



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE SÃO JOSÉ DO CERRITO
CONCURSO PÚBLICO Nº 001/2023



ESCREVA SEU NOME COMPLETO AQUI: _____

Confira se o cargo para o qual se inscreveu é o constante abaixo:

TELEFONISTA

ORIENTAÇÕES

- Este Caderno contém 40 (quarenta) questões, compostas por 4 (quatro) alternativas (A, B, C e D) e uma única resposta correta em cada questão. Em caso de divergência de dados e/ou defeitos, solicite providências ao fiscal de sala.
- Você receberá o Cartão-Resposta, no qual serão transcritas as respostas do Caderno de Questões, com caneta esferográfica de tinta **azul** ou **preta**, de acordo com as orientações de preenchimento contidas nele.
- Após o preenchimento do Cartão-Resposta, o candidato **deverá assinar o mesmo**, sob pena de invalidez do documento.
- Durante a realização das provas é vedado:
 - a) consultar livros, códigos, manuais, impressos ou quaisquer anotações ou equipamentos eletrônicos;
 - b) a comunicação entre os candidatos;
 - c) ausentar-se da sala sem a companhia de um fiscal;
 - d) a ingestão de alimentos e bebidas, com exceção de água acondicionada em embalagem plástica transparente sem rótulos e/ou etiquetas;
 - e) entregar o cartão-resposta antes de decorridos 45 minutos do seu início;
 - f) o uso de relógio de qualquer tipo e aparelhos telefônicos, quaisquer equipamentos elétricos ou eletrônicos, bonés, chapéus e porte de qualquer tipo de arma.
- **A saída da sala de prova, com a entrega do Cartão-Resposta, somente será permitida depois de transcorridos 45 minutos do início da mesma.**
- Ao concluir a prova e o preenchimento do Cartão-Resposta, entregue-os ao fiscal de sala ou responsável pela empresa executora. A não entrega do acima especificado, implicará na eliminação do candidato do Concurso Público.
- O tempo de duração total da prova é de 03 horas, incluído o tempo para preenchimento do Cartão-Resposta.

COMPOSIÇÃO DA PROVA

LÍNGUA PORTUGUESA	10 questões
MATEMÁTICA	10 questões
CONHECIMENTOS GERAIS	02 questões
CONTEÚDO ESPECÍFICO	18 questões
TOTAL	40 questões

ATENÇÃO: OS 3 ÚLTIMOS CANDIDATOS, AO TERMINAREM A PROVA, DEVERÃO PERMANECER JUNTOS EM SALA PARA, COM OS FISCAIS, ASSINAR O LACRAMENTO DO ENVELOPE QUE GUARDARÁ OS CARTÕES-RESPOSTA E POSTERIORMENTE ASSINAREM A ATA DE SALA.

TEXTO PARA AS QUESTÕES DE 01 A 10.

Família é tudo: nossos filhos, nossos pais, nossos avós, nossa vida

A família não é um conto de fadas, [] os contos de fadas não ajudam nem um pouquinho a família.

Cinderela é maltratada pela madrasta, o que todo mundo sabe, mas também pelas duas irmãs. Nem as irmãs inspiram confiança. O mesmo pode-se notar com os Três Porquinhos, que entram em uma competição para ver quem é o melhor. O pai de Branca de Neve é omissos e o da Bela e a Fera sacrifica a filha para se salvar. Pinóquio não pode mentir, senão perde o paradeiro humano. Lar é prisão, feito de inveja e ciúme.

As histórias só despertam suspeitas dentro de casa. Passa-se a mensagem de que o perigo dorme no quarto ao lado. A salvação vem de fora: ou com príncipes ou com anões, estranhos que devem resgatar as vítimas dos grilhões domésticos.

Talvez a avó de Chapeuzinho Vermelho seja uma [] à regra, mas ela também sofre por ser boazinha.

Quem disse que as crianças não guardam essas ciladas imaginárias até darem o bote na []? Como gostar do padrasto ou da nova mulher com quem o pai casa? Como não rivalizar com os manos? Como não se indispor contra as tarefas e não entender os encargos de arrumar a cama, faxinar e lavar a louça como exploração e castigo?

Na verdade, guarda-se o condicionamento de que é preciso suportar pai e mãe, aguentar os irmãos, para uma redenção externa, pessoal e egoísta. Alívio é se ver livre das próprias raízes e viajar o mundo.

Não existem noções de solidariedade e de completude nos laços de sangue. Ninguém ajuda ninguém a ser feliz ou a superar os ritos de passagem. É a ideia que vigora nas construções maniqueístas ficcionais.

Não amamos a família. Pois atribuímos a ela nossa culpa e a fonte de nossos problemas. Erramos porque temos a referência traumática de tal mãe ou de tal pai, uma completa e oportunista isenção de nossas responsabilidades e de nossas escolhas. Os desvios são debitados sempre em nossa origem. Quando acertamos, acertamos sozinhos. Os méritos são exclusivamente nossos. Quando falhamos, são os nossos pais. É um jogo psicanalítico injusto.

Autor: Fabrício Carpinejar (adaptado).

01) Com base na leitura do texto, pode-se afirmar que o autor:

- Teve problemas com sua família na adolescência.
- Enaltece positivamente os contos de fada.
- Considera que devemos, obrigatoriamente, ser egoístas com quem residimos.
- Percebe como as falhas são creditadas, na maioria das vezes, aos pais.

