

PROCESSO SELETIVO SIMPLIFICADO UNIOESTE/2010

- Telefonista -

Observações

- 1. CADERNO DE PROVAS:** Este caderno contém a prova de **Telefonista**, que é constituída de quatro matérias (apresentadas na seguinte ordem: **Língua Portuguesa, Conhecimentos Gerais e Conhecimentos Específicos**). As matérias possuem, respectivamente, 10, 10, 10 questões objetivas; cada questão tem cinco alternativas (A, B, C, D, E), das quais somente uma está correta. Verifique agora se a impressão deste caderno está perfeita e se contém as 30 questões que deve conter.
- 2. CARTÃO DE RESPOSTAS:** A partir das 9:30 horas, você receberá o cartão de respostas personalizado com seu nome e número de inscrição. Verifique se estão corretos o nome e o número de inscrição. Se esses dados estiverem corretos, assine o cartão. Caso haja algum erro, notifique imediatamente o erro ao fiscal. Em seguida, leia as instruções para o correto preenchimento das respostas.
- 3. PREENCHIMENTO DO CARTÃO DE RESPOSTAS:** Somente uma alternativa pode ser assinalada. Será anulada a questão sem alternativa assinalada ou com duas ou mais alternativas assinaladas. Para preencher, é necessário utilizar a caneta de tinta preta fornecida pelos fiscais, sendo vedado o uso de qualquer outro tipo de caneta.
- 4. PERMANÊNCIA NA SALA:** É vedado sair da sala de provas antes das 10:00 horas, sob pena de desclassificação. O término da prova é às 12h30 min., impreterivelmente, sob pena de desclassificação. Não há previsão de horário extra para o preenchimento do cartão de respostas.
- 5. ENTREGA DO MATERIAL E GABARITO:** Ao retirar-se da sala, você deverá entregar o caderno de provas e o cartão de respostas. Pode, contudo, levar consigo a folha de identificação da carteira, onde é permitido anotar as respostas dadas.

LÍNGUA PORTUGUESA

TEXTO 1

[...]

Porta-voz

- 1 Escalado para falar em nome da instituição, o deputado estadual Luiz Cláudio Romanelli (PMDB)
2 admitiu que o Legislativo estadual está promovendo uma “limpa”, com o objetivo de excluir da folha
3 de pagamento funcionários fantasmas ou de contratação duvidosa. “É o momento de reconhecer os
4 erros e arrumar tudo daqui para a frente”, afirmou. O recadastramento foi anunciado em 10 de março,
5 após o início da série “Diários Secretos”.
6 Quem não preencher os formulários até sexta-feira terá o depósito do salário suspenso. Os
7 funcionários concursados também estão sendo recadastrados, mas não serão demitidos. A metade dos
8 2,4 mil funcionários – entre comissionados e concursados – já se recadastrou.
[...]

(BREMBATTI, Kátia. Faxina: Assembleia começa “limpeza”. Disponível em: Ministério Público do Estado do Paraná - <http://www.mp.pr.gov.br>)

1. Considerando-se o conteúdo do Texto 1, assinale a alternativa correta.

- | | |
|----|---|
| A. | Após a “limpa”, novos funcionários serão contratados. |
| B. | A “limpa” será realizada por meio do recadastramento de funcionários fantasmas. |
| C. | Até o momento de produção do texto, apenas funcionários concursados haviam se recadastrado, os quais não serão demitidos. |
| D. | Uma série de TV chamada “Diários Secretos”, protagonizada por Luiz Cláudio Romanelli, desencadeou o recadastramento anunciado em 10 de março. |
| E. | Espera-se que, após o recadastramento, não mais existam na folha de pagamento da Assembleia Legislativa funcionários fantasmas ou funcionários cuja contratação fora feita de forma duvidosa. |

2. Ainda de acordo com o Texto 1, assinale a alternativa correta.

- | | |
|----|---|
| A. | A expressão “(d)a instituição” (linha 1) refere-se ao PMDB. |
| B. | A locução verbal “estão sendo recadastrados” (linha 7) indica uma ação já acabada. |
| C. | O termo “entre” (linha 8) é um verbo que está conjugado de modo a concordar com os termos “comissionados”(linha 8) e “concurados” (linha 8). |
| D. | As aspas usadas em “É o momento de reconhecer os erros e arrumar tudo daqui para a frente” (linhas 3/4) servem para demarcar uma fala que não é da produtora do texto (jornalista). |
| E. | O último período do primeiro parágrafo apresenta dois fatos que ocorreram simultaneamente. |

