

AVANÇASP



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA  
CLIMÁTICA DE CAÇONDE

CONCURSO PÚBLICO  
01/2023

## TELEFONISTA

### Leia atentamente as instruções abaixo

#### 1. PROVA E FOLHA DE RESPOSTAS

Além deste Caderno de Prova, contendo 40 (quarenta) questões objetivas, você receberá do Fiscal de Sala:

- 01 (uma) Folha de Respostas destinada às respostas das questões objetivas. Confira se seus dados estão corretos.

#### 2. TEMPO

- 03 (três) horas é o tempo disponível para realização da prova, já incluído o tempo para marcação da Folha de Respostas da prova objetiva;

- **01 (uma) hora** após o início da prova é possível, retirar-se da sala levando o caderno de prova;

#### 3. INFORMAÇÕES GERAIS

- As questões objetivas têm 05 (cinco) alternativas de resposta (A, B, C, D, E) e somente **uma** delas está correta;
- Verifique se seu caderno está completo, sem repetição de questões ou falhas. Caso contrário, informe imediatamente o Fiscal da Sala, para que sejam tomadas as devidas providências;
- Confira seus dados pessoais na Folha de Respostas, especialmente nome, número de inscrição e documento de identidade e leia atentamente as instruções para preenchimento;
- O preenchimento das respostas da prova objetiva é de sua responsabilidade e não será permitida a troca de Folha de Respostas em caso de erro de marcação pelo candidato;

- Marque, na folha de respostas, com caneta de tinta azul ou preta, a letra correspondente à alternativa que você escolheu.

- Reserve tempo suficiente para o preenchimento de suas respostas. Para fins de avaliação, serão levadas em consideração apenas as marcações realizadas na Folha de Respostas da prova objetiva, não sendo permitido anotar informações relativas às respostas em qualquer outro meio que não seja o caderno de prova;

- Ao se retirar, entregue a Folha de Respostas preenchida e assinada ao Fiscal de Sala.

#### SERÁ ELIMINADO do presente certame o candidato que:

- a) for surpreendido, durante as provas, em qualquer tipo de comunicação com outro candidato;
- b) portar ou usar, qualquer tipo de aparelho eletrônico (calculadoras, bips/pagers, câmeras fotográficas, filmadoras, telefones celulares, smartphones, tablets, relógios, walkmans, MP3 players, fones de ouvido, agendas eletrônicas, notebooks, palmtops ou qualquer outro tipo de computador portátil, receptores ou gravadores) seja na sala de prova, sanitários, pátios ou qualquer outra dependência do local de prova;
- c) se ausentar da sala em que se realizam as provas levando consigo o Caderno de Questões e/ou a Folha de Respostas;
- d) se recusar a entregar a Folha de Respostas, quando terminar o tempo estabelecido;
- e) não assinar a Lista de Presença e/ou a Folha de Respostas.

**LÍNGUA PORTUGUESA****TEXTO**

Leia o texto e responda às questões de 01 a 05.

**A raposa e as uvas**

Numa manhã de outono, enquanto uma raposa descansava debaixo de uma plantação de uvas, viu alguns ramos de uva bonitas e maduras, diante dos seus olhos. Com desejo de comer algo refrescante e diferente do que estava acostumada, a raposa se levantou, ergueu as patas para pegar e comer as uvas. O que a raposa não sabia era que os ramos das uvas estavam muito mais altos do que ela imaginava. Então, buscou um meio de alcançá-los. Pulou, pulou, mas seus dedos não conseguiam nem tocá-los. Havia muitas uvas, mas a raposa não podia alcançá-las. Voltou a correr e a saltar outra vez, mas o salto foi curto. Ainda assim a raposa não se deu por vencida. Novamente correu e saltou, e nada. As uvas pareciam estar cada vez mais distantes e mais altas. Cansada pelo esforço e se sentindo impossibilitada de conseguir alcançar as uvas, a raposa se convenceu de que era inútil repetir a tentativa. As uvas estavam muito altas e a raposa sentiu-se muito frustrada. Esgotada e resignada, a raposa decidiu desistir das uvas. Quando a raposa estava quase retornando para o bosque se deu conta que um pássaro que voava por ali, tinha observado toda a cena e se sentiu envergonhada. Acreditando ter feito um papel ridículo para conseguir alcançar as uvas, a raposa se dirigiu ao pássaro e disse: - Eu teria conseguido alcançar as uvas se elas estivessem maduras. Eu me enganei no começo, pensando que estavam maduras, mas quando me dei conta que ainda estavam verdes, desisti de alcançá-las. As uvas verdes não são um bom alimento para um paladar tão refinado como o meu. E foi assim que a raposa seguiu o seu caminho, tentando se convencer de que não foi por falta de esforço que ela não tinha conseguido comer aquelas uvas deliciosas. E sim porque estavam verdes.

