- a) sair
- b) entrar
- c) terminar**
- d) falar
- e) pensar

### PROVA DE MATEMÁTICA

6) A escrita correta do número 1703 é:

- a) Um mil e três
- b) Mil seiscientos e três.
- c) Dezesesseis mil e três.
- d) Mil seiscientos e trinta.
- e) Um mil, setecentos e três.**

7) Marta comprou dois brinquedos que custaram R\$ 30,00 cada. Quanto Marta gastou na compra:

- a) R\$ 80,00
- b) R\$ 70,00
- c) R\$ 60,00**
- d) R\$ 90,00
- e) R\$ 100,00



ESTADO DE SANTA CATARINA

PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO DAS ANTAS

8) O número antecessor de 500 é:

- a) 498
- b) 500
- c) 499**
- d) 503
- e) 502

9) Um livro tem 570 páginas. João já leu 100 páginas. Quantas páginas faltam para João terminar de ler o livro?

- a) 420 páginas
- b) 470 páginas**
- c) 500 páginas
- d) 670 páginas
- e) 720 páginas

10) Em um concurso a prova contém uma dezena de questões de Português, cinco unidades de questões de Matemática e meia dezena de questões de conhecimentos específicos. Sendo assim o total de questões da prova é:

- a) 10 questões
- b) 15 questões
- c) 11 questões
- d) 19 questões
- e) 20 questões**

#### PROVA DE CONHECIMENTOS GERAIS.

11) Todos os cargos públicos de um município são escolhidos através de eleições, MENOS:

- a) Prefeito
- b) Conselheiro tutelar
- c) Oficial de promotoria**
- d) Vice-prefeito
- e) Vereador

12) O município de Rio das Antas fica na microrregião da:

- a) AMARP**
- b) Sul
- c) Sudeste
- d) Uniarp
- e) Santa Catarina



ESTADO DE SANTA CATARINA

PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO DAS ANTAS

13) O aniversário do município de Rio das Antas se comemora no dia:

- a) 27 de agosto
- b) 15 de novembro
- c) 27 de julho**
- d) 2 de janeiro
- e) 25 de dezembro

14) Nome completo e correto do Prefeito e Vice- Prefeito:

- a) Ronaldo Domingo Loss e Jairo Ribamar de Oliveira.
- b) Ronaldo Domingos Loss e Jairo Biramar de Oliveira.**
- c) Ronaldo Domingos Los e Jairo Ribamar de Oliveira.
- d) Ronaldo Domingues Loss e Jairo Mirabar de Oliveira.
- e) Ronaldo Domingo Los e Jairo Rimabar de Oliveira.

15) Qual a quantidade de animais e árvores nativas que estão presente na Bandeira do Município de Rio das Antas?

- a) Duas antas e dois pinheiros.
- b) Uma anta e dois pinheiros.
- c) Uma anta e um pinheiro.
- d) Duas antas e um pinheiro.**
- e) Duas antas e três pinheiros.

### PROVA DE CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

16) Para um bom desempenho da atividade de telefonista, se faz necessário a cordialidade. Qual a frase que deve ser dita ao atender o telefone?

- a) "Da onde?"
- b) "Alô, é quem?"
- c) "Um momento, por favor. Obrigada(o)".**
- d) "Como é seu nome, meu bem?"
- e) "Um minutinho, meu anjo"

17) Qual a forma de tratamento principal que o(a) telefonista deve usar ao falar com o interlocutor?

- a) Doutor e ou doutora.
- b) Você.
- c) Caro Senhor. ou Cara Senhora.
- d) Estimado senhor ou estimada senhora.
- e) Sr. ou Sra.**



ESTADO DE SANTA CATARINA

PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO DAS ANTAS

18) A voz é o instrumento da(o) telefonista, portanto, esse profissional deve atender ao telefone sempre portando uma voz

**a) clara e bem articulada.**

b) baixa e serena.

c) alta e vigorosa.

d) doce e murmurante.

e) grave e contundente.

.19) Levando em consideração as necessidades das pessoas que ligam e são atendidas por telefone, para ter qualidade no atendimento a (o) telefonista deve:

a) ter sempre papel em mãos e ser paciente.

**b) ter sempre papel e caneta em mãos e não deve ser impaciente e proativo.**

c) ter sempre caneta em mãos, ser proativo e não ter paciência.

d) ter sempre papel e caneta em mãos e ser impaciente.

e) ter sempre papel e caneta em mãos, ser impaciente e não ser proativo

20) Várias são as posturas que um telefonista deve ter, cabe ao profissional principalmente:

a) Saber se comunicar fluentemente em português e inglês

b) Se preocupar em anotar o menor número de ligações possível recebidas no dia.

c) Reconhecer a voz de todos os interlocutores corretamente.

d) Saber todos os ramais dos clientes internos e alguns externos.

**e) Conhecer e saber utilizar os equipamentos telefônicos corretamente.**