3. Ainda considerando-se o Texto 1, assinale a alternativa correta.

- | | |
|----|--|
| A. | Trata-se de um texto dissertativo-argumentativo em que o autor busca convencer os funcionários da necessidade de se recadastrarem para que seus empregos sejam mantidos. |
| B. | Trata-se de um texto informativo em que fatos são levados ao conhecimento do leitor. |
| C. | Trata-se de um texto predominantemente narrativo que tem por objetivo entreter o leitor. |
| D. | Trata-se de uma entrevista cujo objetivo fundamental é apresentar a opinião de Romanelli sobre o assunto abordado. |
| E. | Trata-se de uma notificação cujos destinatários são os funcionários da Assembleia Legislativa Estadual. |

4. Assinale a alternativa em que a reescrita do fragmento abaixo NÃO altera seu sentido original:

“Os funcionários concursados também estão sendo recadastrados, mas não serão demitidos”.

A.	Também estão sendo recadastrados funcionários concursados; porém, estes não serão demitidos.
B.	Funcionários concursados também estão sendo recadastrados, os quais não serão admitidos.
C.	Os funcionários concursados estão também sendo recadastrados; portanto, eles não serão demitidos.
D.	Os funcionários que são concursados estão também sendo recadastrados, já que não serão demitidos.
E.	Também os funcionários concursados estão sendo recadastrados para que eles não sejam admitidos.

5. Observe a seguinte regra de concordância verbal:

“Quando o sujeito é constituído por expressão partitiva [designa parte do todo], e um substantivo ou pronome plural, o verbo pode ir para o SINGULAR ou para o PLURAL”.

(Fonte: CUNHA, C.; CINTRA, L. Nova gramática do português contemporâneo. 2. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1985, p. 487)

De acordo com essa regra, assinale a alternativa em que ambas as frases estariam corretas.:

A.	Quem não preencher os formulários até sexta-feira terá o depósito do salário suspenso. Quem não preencher os formulários até sexta-feira terão o depósito do salário suspenso.
B.	Os funcionários concursados também estão sendo recadastrados. Os funcionários concursados também está sendo cadastrado.
C.	O deputado estadual admitiu que o Legislativo estadual está promovendo uma “limpa”. O deputado estadual admitiu que o Legislativo estadual estão promovendo uma “limpa”.
D.	“É o momento de reconhecer os erros e arrumar tudo daqui para a frente”. “É o momento de reconhecer os erros e arrumarem tudo daqui para a frente”.
E.	A metade dos 2,4 mil funcionários já se recadastrou. A metade dos 2,4 mil funcionários já se recadastraram.

TEXTO 2

O Paraná e as raízes do Brasil

1	Os recentes escândalos da Assembleia Legislativa do Paraná, que vieram a público através de um serviço exemplar de cidadania prestado pela Gazeta do Povo e pela RPC, comprovam que ainda somos açoitados por três vícios seculares: o nepotismo, o patrimonialismo e o clientelismo. Na Assembleia o trato da coisa pública vai em direção inversa à racionalização. Com um orçamento para o ano de 2009 de R\$ 319 milhões nas mãos dos senhores deputados, essas práticas denotam uma má gestão dos nossos recursos públicos que direta ou indiretamente afeta toda a economia paranaense. [...] Fica evidente o quanto a história do estado do Paraná confunde-se com a de nosso país, pois tem as mesmas origens e mazelas. [...]
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	

(GUIMARÃES, Gíem. O Paraná e as raízes do Brasil. Disponível em: Jornal Gazeta do Povo, 14/04/2010 - <http://www.gazetadopovo.com.br>)

6. Escolha a alternativa que NÃO está de acordo com o Texto 2.

A.	O autor cita três problemas que vêm se repetindo há décadas.
B.	O autor faz um elogio à atitude tomada pela Gazeta do Povo e pela RPC de levar a público problemas ligados à Assembleia Legislativa do Paraná.
C.	O autor afirma que, na Assembleia, a racionalização é a base do trato da coisa pública.
D.	Há indícios de ironia no uso do termo “senhores”, na expressão “(d)os senhores deputados” (linha 5)
E.	O autor relaciona o Paraná e o Brasil, apontando aspectos em que se assemelham.

