

## Telefonista-Recepcionista

### Antes de iniciar a prova, leia as instruções:

✓ Para fazer a prova, você recebeu:

- este caderno de prova;
- um cartão de respostas.

✓ **Confira:**

- **no cartão de respostas:** nome, número e cargo, emprego ou função da sua inscrição.
- **no caderno de prova:** cargo, emprego ou função da sua inscrição e quantidade de questões.

Este caderno contém: 30 questões

Duração da prova: 3 horas

- Incluído o tempo para o preenchimento do cartão de respostas.
- Levar caderno: após 60 minutos de prova.
- Por questões de segurança, o candidato que sair antes desse tempo devolverá ao fiscal da sala, além do cartão de respostas, o caderno de prova.

✓ Verifique, no caderno de prova, se:

- faltam folhas e se a sequência e a quantidade de questões estão corretas.
- há imperfeições gráficas que possam causar dúvidas.

✓ **Comunique imediatamente ao fiscal qualquer irregularidade! Não serão admitidas reclamações posteriores.**

✓ A interpretação das questões é parte integrante da prova, não sendo permitidas perguntas relacionadas ao conteúdo aos fiscais.

✓ Não é permitido qualquer tipo de consulta durante a realização da prova, tampouco empréstimo de materiais e comunicação entre os candidatos.

✓ **O cartão de respostas é o único documento válido e utilizado para a correção da prova objetiva.** Preencha-o com cuidado, marcando apenas uma alternativa para cada questão.

✓ Não rabisque, rasure, amasse ou dobre o cartão de respostas. É vedada a substituição do cartão de respostas decorrente de erro do candidato.

✓ Ao concluir a prova, permaneça em seu lugar e comunique ao fiscal de sala, aguardando autorização para entregar o material.

✓ Ao terminar a prova, entregue ao fiscal o cartão de respostas devidamente preenchido e assinado.

✓ Os três últimos candidatos devem permanecer em sala a fim de acompanhar o fechamento do material.

Fraudar ou tentar fraudar concursos públicos é crime previsto no art. 311-A do Código Penal.

Nome do Candidato:

Nº de Inscrição:

---

**LÍNGUA PORTUGUESA | 8 QUESTÕES**

---

**O cigarro eletrônico e os jovens**

Crianças e adolescentes sempre foram alvo da indústria do tabaco. Não à toa, fumar é um vício que começa na juventude. Cerca de 25% dos tabagistas começam a fumar antes dos 14 anos. Se antes o objetivo das propagandas de tabaco era tornar os jovens dependentes do cigarro, agora a meta continua a ser convencê-los a consumir nicotina, mas por outras vias.

A indústria vem pegando pesado na propaganda dos DEFs, os dispositivos eletrônicos para fumar. Um dos argumentos da indústria do tabaco é que esse cigarro eletrônico ajudaria os fumantes a deixarem o cigarro. Assim, trocar o cigarro convencional pelo eletrônico seria uma forma de reduzir danos e, aos poucos, deixar o uso de nicotina para trás.

Contudo, há cada vez mais dados a respeito dos malefícios desses produtos à saúde. De acordo com a Sociedade Brasileira de Pneumologia e Tisiologia, “estudos científicos mostram que o uso dos DEFs, tanto agudo como crônico, está diretamente ligado ao surgimento de várias doenças respiratórias, gastrointestinais e orais, além de causar dependência e estimular o uso dos cigarros convencionais”.

A quantidade de nicotina e de outras substâncias tóxicas contida nos DEFs varia — alguns chegam a conter a quantidade de nicotina encontrada em cinco maços de cigarro convencional.

Fonte: Portal Drauzio Varella. Adaptado.

---

**1)** De acordo com as informações do texto, assinalar a alternativa INCORRETA.

- a) Fumar é um vício que começa na juventude, já que os jovens são alvo da indústria do tabaco.
- b) Pesquisas indicam que o cigarro eletrônico auxilia os jovens a perderem o vício em nicotina.
- c) A quantidade de nicotina presente em dispositivos eletrônicos para fumar pode ser equivalente à de cinco maços de cigarro convencional.
- d) Crescem os dados que indicam os perigos do cigarro eletrônico para a saúde.

