

AVANÇASP



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDREIRA

CONCURSO PÚBLICO  
01/2024

## 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.

CADERNO DE QUESTÕES

PROVA OBJETIVA

LÍNGUA PORTUGUESA

TEXTO

Leia a charge a seguir para responder às questões de 1 a 4.



WATTERSON, B. *Calvin e Haroldo*.

QUESTÃO 01

Com a leitura da charge, pode-se concluir que:

- (A) Calvin não pode compreender matemática por não ter fé.
- (B) Calvin não compreende a resolução dos cálculos matemáticos.
- (C) Para Calvin, a matemática só funciona para ateus.
- (D) Haroldo não concorda com a opinião de Calvin.
- (E) Calvin e Haroldo têm crenças que não permitem entender a matemática.

---

**QUESTÃO 02**

---

Em “*Essas equações todas são como milagres*”, no segundo quadrinho da charge, ocorre uma figura de linguagem de:

- (A) metonímia.
- (B) metáfora.
- (C) comparação.
- (D) elipse.
- (E) sinestesia.

---

**QUESTÃO 03**

---

No terceiro quadrinho da charge, a palavra “*portanto*” introduz uma:

- (A) conclusão.
- (B) adição.
- (C) condição.
- (D) concessão.
- (E) oposição.

---

**QUESTÃO 04**

---

O advérbio “*magicamente*”, que ocorre no segundo quadrinho da charge, exprime uma circunstância de:

- (A) lugar.
- (B) tempo.
- (C) possibilidade.
- (D) modo.
- (E) restrição.

---

**QUESTÃO 05**

---

Assinale a alternativa em que o verbo está conjugado na terceira pessoa do plural.

- (A) Fez duas tortas e um bolo para o aniversário.
- (B) Fizestes boa viagem?
- (C) Comprei um vaso de flores para a minha mãe.
- (D) Comuniquem a todos sobre a reunião.
- (E) Não é de seu interesse este tipo de trabalho.

---

**QUESTÃO 06**

---

Ocorre linguagem figurada apenas em:

- (A) Os dias têm sido mais quentes neste verão.
- (B) Estava morrendo de saudade.
- (C) Quebrou o pé ao cair da escada.
- (D) A radiação solar pode ser prejudicial à saúde.
- (E) Vejam quantos animais exóticos há neste zoológico.

---

**QUESTÃO 07**

---

Em qual das sentenças a seguir o pronome em destaque é do tipo demonstrativo?

- (A) Não sabe o **quanto** fiquei feliz em revê-la.
- (B) **Tudo** isso ainda é pouco para mim.
- (C) Somos responsáveis pelas **nossas** vidas.
- (D) **Aqueles** que se mostrarem humildes terão boas recompensas da vida.
- (E) Os jovens **que** precisarem de ajuda devem acionar os professores.

---

**QUESTÃO 08**

---

Avalie o emprego do acento indicador de crase nas sentenças a seguir e assinale a alternativa em que se verifica incorreção.

- (A) Essas propostas estão relacionadas às suas expectativas.
- (B) O inspetor dedicou seu discurso às professoras do colégio.
- (C) Os alunos fazem suas redações à mão.
- (D) Fomos às pressas para o pronto-socorro.
- (E) Disse à mim que não queria mais saber de festas.

**QUESTÃO 09**

As concordâncias verbal e nominal estão corretas apenas em:

- (A) A primeira e a segunda aula não cobra presença dos alunos.
- (B) Parecem sujas as toalhas e os guardanapos.
- (C) Achei muito legal seu pai e sua mãe.
- (D) É necessário a sua assinatura neste documento.
- (E) Deixaremos o salão e a cozinha o mais limpo possíveis.

**QUESTÃO 10**

Todas as alternativas a seguir apresentam pares de palavras sinônimas, **exceto**:

- (A) *petulância - ousadia.*
- (B) *tempestivo - oportuno.*
- (C) *cético - crédulo.*
- (D) *reverência - mesura.*
- (E) *intransigência - austeridade.*

**MATEMÁTICA E RACIOCÍNIO LÓGICO**

**QUESTÃO 11**

Um ônibus possui 10 fileiras de assentos, e cada fileira pode acomodar até 4 passageiros. Quantos passageiros o ônibus pode transportar ao todo?

- (A) 36 passageiros
- (B) 40 passageiros
- (C) 44 passageiros
- (D) 48 passageiros
- (E) Nenhuma das alternativas

**QUESTÃO 12**

Lucas está organizando uma viagem e vai alugar um barco por 6 dias. Se o aluguel tem início na sexta-feira, em que dia da semana ele terminará o aluguel?