7. Ainda considerando o Texto 2, assinale a alternativa INCORRETA.	
A.	O texto apresenta características de texto opinativo.
B.	A conjunção “e” (linhas 2 e 3) assume valor de adição no texto.
C.	O termo “ainda” (linha 2) indica que o problema apresentado (“somos açoitados por 3 vícios seculares” - linha 3) não é novo.
D.	O termo “nossos” (linha 6) refere-se apenas ao grupo de pessoas que trabalha para a Gazeta do Povo.
E.	A expressão “nosso país” (linha 8) refere-se ao Brasil.

8. Considerando o sentido que as palavras/expressões apresentam no Texto 2, escolha a alternativa correta.	
A.	A palavra “exemplar” (linha 2) pode ser considerada um sinônimo de “igual”.
B.	O termo “inversa” (linha 4) poderia ser substituído por “contrária”, sem prejuízo do sentido original do enunciado.
C.	A palavra “públicos” (linha 6) pode ser tomada como sinônimo de “privados”.
D.	O termo “coisa” (linha 4) poderia ser substituído por “objeto”, sem prejuízo do sentido original do enunciado.
E.	O adjetivo “má” (linha 5) pode ser entendido como sinônimo de “malvada”.

9. Considerando o Texto 2, aponte a alternativa INCORRETA quanto às regras de concordância.	
A.	O verbo “afeta” (linha 6) concorda com a expressão “essas práticas” (linha 5).
B.	“Comprovam” (linha 2) está no plural para concordar com o sujeito da oração, “Os recentes escândalos da Assembleia Legislativa do Paraná” (linha 1).
C.	O verbo “vai” (linha 4) está conjugado de modo a concordar com o sujeito, “o trato da coisa pública” (linha 4).
D.	Se o substantivo “serviço” (linha 2) estivesse no plural, os termos “exemplar” (linha 2) e “prestado” (linha 2) deveriam, necessariamente, também estar no plural.
E.	O termo “acoitados” (linha 3) está grafado no plural para concordar com o sujeito (oculto) da oração, “nós”.

10. Assinale a alternativa em que NÃO há erro de ortografia e/ou de acentuação gráfica.	
A.	Na quarta-feira (14), o deputado Jocelito Canto (PTB) disse em seu discurso na seção plenária que todo político tem um caixa 2.
B.	Os órgãos públicos precisam criar condições de fiscalização e de controle para saber quem são os funcionarios que estão em sua folha de pagamento.
C.	Segundo a OAB, a afirmação de que o caixa 2 é prática corrente nas eleições é muito grave e precisa ser investigada.
D.	Com a possibilidade aberta de o Legislativo paranaense ter 2.783 funcionarios, conforme a nova lei de cargos, a proporsão de servidores por parlamentar pode chegar a 51 por 1.
E.	Para Marcelo Curado, professor de Econômia da Universidade Federal do Parana (UFPR), só há rascionalidade no aumento de funcionários em um órgão público se houver incremento na quantidade ou qualidade dos serviços prestados à sociedade.

CONHECIMENTOS GERAIS

11. Sobre a Universidade Estadual do Oeste do Paraná - Unioeste – é correto afirmar que	
A.	trata-se de uma Universidade mantida pelo governo federal. Seu objetivo é desenvolver a região Oeste do Paraná.

B.	é uma universidade com sede na cidade de Cascavel, Estado do Paraná, e, por isso, financiada pela prefeitura deste município.
C.	é uma entidade autárquica estadual, sem fins lucrativos, com estrutura multicampi, dotada de personalidade jurídica de direito com sede da Reitoria e foro na cidade de Cascavel, Estado do Paraná.
D.	como o nome diz, trata-se de uma universidade situada no Oeste do Paraná e mantida pelos municípios desta região.
E.	é uma universidade estadual, cujo único campus está localizado na cidade de Cascavel, Oeste do Paraná.