Esopo

**QUESTÃO 01**

O que motivou a raposa a tentar alcançar as uvas na árvore?

- (A) A presença de outros animais observando-a.
- (B) Seu desejo por algo refrescante e diferente do comum.
- (C) Sua necessidade urgente de alimento devido à fome.
- (D) A competição com os pássaros para alcançar as uvas.
- (E) A intenção de provar sua agilidade como uma raposa.

**QUESTÃO 02**

Qual é o propósito da declaração da raposa ao pássaro no final do texto?

- (A) A raposa busca consolo e compreensão do pássaro.
- (B) A raposa tenta explicar sua inabilidade de alcançar ao dizer que as uvas estavam maduras.
- (C) A raposa procura justificar sua desistência ao alegar que as uvas estavam verdes.
- (D) A raposa expressa seu desejo de compartilhar as uvas com o pássaro.
- (E) A raposa acusa o pássaro de zombar dela durante suas tentativas.

**QUESTÃO 03**

A palavra "cansada" no trecho "Cansada pelo esforço" é um sinônimo de qual outra palavra no mesmo contexto?

- (A) Frustrada.
- (B) Corrida.
- (C) Saltada.
- (D) Exausta.
- (E) Resignada

**QUESTÃO 04**

Qual é a classe de palavras da palavra "esgotada" no trecho "Esgotada e resignada"?

- (A) Substantivo.
- (B) Adjetivo.
- (C) Numeral.
- (D) Pronome.
- (E) Verbo.

**QUESTÃO 05**

De acordo com a fábula, qual é a razão pela qual a raposa não pegou as uvas?

- (A) A raposa estava muito enérgica, embora sem energia para pular.
- (B) As uvas estavam verdes e muito difíceis de alcançar.
- (C) A raposa era boa demais para pular e subir em árvores.
- (D) As uvas estavam mais altas do que a raposa imaginava e conseguia alcançar.
- (E) A raposa não estava realmente interessada em comer as uvas.

**QUESTÃO 06**

Qual dos seguintes termos é um exemplo de adjetivo pátrio?

- (A) Feliz
- (B) Canadense
- (C) Rápido
- (D) Inteligente
- (E) Bonito

**QUESTÃO 07**



Com base nas falas da personagem Mafalda na tirinha, o que ela está expressando sobre a situação do país?

- (A) Mafalda está destacando que a crise do país diminuiu ao longo do tempo.
- (B) Mafalda está ironicamente expressando otimismo sobre a situação atual do país em comparação com a crise de outrora.
- (C) Mafalda está ironicamente sugerindo que, apesar de já ter crescido, a situação do país ainda é a mesma; de crise.
- (D) Mafalda está comparando o tamanho das pessoas ao tamanho do país.
- (E) Mafalda está afirmando que o país estava melhor quando era pequena, e que agora que cresceu as coisas melhoraram.

**QUESTÃO 08**

Maria olhou para o céu e viu as estrelas brilhando intensamente. Ela ficou maravilhada com a beleza do universo, imaginando quantos segredos aquele vasto espaço poderia esconder. Na passagem, qual é o pronome pessoal do caso reto que se refere a Maria?

- (A) Ficou
- (B) Você
- (C) Maravilhada
- (D) Nós
- (E) Ela

**QUESTÃO 09**

Assinale a alternativa que preenche corretamente a frase:

"A confraternização está prevista para \_\_\_\_\_ 15h."