- (A) Segunda-feira
- (B) Terça-feira
- (C) Quarta-feira
- (D) Quinta-feira
- (E) Sexta-feira

**QUESTÃO 13**

Considere a sequência: A, 7, B, 14, C, 21, (...). Qual é o 10º termo dessa sequência?

- (A) 28
- (B) D
- (C) 35
- (D) E
- (E) Nenhuma das alternativas

**QUESTÃO 14**

Em uma padaria, uma pessoa compra quatro brigadeiros e três bolos, gastando no total R\$ 50,00. Se o preço de um brigadeiro é desconhecido e o preço de um bolo é de R\$ 6,00, qual é o preço de um brigadeiro?

- (A) R\$ 5,00
- (B) R\$ 7,00
- (C) R\$ 8,00
- (D) R\$ 10,00
- (E) Nenhuma das alternativas

**QUESTÃO 15**

Em uma loja de móveis, uma mesa está com um desconto de 15% sobre o preço original de R\$ 800,00. Qual é o preço da mesa com o desconto aplicado?

- (A) R\$ 680,00
- (B) R\$ 700,00
- (C) R\$ 720,00
- (D) R\$ 750,00
- (E) Nenhuma das alternativas

**NOÇÕES DE INFORMÁTICA****QUESTÃO 16**

Ao manipular arquivos no Prompt de Comando do Windows, para exibir o conteúdo de arquivos de texto diretamente na tela do Prompt, deve-se utilizar o comando:

- (A) Open.
- (B) Exit.
- (C) List.
- (D) Format.
- (E) Type.

**QUESTÃO 17**

Considerando os programas e aplicativos que estão presentes no Sistema Operacional Windows, qual dos elementos listados abaixo está associado a segurança de rede, proporcionando a proteção do computador contra acessos não autorizados:

- (A) Windows Blok.
- (B) Windows Restrit.
- (C) Windows Firewall.
- (D) Windows Linux.
- (E) Windows Online.

**QUESTÃO 18**

Com relação às definições de marcadores no Microsoft Word, pode-se afirmar corretamente que:

- (A) Os marcadores apresentam alinhamento centralizado fixo, não permitindo alteração do usuário.
- (B) Os marcadores apresentam alinhamento à direita, não permitindo alteração do usuário.
- (C) Os marcadores são informações exclusivamente numéricas nos textos desenvolvidos no Microsoft Word.
- (D) Os marcadores devem ficar localizados ao lado da paginação do texto.
- (E) É possível inserir imagens como marcadores no texto desenvolvido no Microsoft Word.

**QUESTÃO 19**

Ao editar e formatar textos no Microsoft Word, para dividir a janela do documento possibilitando a leitura de duas partes diferentes do texto, pode-se utilizar o comando:

- (A) Ctrl+Alt+S.
- (B) Ctrl+Alt+C.
- (C) Ctrl+Alt+T.
- (D) Ctrl+O.
- (E) Ctrl+U.

**QUESTÃO 20**

Um e-mail geralmente consiste em três partes principais: O cabeçalho, corpo e os anexos.

Sobre o uso dos correios eletrônicos é incorreto afirmar que:

- (A) Existem vários provedores de e-mails que podem ser usados.
- (B) O e-mail funciona através de protocolos como SMTP.
- (C) Os arquivos com extensão .DOCX não podem ser anexados nos e-mails, por serem considerado de alto risco.
- (D) Ao transformar o conteúdo de um anexo em arquivo .ZIP, o tamanho desse conteúdo será reduzido.
- (E) Recomenda-se que o usuário de e-mail mantenha seu software antivírus atualizado.

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS****QUESTÃO 21**

O profissional, no âmbito de suas atribuições deverá desenvolver boas técnicas de comunicação. Portanto, é correto dizer que o profissional deverá, exceto:

- (A) Se expressar de forma clara e objetiva, tendo em vista ser dispensável para uma boa comunicação.
- (B) Saber ouvir com atenção o outro lado, para assim conseguir compreender o quanto solicitado.
- (C) Tornar a comunicação mais acessível, evitando a utilização de linguagem técnica desnecessária.
- (D) Prestar o atendimento de forma empática, se colocando no lugar do outro, entendendo suas necessidades.
- (E) Se comunicar de forma não verbal, reforçando a mensagem verbal.

**QUESTÃO 22**

Assinale a alternativa em que não se refere à boa qualidade no atendimento ao público.