12. Sobre a estrutura multicampi da Unioeste é correto afirmar que	
A.	estrutura multicampi significa que a Unioeste é formada apenas pelo Hospital Universitário e a Reitoria
B.	campi é uma palavra derivada do latim que significa curso. Portanto, multicampi significa os vários cursos existentes na Unioeste de Cascavel.
C.	compõe a estrutura da Unioeste os seguintes campi: Toledo, Marechal Cândido Rondon e Foz do Iguaçu.
D.	compõe a estrutura da Unioeste os seguintes campi: Toledo, Foz do Iguaçu, Cascavel, Marechal Cândido Rondon e Francisco Beltrão.
E.	em função de seu tamanho, a unidade de Francisco Beltrão não pode ser considerada como membro dos campi da Unioeste, mas apenas uma extensão universitária.

13. Sobre o regimento disciplinar da Unioeste, é correto afirmar que	
A.	trata-se de um regulamento que deve ser observado apenas por discentes e agentes universitários. O regimento disciplinar dispõe também das penalidades, em caso de descumprimento dessas normas, visando assegurar a ordem, o respeito e a disciplina, para que os fins da instituição sejam plena e eficientemente alcançados.
B.	é um conjunto de leis que visam disciplinar somente os alunos da Unioeste, quando estes praticarem atos que configurem o “trote.”
C.	trata-se do conjunto de normas de conduta que deve ser observado pelos servidores docentes, agentes universitários e discentes da Unioeste, suas penalidades, em caso de descumprimento dessas normas, visando assegurar a ordem, o respeito e a disciplina, para que os fins da instituição sejam plena e eficientemente alcançados.
D.	a Unioeste não possui um regime disciplinar, pois cabe ao reitor a tarefa de julgar os casos de falta de decoro para com a Universidade.
E.	é um regulamento que deve ser cumprido pelos servidores, agentes universitários e professores da Unioeste, com exceção dos alunos, visando assegurar a ordem, o respeito e a disciplina, para que os fins da instituição sejam plena e eficientemente alcançados.

14. Sobre as sanções disciplinares previstas no Código Disciplinar da Unioeste, é correto afirmar que	
A.	somente advertência, suspensão e demissão são as sanções presentes no Código Disciplinar da Unioeste
B.	as sanções disciplinares são a advertência, repreensão, suspensão, destituição de funções ou cargo comissionado, demissão e exclusão.
C.	suspensão e advertência são sanções aplicáveis somente aos docentes, pois o corpo técnico administrativo é regido pela CLT.
D.	a Unioeste não possui um Código Disciplinar. As falhas dos funcionários são julgadas por juízes da Vara Trabalhista e seu julgamento deve ser feito unicamente a partir dos princípios presentes na

	Constituição Brasileira.
E.	o Código Disciplinar da Unioeste não prevê sanções, mas sugere qual o comportamento que o funcionário da Unioeste deve adotar no exercício de suas funções.

15. O Código Disciplinar da Unioeste define Sindicância da seguinte maneira:	
A.	Trata-se de um dispositivo destinado a punir servidores sem a necessidade de julgamento.
B.	O Código Disciplinar da Unioeste não possui o instrumento denominado sindicância, pois cabe ao Conselho Universitário julgar os casos de irregularidades cometidas por servidores.
C.	Sindicância é um instrumento destinado à apuração de fatos tidos como irregulares cometidos exclusivamente por técnicos-administrativos da Unioeste.
D.	Trata-se de um instrumento destinado à apuração de fatos tidos como irregulares, e denúncias da existência de irregularidades, que podem subsidiar a instauração de processo administrativo disciplinar, quando for o caso.
E.	Trata-se de uma forma de apurar fraudes cometidas unicamente por docentes e discentes da Unioeste.