**2)** No texto, a palavra “adolescentes” está corretamente grafada com “sc”. Em relação à ortografia das palavras abaixo, avaliar se as afirmativas são certas (C) ou erradas (E) e assinalar a sequência correspondente.

- ( ) Necessário.
- ( ) Crecer.
- ( ) Incerto.
- ( ) Ascensão.

- a) E - E - C - C.
- b) C - E - C - C.
- c) C - C - E - E.
- d) E - C - C - E.

---

**3)** Considerando a quantidade de sílabas das palavras retiradas do texto, analisar os itens.

- I. “Gastrointestinais” possui seis sílabas.
- II. “Orais” possui três sílabas.
- III. “Adolescentes” possui cinco sílabas.

Está CORRETO o que se afirma:

- a) Apenas no item II.
- b) Apenas no item I e II.
- c) Apenas nos itens I e III.
- d) Em todos os itens.

---

**4)** A palavra “convencionais” (3º parágrafo) pode ser substituída, sem prejuízo de sentido, por:

- a) Modernos.
- b) Artificiais.
- c) Tradicionais.
- d) Alternativos.

---

**5)** Assinalar a alternativa em que o verbo sublinhado está CORRETAMENTE flexionado no pretérito imperfeito do modo indicativo.

- a) Tu cantava todas as músicas muito bem.
- b) Nós perdoaremos todos os erros dela.
- c) Os garotos magoaram o meu filho.
- d) O meu pai sempre escolhia o melhor restaurante.

6) Na imagem abaixo, a palavra “emissário” poderia ser substituída, sem alteração do sentido, por:



- a) Ouvinte.
- b) Representante.
- c) Governante.
- d) Estudante.

7) A palavra “quilos” NÃO apresenta:

- a) Um dígrafo.
- b) 6 letras.
- c) Duas sílabas.
- d) 6 fonemas.

8) Qual das palavras abaixo está grafada CORRETAMENTE?

- a) Xuxu.
- b) Esitar.
- c) Prodígio.
- d) Excessão.

### MATEMÁTICA | 8 QUESTÕES

9) Assinalar a alternativa que apresenta o número correspondente à fração  $\frac{75}{4}$ .

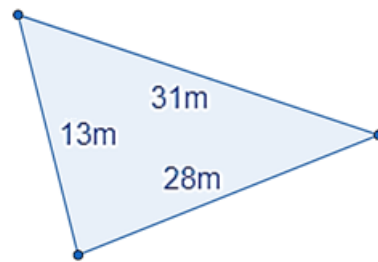
- a) 18,5
- b) 18,75
- c) 19
- d) 19,25

10) Assinalar a alternativa que apresenta o resultado da expressão numérica abaixo.

$$(8 - 3) * 4 + 5$$

- a) 1
- b) 25
- c) 30
- d) 45

11) Calcular o perímetro da figura abaixo e assinalar a alternativa CORRETA.



- a) 72m
- b) 186m
- c) 366m
- d) 612m

12) Para preparar uma massa de pizza, a receita recomenda misturar farinha e água na razão 4:1. Se forem usados 800g de farinha, quantos mL de água serão necessários?

- a) 100mL
- b) 150mL
- c) 200mL
- d) 250mL

13) Considerando-se um quadrado em que a medida do lado é igual a 30cm, pode-se dizer que a área desse quadrado é igual a:

- a) 0,009m<sup>2</sup>
- b) 0,09m<sup>2</sup>
- c) 0,9m<sup>2</sup>
- d) 9m<sup>2</sup>

**14)** Um produto custa R\$ 50,00. Durante uma liquidação, ele apresenta um desconto de 10%. Qual é o valor do desconto?