- (A) Iniciar a conversa com uma atitude amigável e prestativa;
- (B) Ser proativo.
- (C) Durante o atendimento, não atender telefonemas ou o seu celular.
- (D) Realizar o atendimento de modo padronizado.
- (E) Ter paciência ao ouvir a pessoa, não a interrompendo bruscamente.

**QUESTÃO 23**

Em relação as formas de atendimento ao público e ao telefone, análise os itens a seguir e assinale (V) para verdadeiro e (F) para falso.

- ( ) Procure ter à mão tudo o que você precisa, como caneta, papel e relação de ramais.
- ( ) O telefone da instituição deve ser utilizado para assuntos de cunho profissional e pessoal.
- ( ) Mantenha a comunicação não verbal, por exemplo, fale pegando nas pessoas.
- ( ) Evite o jogo da responsabilidade, se esforce para resolver o problema da pessoa.
- (A) V – F – V – V.
- (B) V – F – F – V.
- (C) V – V – F – V.
- (D) V – V – V – V.
- (E) V – F – V – F.

**QUESTÃO 24**

A assiduidade do profissional está relacionada à(ao), exceto:

- (A) Dedicção do colaborador em desempenhar a sua função.
- (B) Manter uma frequência consistente, evitando ausências e faltas injustificadas.
- (C) Pontualidade.
- (D) Compromisso e cumprimento com o que foi acordado.
- (E) Presença física, apenas.

**QUESTÃO 25**

Acerca da disciplina na execução dos trabalhos é correto afirmar, exceto:

- (A) Menor será a dispersão e foco no desempenho das tarefas, quando não se tem clareza do que é prioridade.
- (B) É preciso focar naquilo que é crucialmente importante.
- (C) Quando se tem claro qual é a meta de maior importância, as chances de sucesso são maiores.
- (D) É necessário assumir os compromissos para a produção de resultados.
- (E) Ter o conhecimento dos resultados e esforços possibilita o entendimento do que precisa ser feito para alcançar a meta.

**QUESTÃO 26**

No que tange às relações humanas no ambiente de trabalho, analise os itens a seguir e, ao final, assinale a alternativa correta.

- I – É dispensável, pois criam conexões interpessoais sólidas e um ambiente de trabalho onde os funcionários se sentem valorizados.
- II – Tem por objetivo cultivar a empatia e a compreensão mútua entre os funcionários.
- III – Estimula a diversidade e a inclusão dentro das empresas.
- (A) Apenas o item I está correto.
- (B) Apenas o item II está correto.
- (C) Apenas o item III está correto.
- (D) Apenas os itens I e II estão corretos.
- (E) Apenas os itens II e III estão corretos.

**QUESTÃO 27**

É correto afirmar que a primeira etapa do protocolo é a(o):

- (A) Classificação.
- (B) Recebimento.
- (C) Registro.
- (D) Autuação.
- (E) Distribuição.

**QUESTÃO 28**

O método de arquivamento de documentos que depende da interpretação dos documentos sob análise e conhecimento das atividades institucionais, que pode ser apresentado alfabético ou numericamente é o?

- (A) Alfabético.
- (B) Numérico.
- (C) Geográfico.
- (D) Sintético.
- (E) Ideográfico.

**QUESTÃO 29**

No que tange a classificação das correspondências é correto afirmar:

- (A) A correspondência oficial é de interesse do seu diretor.
- (B) A correspondência urgente tem processamento dentro do fluxo normal diário de trabalho.
- (C) A correspondência comum, quanto ao seu sigilo tem o conhecimento limitado a um número de pessoas.
- (D) A correspondência oficial não deverá ser aberta quando o envelope contiver indicações de: confidencial, reservado, particular ou equivalente.
- (E) A correspondência secreta pode ser de conhecimento de todos.

**QUESTÃO 30**

No que tange à Redação Oficial, analise os itens a seguir e, ao final, assinale a alternativa correta.

I – Às comunicações oficiais deve ser dado tratamento pessoal.

II – Os documentos oficiais devem permitir uma única interpretação.

III – O texto oficial deve ser redundante e difuso.

- (A) Apenas o item I está correto.
- (B) Apenas o item II está correto.
- (C) Apenas o item III está correto.
- (D) Apenas os itens I e II estão corretos.
- (E) Apenas os itens II e III estão corretos.

**QUESTÃO 31**

O documento com transcrição de ato ou fato que se encontra em registros/cadastros da Administração Pública, revestido de formalidades legais, fornecido por autoridade competente a pedido do interessado e pode servir de prova de ato jurídico é o(a):

- (A) Circular.
- (B) Despacho.
- (C) Atestado.
- (D) Ata.
- (E) Certidão.