16. De acordo com o Código Disciplinar da Unioeste, sobre a instauração de sindicância é correto afirmar que	
A.	com o objetivo de punir o servidor sem a necessidade de julgamento, o reitor deve instaurar a sindicância, o que torna o processo mais rápido.
B.	compete ao reitor a instauração de sindicância em relação aos fatos ocorridos no âmbito da Reitoria e HUOP e aos diretores gerais em relação aos fatos ocorridos no âmbito dos campi.
C.	como é uma forma de apurar fraudes cometidas somente por professores, a sindicância deve ser instaurada apenas pelo coordenador do curso onde atua o professor acusado de cometer a irregularidade.
D.	a Sindicância é uma mera formalidade, pois o julgamento e a punição dos servidores acusados de irregularidades é feita unicamente pelo reitor, autoridade máxima da Universidade.
E.	o Código Disciplinar da Unioeste não prevê a instauração de sindicância. As irregularidades cometidas pelos servidores são julgadas pela Justiça comum.

17. Sobre a Reitoria é correto afirmar que	
A.	é o local onde trabalha o reitor da Universidade. A função do reitor é mera formalidade, pois cabe unicamente ao Conselho Universitário a administração da Unioeste.
B.	Reitoria é a denominação do espaço destinado apenas às manifestações culturais e artísticas da Universidade. As demais atividades são realizadas exclusivamente pelas direções dos campi da Unioeste.
C.	a Reitoria é o órgão central executivo da administração superior da Universidade, com sede em Cascavel, superintende todas as atividades universitárias e é exercido pelo Reitor, coadjuvado pelo Vice-reitor
D.	a Reitoria é o órgão central executivo da administração superior da Universidade, com sede itinerante, superintende todas as atividades universitárias e é exercido pelo Reitor, coadjuvado pelo Vice-reitor
E.	Reitoria é o local onde trabalha o Reitor e o Vice-Reitor. Atualmente a Reitoria está situada no Campus de Cascavel, mas, considerando o caráter multicampi da Unioeste, a Reitoria é transferida toda a vez que é nomeado um Reitor de outra cidade onde existem os campi da Universidade: Foz do Iguaçu, Toledo, Marechal Cândido Rondon e Francisco Beltrão.

18. Sobre a aplicação das penalidades disciplinares, presente no Código Disciplinar da Unioeste, é correto afirmar que	
--	--

A.	nenhuma penalidade é aplicada diretamente pela Unioeste, pois isso cabe exclusivamente ao Tribunal de Justiça comum.
B.	a aplicação das penalidades não deve estar sujeita à medidas que visem evitar a publicidade, pois a Unioeste é um órgão público.
C.	na aplicação das penalidades, não são considerados os antecedentes do infrator.
D.	nenhuma penalidade é aplicada se que seja assegurada ao infrator amplo direito de defesa, que o exercerá pessoalmente, por seu representante legal ou por seu procurador.
E.	uma ação ou omissão que prejudique a eficiência do trabalho e das atividades acadêmicas não constitui uma infração disciplinar.

19. De acordo com o Estatuto da Unioeste, a comunidade acadêmica é	
A.	constituída somente pelos docentes e discentes.
B.	constituída pelos corpos docente, discente e técnico-administrativo (hoje definido como agente universitário).
C.	constituída pelos professores e coordenadores dos cursos da Unioeste
D.	a Unioeste não possui uma comunidade acadêmica, pois professores, alunos e demais funcionários fazem parte de grupos específicos.
E.	como o nome deixa claro, trata-se apenas dos acadêmicos dos cursos da Unioeste.

20. De acordo com O Estatuto da Unioeste, sobre o corpo técnico-administrativo é correto afirmar que	
A.	os docentes temporariamente designados para funções administrativas não integram, para quaisquer fins, o corpo técnico administrativo.
B.	trata-se somente dos servidores que trabalham na Reitoria da Unioeste, no setor de administração.
C.	os docentes temporariamente designados para funções administrativas integram, para quaisquer fins, o corpo técnico administrativo.
D.	as atividades do corpo técnico-administrativo são fiscalizadas unicamente pelo reitor.
E.	o corpo técnico-administrativo não faz parte da comunidade acadêmica.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS: TELEFONISTA

21. Em uma Instituição o que a telefonista deve dizer, em primeiro lugar, ao atender a um telefonema?	
A.	Dizer alô e pedir quem está falando.
B.	Identificar a instituição.
C.	Perguntar quem está falando.
D.	Perguntar o que a pessoa deseja.
E.	Ficar esperando a pessoa se identificar.