- (A) ao
- (B) à
- (C) as
- (D) às
- (E) a

**QUESTÃO 10**



Com base na tirinha, qual é o sentimento predominante expresso por Snoopy em relação à ausência de seu amor?

- (A) Felicidade.
- (B) Indiferença.
- (C) Nostalgia.
- (D) Angústia.
- (E) Paciência.

**QUESTÃO 11**

Assinale a alternativa que preenche corretamente a frase:

"As crianças \_\_\_\_\_ sempre a pé para a escola."

- (A) vêm
- (B) vem
- (C) veêm
- (D) vêm
- (E) véem

**QUESTÃO 12**

**A rosa e o sapo**

A rosa se emocionava quando a elogiavam. No entanto, ela queria que a vissem mais de perto; não entendia por que todos a observavam à distância. Um dia ela percebeu que a seus pés sempre estava um enorme sapo escuro. Ele não tinha nada de bonito, com sua cor opaca e suas manchas feias. Além disso, seus olhos eram bem esbugalhados, assustando a todos. A rosa entendeu que as pessoas não se aproximavam por causa desse animal. Imediatamente, ela ordenou que o sapo fosse embora. Ele não percebia que dava a ela uma imagem negativa? O sapo, muito humilde e obediente, aceitou prontamente. Ele não queria incomodá-la e então foi embora. Alguns dias depois, a rosa começou a se deteriorar. Suas folhas e pétalas começaram a cair. Ninguém queria mais olhar para ela. Perto dela passava um lagarto que a viu chorando. Ele perguntou o que estava errado e ela respondeu que as formigas a estavam matando. Então o lagarto disse o que a rosa já sabia: “Era o sapo que comia as formigas e mantinha a sua beleza”.

Autor desconhecido.

No texto, a palavra "emocionava" poderia ser substituída pelo sinônimo?

- (A) Assustava
- (B) Comovia
- (C) Aborrecia
- (D) Enfraquecia
- (E) Afastava

**QUESTÃO 13**

Então, o mais terrível de todos os males, a morte, não significa nada para nós, justamente porque, quando estamos vivos, é a morte que não está presente; ao contrário, quando a morte está presente, nós é que não estamos.

Epicuro

Na passagem, Epicuro argumenta que a morte "não significa nada para nós". Em que consiste o argumento apresentado?

- (A) Ele sugere que a morte não deve ser temida, pois, quando estamos mortos, estamos conscientes dela.
- (B) Quando estamos vivos, a morte está presente, e, quando a morte está presente, nossa existência emerge.
- (C) A morte é algo que podemos evitar através de ações corretas e virtuosas.
- (D) Enquanto estamos vivos, a morte não é relevante, e quando a morte está presente, nós não existimos mais.
- (E) A morte é um mistério que ninguém consegue compreender até que ela chegue.

**QUESTÃO 14**



- (A) O personagem está animado com sua vida monótona e não deseja mudanças drásticas.
- (B) O personagem está insatisfeito com sua vida, mas não toma medidas para mudar.
- (C) O personagem está fisicamente ativo, buscando mudanças em sua vida.
- (D) O personagem está satisfeito planejando uma grande mudança em sua vida.
- (E) O personagem está deitado por pura preguiça, sem interesse em qualquer mudança.

**QUESTÃO 15**

Qual das seguintes palavras é um antônimo de "altruísta"?

- (A) Egoísta
- (B) Generoso
- (C) Solidário
- (D) Altruístico
- (E) Compreensivo

**MATEMÁTICA E RACIOCÍNIO LÓGICO**  
**QUESTÃO 16**

Assinale a alternativa que apresenta o Quadragésimo número ímpar antecessor de 327:

- (A) 245
- (B) 247
- (C) 249
- (D) 251
- (E) 253

**QUESTÃO 17**

Qual é o resultado da seguinte operação:

$$73,9 \times 13 - 9,2?$$

- (A) 942,3
- (B) 280,82
- (C) 965,8
- (D) 951,5
- (E) 666,88

**QUESTÃO 18**

Assinale a alternativa que apresenta o resultado para a seguinte operação de multiplicação:

$$22 \times 7,2 - 31$$

- (A) 127,4
- (B) 523,6
- (C) 130,4
- (D) 64,8
- (E) 125

**QUESTÃO 19**

Pedro economizou R\$ 60,00 por mês durante 8 meses. Mas teve que gastar metade desse valor em um passeio, com quanto Pedro ficou após as economias?