- a) R\$ 4,00
- b) R\$ 5,00
- c) R\$ 5,50
- d) R\$ 6,00

**15)** Francisco comprou 100 tomates pelo valor de R\$ 85,50. Posteriormente, ele revendeu todos esses tomates pelo montante de R\$ 128,75. Levando em consideração os valores de compra e venda dos tomates, qual foi o lucro obtido por Francisco?

- a) R\$ 33,25
- b) R\$ 40,50
- c) R\$ 43,25
- d) R\$ 45,50

**16)** Em uma empresa, dois setores têm um número de funcionários que seguem a razão de 4 para 7. Se a soma total de funcionários desses setores é de 132, quantos funcionários trabalham no setor maior?

- a) 48
- b) 56
- c) 72
- d) 84

#### LEGISLAÇÃO E CONHECIMENTOS GERAIS | 6 QUESTÕES

**17)** Assinalar a alternativa que apresenta uma prática de consumo sustentável.

- a) Usar sacolas plásticas em vez de retornáveis.
- b) Substituir objetos em vez de consertá-los.
- c) Reutilizar materiais e reduzir o desperdício.
- d) Desconsiderar o impacto ambiental dos produtos.

**18)** Entre os benefícios da implantação de ciclovias em áreas urbanas, destaca-se:

- a) Aumento do número de carros nas ruas.
- b) Diminuição da segurança para pedestres.
- c) Estímulo ao transporte sustentável e redução da poluição.
- d) Redução da atividade física da população.

**19)** Nos termos da Lei Orgânica do Município, assinalar a alternativa que preenche a lacuna abaixo CORRETAMENTE.

*A população organizada através de suas entidades, formando \_\_\_\_\_, planejará as ações de saúde, além de fiscalizar e assessorar o Poder Público para garantir a aplicação da lei.*

- a) o Conselho Municipal de Saúde
- b) o Sistema Único de Saúde
- c) a Secretaria Municipal de Saúde
- d) a Unidade Básica de Saúde

**20)** De acordo com a Lei Orgânica do Município, o Vereador investido em cargo, emprego ou função pública:

- a) Não perderá o mandato, desde que haja compatibilidade de horários.
- b) Perderá o mandato e terá os direitos políticos suspensos.
- c) Perderá o mandato e incidirá em conduta incompatível com o decoro parlamentar.
- d) Perderá o mandato, mantendo a remuneração do cargo eletivo.

**21)** De acordo com a Lei Municipal nº 2.452/2007 — Regime Jurídico dos Servidores Públicos do Município, o prêmio por assiduidade é apurado considerando-se os anos ininterruptos de serviço prestado ao Município, a contar da investidura em cargo de provimento efetivo, sendo o período exigido para aquisição do direito desse prêmio o:

- a) Biênio.
- b) Triênio.
- c) Quadriênio.
- d) Quinquênio.

**22)** De acordo com a Lei Municipal nº 2.452/2007 — Regime Jurídico dos Servidores Públicos do Município, assinalar a alternativa que apresenta uma vantagem que poderá ser paga ao servidor e é enquadrada como indenização.

- a) Diária.
- b) Gratificação natalina.
- c) Adicional noturno.
- d) Adicional por tempo de serviço.

---

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS | 8 QUESTÕES**

---

**23)** De acordo com a Lei nº 13.146/2015 — Estatuto da Pessoa com Deficiência, as barreiras arquitetônicas são as barreiras:

- a) Existentes nos edifícios públicos e privados.
- b) Que prejudicam a participação social da pessoa com deficiência.
- c) Que impedem o acesso da pessoa com deficiência às tecnologias.
- d) Existentes nos sistemas e meios de transportes.

---

**24)** No que diz respeito aos direitos à dignidade e à liberdade, tendo em vista a Lei nº 10.741/2003 — Estatuto da Pessoa Idosa, avaliar se as afirmativas são certas (C) ou erradas (E) e assinalar a sequência correspondente.