22. Para uma comunicação eficaz, quais elementos são necessários?	
A.	Emissor, Objetivo e Mensagem.
B.	Receptor, Mensagem e Canal.
C.	Objetivo, Mensagem e Canal.
D.	Emissor, Receptor, Mensagem e Canal.
E.	Mensagem, Canal e Objetivo.

23. Para fazer uma discagem direta a distância (DDD) basta ligar	
---	--

A.	operadora, DDD, e o número do telefone.
B.	o DDD, a operadora e o número do telefone.
C.	o código de área, o DDD e o número do telefone.
D.	a operadora, o número do telefone e o DDD.
E.	o número do telefone, DDD e a operadora.

24. Em relação ao atendimento telefônico por excelência, a telefonista deve atender ao telefone da seguinte forma:

A.	Dizendo alô e em seguida identificando-se.
B.	Dizendo alô e perguntando o nome de seu interlocutor.
C.	Dizendo alô e perguntando o que o interlocutor deseja.
D.	Dizendo, em primeiro lugar, o seu nome, o nome da instituição, sendo muito cortês.
E.	Dizendo o nome da instituição com uma saudação, e após atendimento transferir a ligação.

25. É recomendado que a telefonista saiba alguns números de telefones dos serviços de emergência. Qual a resposta correta?

A.	190(polícia militar) 192(pronto socorro) 193(polícia federal) 102(auxílio a lista).
B.	190(polícia militar) 192(auxílio a lista) 193(corpo de bombeiros) 102(pronto socorro).
C.	190(polícia federal) 192(pronto socorro) 193(auxílio a lista) 102(polícia militar).
D.	190(pronto socorro) 192(polícia militar) 193(corpo de bombeiros) 102(auxílio a lista).
E.	190(polícia militar) 192(pronto socorro) 193(corpo de bombeiros) 102(auxílio a lista).

26. Com relação as atividades desenvolvidas por uma telefonista, assinale a resposta correta.

A.	A telefonista poderá permitir aglomeração de pessoas em sua sala.
B.	Na necessidade de se ausentar do local de trabalho, poderá sair sem deixar alguém em seu lugar.
C.	Ter sempre papel e caneta em mãos, listas telefônicas e ramais atualizados, em local de fácil acesso.
D.	Deverá atender as pessoas na sala e só em seguida as ligações.
E.	A telefonista não deverá manter sigilo das ligações.

27. A linguagem é um elemento importante na função da telefonista, por isso a mesma deverá

A.	ter tom agradável e melosa.
B.	ser expressiva e fraca.
C.	ser uma linguagem clara e correta.
D.	ter uma pronúncia qualquer.
E.	deve falar baixo e devagar.

28. No atendimento ao público, qual o procedimento que deve ser utilizado pela telefonista?

A.	Falar muito e ouvir pouco.
B.	Transferir os próprios problemas ao atender.
C.	Dar pouca atenção às necessidades de quem está ligando.
D.	Procurar atender as solicitações de quem está ligando.
E.	Não resolver os problemas.

29. Assinale a alternativa que indica a forma de discagem correta para fazer uma chamada Internacional através do sistema DDI.

A.	Código internacional, código da operadora, código do país, código designativo da área e o número destino.
B.	Código da operadora, código do país, código designativo da área e o número destino.
C.	Código da operadora, código internacional, código do país, código designativo da área e o número destino.
D.	Código internacional, código do país, código da operadora, código designativo da área e o número destino.
E.	Código internacional, código do país, código da operadora e o número destino.

30. Um atendente telefônico é o primeiro contato entre a instituição. Portanto deve-se prestar o melhor atendimento, diante disso, é correto afirmar que

A.	deve saber adequar-se às normas da Instituição.
B.	a tarefa da telefonista é atender a ligação, continuar o que esta fazendo e só depois comunicar-se.
C.	deve usar uma linguagem que permita uma aproximação com o usuário.
D.	se a pessoa solicitada não se encontrar, inventar logo uma boa desculpa.
E.	é importante ter sempre em mãos informações precisas para o atendimento.