- (A) R\$ 240,00
- (B) R\$ 220,00
- (C) R\$ 200,00
- (D) R\$ 210,00
- (E) R\$ 230,00

**QUESTÃO 20**

Eduardo está planejando comprar 18 metros de tecido para confeccionar camisetas. Cada metro de tecido custa R\$ 12,50. Além disso, ele precisa comprar 2 rolos de linha, cada um custando R\$ 31,80. Quanto Eduardo gastará no total?

- (A) R\$ 44,30
- (B) R\$ 256,80
- (C) R\$ 225,00
- (D) R\$ 63,60
- (E) R\$ 288,60

**QUESTÃO 21**

Maria e João estão organizando um evento e decidiram dividir as tarefas. A soma da idade de Maria e João é 50 anos. Se a idade de Maria é o triplo da idade de João, quantos anos cada um deles tem?

- (A) Maria tem 30 anos e João tem 20 anos
- (B) Maria tem 25 anos e João tem 25 anos
- (C) Maria tem 15 anos e João tem 35 anos
- (D) Maria tem 20 anos e João tem 30 anos
- (E) Maria tem 35 anos e João tem 15 anos

**QUESTÃO 22**

Uma loja está oferecendo uma promoção: compre 3 produtos e pague apenas 2. Cada produto custa R\$ 19,99. Se Maria comprar 6 produtos, qual será o total a pagar?

- (A) R\$ 39,98
- (B) R\$ 119,94
- (C) R\$ 79,96
- (D) R\$ 69,96
- (E) R\$ 99,95

**QUESTÃO 23**

André está controlando seus gastos mensais. Se ele gastou 20% do seu salário de R\$ 2.500,00 em alimentação, quanto ele gastou nessa categoria?

- (A) R\$ 500,00
- (B) R\$ 400,00
- (C) R\$ 300,00
- (D) R\$ 600,00
- (E) R\$ 2.000,00

**QUESTÃO 24**

Uma loja de produtos de higiene está com uma promoção: compre 3 itens e pague apenas 2. Cada item custa R\$ 5,99. Se Marcos comprar 9 itens, qual será o total a pagar?

- (A) R\$ 17,97
- (B) R\$ 23,96
- (C) R\$ 35,94
- (D) R\$ 53,91
- (E) R\$ 11,98

**QUESTÃO 25**

Assinale a alternativa que apresenta o Vigésimo terceiro número par sucessor de 86:

- (A) 122
- (B) 126
- (C) 130
- (D) 132
- (E) 136

**QUESTÃO 26**

Assinale a alternativa que apresenta o Trigesimo número ímpar antecessor de 777:

- (A) 698
- (B) 717
- (C) 710
- (D) 747
- (E) 727

**QUESTÃO 27**

Uma loja vendeu 18 camisetas vermelhas, 25 camisetas azuis e 14 camisetas verdes. Se cada camiseta vermelha custa R\$ 20,30 cada camiseta azul custa R\$ 25,77 e cada camiseta verde custa R\$ 18,57 qual é o valor total arrecadado pela loja?

- (A) R\$ 1270,63
- (B) R\$ 1269,63
- (C) R\$ 1398,15
- (D) R\$ 1262,71
- (E) R\$ 1212,31

**QUESTÃO 28**

Maria decidiu poupar dinheiro colocando R\$ 0,75 em um cofre todos os dias. Ela guardou esse valor todos os dias durante 77 dias antes de decidir abrir o cofre. Qual é o valor total que Maria encontrará dentro do cofre?