- ( ) O direito à liberdade compreende, entre outros, o aspecto da faculdade de ir, vir e estar nos logradouros públicos e espaços comunitários, ressalvadas as restrições legais.
- ( ) É dever de todos zelar pela dignidade da pessoa idosa, colocando-a a salvo de qualquer tratamento desumano, violento, aterrorizante, vexatório ou constrangedor.

- a) E - C.
- b) C - E.
- c) E - E.
- d) C - C.

---

**25)** Ao discar o número 0 XX 11 1234-5678 para a realização de uma chamada telefônica interurbana no Brasil, os dígitos representados por XX correspondem ao:

- a) Código do país.
- b) Prefixo da cidade.
- c) Código da linha telefônica empresarial.
- d) Código da prestadora (CSP).

**26)** Com os avanços do Voz sobre IP (VoIP) e sua aplicação empresarial, a telefonia protocolo de Internet (IP) distingue-se por oferecer recursos que não estão presentes nos sistemas tradicionais. Assinalar a alternativa que descreve CORRETAMENTE uma característica da telefonia IP.

- a) Seus dispositivos não exigem placa de som dedicada.
- b) Permite o uso do mesmo ramal em notebooks para chamadas empresariais.
- c) Não possibilita a administração de linhas por meio de software.
- d) Não oferece integração com redes telefônicas convencionais.

---

**27)** A escuta ativa é uma técnica de comunicação que consiste em receber com atenção e engajar-se no que o interlocutor transmite, incorporando perguntas, reformulações e sinalizações não verbais para garantir compreensão. Com base nos princípios da escuta ativa, assinalar a alternativa CORRETA.

- a) A escuta ativa deve desconsiderar as emoções expressas pelo cidadão.
- b) Na escuta ativa, deve-se ouvir atentamente o que o cidadão expõe e, quando surgirem dúvidas ou lacunas, questionar com cortesia.
- c) Em situações de conflito, uma postura sensível de escuta impede resultados positivos na interação.
- d) No processo de escuta ativa, o atendente nunca deve questionar o cidadão.

---

**28)** Em ambientes corporativos que utilizam sistemas de comunicação telefônica, diversos recursos são empregados para facilitar o contato simultâneo entre diferentes interlocutores. Um desses recursos é a “chamada de conferência a três partes”. Assinalar a alternativa que descreve CORRETAMENTE a funcionalidade desse tipo de chamada.

- a) Estabelece uma ligação direta entre dois ramais internos, sem a possibilidade de inclusão de um terceiro usuário.
- b) Permite a realização de chamadas simultâneas apenas com ramais externos, sem suporte para usuários internos.
- c) Possibilita que um usuário adicione um terceiro participante à chamada ativa, permitindo que todos os envolvidos se comuniquem entre si.
- d) Interrompe automaticamente a comunicação ao detectar mais de dois interlocutores conectados ao mesmo tempo.

**29)** Classificar arquivos significa organizá-los de maneira estruturada para facilitar o acesso e a conservação da informação. Levando isso em conta, é CORRETO afirmar sobre o arquivo permanente:

- a) É o mais atual e frequentemente consultado.
- b) É conservado por causa de seu valor histórico e informativo.
- c) É utilizado quando surge uma situação idêntica àquela que o gerou.
- d) É aquele cuja permanência é transitória; pode ser eliminado.

**30)** A sinergia é o motor que impulsiona o trabalho em equipe. Essa colaboração entre membros de um grupo gera resultados mais eficazes e inovadores do que o trabalho individual. Com base nessa ideia, assinalar a alternativa que NÃO é uma atitude que promove a sinergia.

- a) Diretor que constantemente questiona o trabalho dos seus subordinados e não reconhece seus esforços.
- b) Vendedor de alta performance compartilha suas melhores práticas de vendas e negociação com a equipe.
- c) Psicólogo organiza um workshop sobre como gerenciar as emoções no ambiente de trabalho.
- d) Gerente de projetos experiente ministra treinamento sobre o uso de um novo software de gestão de projetos.