**QUESTÃO 32**

Entende-se como Circular:

(A) Documento expedido exclusivamente por Ministros de Estado, para autoridades de mesma hierarquia.

(B) Documento em que se afirma a veracidade de certo fato ou a existência de obrigação.

(C) Documento utilizado pelas diversas unidades administrativas da Prefeitura, para se comunicarem, com a finalidade de encaminhar documentos, transmitir informações, fazer solicitações e outros assuntos.

(D) Documento com mensagem de caráter uniforme, endereçada a diversos destinatários, para transmitir avisos, ordens ou instruções.

(E) Documento pelo qual se faz uma convocação, pede-se o comparecimento de alguém ou solicita-se sua presença em alguma parte ou em ato.

**QUESTÃO 33**

Constitui serviço postal o recebimento, expedição, transporte e entrega de objetos de correspondência, valores e encomendas. Assim, é correto afirmar que compreendem a objeto de correspondência e serviço postal relativo a valores, respectivamente:

- (A) carta e remessa de ordem de pagamento por meio de vale-postal.
- (B) carta e cecograma.
- (C) cartão-postal e impresso de carta com valor declarado.
- (D) pequena-encomenda e cecograma.
- (E) remessa de dinheiro através de carta com valor declarado e impresso.

**QUESTÃO 34**

Em relação a utilização da copiadora, analise os itens a seguir e assinale (V) para verdadeiro e (F) para falso.

- ( ) A copiadora não é capaz de reproduzir arquivo misto, com combinação de imagens e textos, por exemplo.
  - ( ) Não é recomendado ventilar e abanar o papel antes de colocar na copiadora, uma vez que pode haver excesso de atolamento.
  - ( ) É importante evitar usar pulseira, anel ou relógio na mão que for remover o papel atolado.
- (A) V – F – F.
  - (B) V – F – V.
  - (C) F – V – F.
  - (D) F – F – V.
  - (E) F – F – F.

**QUESTÃO 35**

O telefone de emergência para a Central de Atendimento à Mulher é o:

- (A) 199.
- (B) 115.
- (C) 180.
- (D) 190.
- (E) 100.

**QUESTÃO 36**

Poderá ser realizado o registro no livro de correspondências:

- (A) Documentos oficiais particulares.
- (B) Documentos oficiais ostensivos.
- (C) Documentos oficiais confidenciais.
- (D) Documentos oficiais sigilosos.
- (E) Documentos oficiais expressos.

**QUESTÃO 37**

Acerca do sistema de PABX é correto afirmar, exceto:

- (A) É possível encaminhar ligações para ramais que não possui vínculo na rede interna.
- (B) É uma central telefônica.
- (C) O direcionamento das chamadas externas para os ramais oferece mais eficiência e rapidez no atendimento das demandas.
- (D) Tem a possibilidade de comunicação interna entre ramais.
- (E) É possível fazer transferência de ligações entre os ramais.

**QUESTÃO 38**

Acerca do uso do correio de voz é correto afirmar, exceto:

- (A) Possibilita que o cliente sempre seja ouvido, ainda que não haja o atendimento da ligação.
- (B) A mensagem de voz precisa ser clara e objetiva.
- (C) Não é ideal citar o nome da empresa na mensagem de voz.
- (D) Transferir a ligação para outro ramal que esteja disponível, faz com que o cliente não necessite deixar o recado no correio de voz.
- (E) A mensagem de voz ideal só vai ser alcançada por meio de uma comunicação clara de ambas as partes.

---

**QUESTÃO 39**

---

No que tange à imagem profissional, analise os itens a seguir e, ao final, assinale a alternativa correta.

I – A imagem profissional é um forte instrumento de comunicação.

II – A imagem profissional consiste em um conjunto de qualidades que representam as competências e a personalidade de uma pessoa.

III – A imagem profissional não está condicionada à pontualidade do indivíduo.

- (A) Apenas o item I está correto.
- (B) Apenas o item II está correto.
- (C) Apenas o item III está correto.
- (D) Apenas os itens I e II estão corretos.
- (E) Apenas os itens II e III estão corretos.

---

**QUESTÃO 40**

---

No que tange ao sigilo profissional é correto afirmar, exceto:

- (A) O sigilo profissional trata de uma informação a ser protegida.
- (B) O sigilo profissional obriga o trabalhador a não divulgar estratégia e planos da empresa.
- (C) O trabalhador, cujo cargo exija sigilo e discrição, tem a faculdade de guardar tal informação confidencial.
- (D) O sigilo profissional está relacionado com a própria atividade profissional.
- (E) A ética na vida profissional contribui para o bom funcionamento da organização.