- (A) R\$ 25,75
- (B) R\$ 50,75
- (C) R\$ 57,75
- (D) R\$ 58,25
- (E) R\$ 59,25

**QUESTÃO 29**

Fernanda adquiriu um pacote contendo 80 canetas por um total de R\$ 314,40. Qual é o custo unitário de cada caneta?"

- (A) R\$ 3,93
- (B) R\$ 4,20
- (C) R\$ 2,50
- (D) R\$ 3,00
- (E) R\$ 4,50

**QUESTÃO 30**

Um jardim retangular tem 15 metros de comprimento e 12 metros de largura. Qual é a área total do jardim em metros quadrados?

- (A) 160 m<sup>2</sup>
- (B) 180 m<sup>2</sup>
- (C) 200 m<sup>2</sup>
- (D) 220 m<sup>2</sup>
- (E) 240 m<sup>2</sup>



**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS****QUESTÃO 31**

Técnicas de comunicação referem-se a métodos específicos ou estratégias utilizadas para transmitir informações de maneira eficaz e compreensível. Neste sentido, pode-se afirmar que são técnicas comuns em comunicação:

I - Clareza e Concisão: Expressar as ideias de forma clara e direta, evitando ambiguidades e informações desnecessárias.

II - Escuta Ativa: Prestar atenção total ao interlocutor, demonstrando interesse e compreensão por meio de perguntas, gestos e respostas apropriadas.

III - Uso de Linguagem Acessível: Adaptar a linguagem ao público-alvo, fazendo o uso de jargões desnecessários e linguagem complexa.

(A) I e III, apenas.

(B) I e II, apenas.

(C) II e III, apenas.

(D) I, II e III.

(E) Nenhuma das afirmativas estão corretas.

**QUESTÃO 32**

Na comunicação, os termos "emissor" e "receptor" referem-se a diferentes papéis desempenhados pelas pessoas envolvidas no processo comunicativo. Nesse contexto, indique a alternativa que contenha corretamente o conceito de **emissor**:

(A) O emissor não precisa se preocupar com a clareza da mensagem, já que o receptor deve interpretar corretamente por conta própria.

(B) O emissor não tem influência na forma como a mensagem é interpretada pelo receptor.

(C) O emissor não desempenha um papel ativo na adaptação da mensagem ao público-alvo.

(D) O emissor é aquele que inicia o processo de comunicação, formulando e transmitindo uma mensagem.

(E) O emissor não precisa considerar o contexto ou a situação ao formular e transmitir uma mensagem.

**QUESTÃO 33**

Na comunicação, os termos "emissor" e "receptor" referem-se a diferentes papéis desempenhados pelas pessoas envolvidas no processo comunicativo. Nesse contexto, indique a alternativa que contenha corretamente o conceito de **receptor**:

(A) O receptor não precisa prestar atenção à comunicação não verbal, pois a mensagem principal está sempre nas palavras faladas.

(B) O receptor não tem responsabilidade na interpretação da mensagem; é inteiramente responsabilidade do emissor garantir compreensão.

(C) O receptor pode ser uma pessoa individual, um grupo de pessoas ou até mesmo o público em geral, dependendo do contexto da comunicação.

(D) O receptor não deve fazer perguntas ou buscar esclarecimentos, já que isso seria sinal de falha do emissor na transmissão da mensagem.

(E) O receptor não precisa considerar o contexto da mensagem, pois a informação deve ser compreendida independentemente da situação em que é apresentada.

**QUESTÃO 34**

O uso do correio eletrônico (e-mail) e da internet desempenha várias funções essenciais em ambientes pessoais, profissionais e acadêmicos. Acerca do uso do correio do eletrônico, é incorreto afirmar:

(A) Comunicação rápida e eficiente.

(B) Pesquisa online através de navegador.

(C) Troca de informações profissionais.

(D) Agendamento e confirmação de compromissos.

(E) Troca de documentos anexos.

**QUESTÃO 35**

Ainda sobre as técnicas de comunicação, analise as afirmações:

I - O ruído de comunicação refere-se a qualquer interferência, distorção, obstáculo ou fator que afeta negativamente a clareza, precisão ou compreensão de uma mensagem durante o processo de comunicação.

II - Esse "ruído" pode ocorrer em vários pontos do processo de comunicação e pode ter diferentes formas.

- (A) A asserção I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
- (B) A asserção I é uma proposição falsa, e a II é uma proposição verdadeira.
- (C) As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa da I.
- (D) As asserções I e II são proposições falsas.
- (E) As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa da I.

**QUESTÃO 36**

O conceito de relações humanas no trabalho refere-se ao estudo e à compreensão das interações sociais, emocionais e psicológicas entre as pessoas no ambiente de trabalho. Neste sentido, analise atentamente:

- ( ) As relações humanas no trabalho são fundamentadas na comunicação eficaz.
- ( ) Relações humanas saudáveis promovem a colaboração e o trabalho em equipe.
- ( ) Líderes que reconhecem a importância das relações humanas muitas vezes adotam abordagens de liderança participativa.

Indique “V” para verdadeiro e “F” para falso.

- (A) V, V, F.
- (B) F, F, V.
- (C) F, V, F.
- (D) V, V, V.
- (E) F, F, F.

**QUESTÃO 37**

Leia atentamente as afirmações a seguir:

I - É um conjunto organizado de documentos, registros ou informações, armazenado de forma sistemática e acessível para fins de consulta, pesquisa, preservação e referência.

II – São métodos e procedimentos utilizados para organizar e armazenar documentos de maneira eficiente e acessível. São essenciais para facilitar a recuperação rápida e precisa de informações quando necessário.

Agora, assinale a alternativa correta acerca dos conceitos apresentados.

- (A) A afirmativa I, refere-se ao arquivo e a afirmativa II, refere-se as técnicas de arquivamento.
- (B) A afirmativa I, refere-se as técnicas de arquivamento e a afirmativa II, refere-se ao arquivo.
- (C) Ambas as afirmativas se referem ao arquivo.
- (D) Ambas as afirmativas se referem as técnicas de arquivamento.
- (E) Nenhuma das afirmativas se referem-se a arquivos ou técnicas de arquivamento.

**QUESTÃO 38**

Analise as imagens a seguir:

1. 2.



Assinale a alternativa que contenha uma afirmação correta.

- (A) A imagem 1, representa o MS-Excel.
- (B) A imagem 1, representa o MS-PowerPoint.
- (C) A imagem 2, representa o MS-Word.
- (D) A imagem 2, representa o MS-PowerPoint.
- (E) Nenhuma das imagens representam o MS-PowerPoint.



**QUESTÃO 39**

A redação de documentos oficiais é uma prática fundamental no contexto administrativo e burocrático, sendo essencial para a comunicação clara e formal no âmbito governamental, institucional e corporativo. Diante desse contexto, analise as alternativas e assinale a que possui um conceito incorreto.

- (A) Um relatório é um documento que apresenta informações detalhadas sobre uma situação, pesquisa, projeto ou atividade.
- (B) O ofício é um documento utilizado para comunicação formal entre órgãos, instituições ou autoridades.
- (C) O aviso é uma comunicação breve, utilizada para transmitir informações importantes de forma rápida e direta.
- (D) A ata registra de forma oficial as deliberações, decisões e eventos ocorridos em reuniões ou assembleias.
- (E) Um Ofício não possui uma estrutura padronizada, com cabeçalho, identificação do destinatário, referência e texto principal.

**QUESTÃO 40**

O atendimento telefônico é uma parte essencial da comunicação empresarial e pode impactar significativamente a experiência do cliente. Diante do contexto apresentado, analise:

I - Manter um tom de voz profissional e cortês é fundamental. Isso cria uma imagem positiva e contribui para a confiança do cliente.

II - Atender prontamente as chamadas e resolver as consultas dos clientes de maneira eficiente transmite a mensagem de que o tempo deles é valorizado.

- (A) A asserção I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
- (B) A asserção I é uma proposição falsa, e a II é uma proposição verdadeira.
- (C) As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa da I.
- (D) As asserções I e II são proposições falsas.
- (E) As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa da I.