02) Quanto à grafia dos vocábulos, assinale a alternativa que preenche, respectivamente, as lacunas destacadas no texto.

- mais; exceção; adolescência.
- mas; esseção; adolecência.
- mas; exceção; adolescência.
- mais; esseção; adolescência.

03) De acordo com a classificação de vocábulos do texto, analise as assertivas abaixo.

- “família” é um substantivo.
- “omisso” não é um adjetivo.
- “só”, empregado na primeira linha do terceiro parágrafo, corresponde a um advérbio.

Das assertivas, é CORRETO afirmar que:

- Apenas I e II estão corretas.
- Apenas a II está incorreta.
- Apenas a III está correta.
- Todas estão incorretas.

04) A palavra “omisso”, utilizado para se referir ao pai de Branca de Neve, poderia ser substituída, sem que houvesse comprometimento no sentido original, por:

- Ridículo.
- Alto.
- Ignorante.
- Ausente.

05) Dos verbos abaixo, presentes no texto, o ÚNICO que se encontra no modo subjuntivo é:

- entender.
- ajuda.
- seja.
- é.

06) Acerca do número de fonemas das palavras extraídas do texto, é válido afirmar que “sangue” e “porque” possuem, respectivamente:

- 5 fonemas; 6 fonemas.
- 4 fonemas; 5 fonemas.
- 5 fonemas; 4 fonemas.
- 4 fonemas; 4 fonemas.

07) Um exemplo de palavra proparoxítona da língua portuguesa é:

- Ninguém.
- Méritos.
- Sozinhos.
- Maniqueístas.

08) No que se refere ao processo de formação de palavras, cabe afirmar que “injusto” é formada por:

- Derivação regressiva.
- Derivação sufixal.
- Derivação prefixal.
- Justaposição.

09) No trecho “A salvação vem de fora: ou com príncipes ou com anões, estranhos que devem resgatar as vítimas dos grilhões domésticos”, há quantas orações?

- uma.
- duas.
- três.
- quatro.

10) Analise as assertivas e marque V, para a(s) Verdadeira(s), ou F, para a(s) Falsa(s).

- () Em “Não amamos a família”, tem-se um sujeito oculto.
() Em “Não existem noções de solidariedade e de completude nos laços de sangue”, o sujeito vem depois do predicado.
() Em “Os desvios são debitados sempre em nossa origem”, tem-se um sujeito composto.

É correto afirmar que a sequência que preenche, CORRETA e respectivamente, os parênteses é:

- a) V – V – F.
b) F – V – F.
c) V – F – F.
d) F – V – V.

MATEMÁTICA

11) Antes de uma rede de supermercados construir uma nova instalação em uma cidade, realiza uma série de pesquisas de forma a compreender a realidade da população e os segmentos que mais seriam interessantes. Nesse sentido, foi perguntado a alguns cidadãos “Das opções abaixo, o que você considera melhor em um supermercado?”, e cada um tinha de dar uma nota de 0 a 10 para cada uma das respostas, como no caso de um cidadão específico:

Resposta	Nota
Grandes promoções, uma vez por semana	7
Promoções médias, mais de uma vez na semana	8
Sem promoções, mas com preços pouco mais baixos todos os dias	10
Promoções não são importantes para mim	0

Qual das alternativas apresenta a média aritmética das notas desse cidadão?

- a) 25.
b) 6,25.
c) 8,33.
d) 12,5.

12) Um jovem estava se preparando para uma avaliação de matemática, na qual seriam cobradas operações matemáticas. Após estudar as básicas, como adição e multiplicação, o jovem iniciou seu estudo acerca da potenciação. No livro didático que estava utilizando, encontrou o seguinte desafio:

$$(4^{4/2})^{1/2}$$

Para que o jovem acertasse o desafio proposto no livro didático, ele deveria indicar que a resposta adequada é:

- a) 0.
b) 1.
c) 2.
d) 4.

13) Observe atentamente as três sequências numéricas a seguir e analise as assertivas acerca delas:

$$1, 4, 7, 10, 13, 16, 19, 22... \\ 1, -3, 9, -27, 81, -243... \\ 2, 4, 8, 16, 32, 64, 128...$$

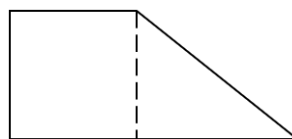
I. Pode-se afirmar que a soma entre o número que representa a razão da primeira sequência e o que representa a razão da terceira sequência é o número que representa a razão da segunda sequência.

II. Enquanto uma das sequências é compreendida como uma progressão geométrica, as outras duas sequências são compreendidas como progressões aritméticas.

Acerca das assertivas, assinale a alternativa CORRETA.

- a) Enquanto I está correta, não se pode afirmar que II está correta ou incorreta.
b) Enquanto II está correta, não se pode afirmar que I está correta ou incorreta.
c) Pode-se afirmar que I está correta, assim como se pode afirmar que II está incorreta.
d) Pode-se afirmar que ambas estão incorretas.

14) Na região central de um bairro existe uma praça pública, a qual passará por uma grande reforma, sendo necessário colocar uma barreira (tapumes) para impedir que os transeuntes acessem a área. A praça possui o formato abaixo demonstrado.



Considere que sua região quadrada tem 21 metros de comprimento de lado, e que o cateto da região triangular que não possui essa medida, mede 28 metros de comprimento. Nesse sentido, quantos metros de barreira serão necessários ser colocados nessa praça? (Considere que a linha pontilhada não existe, apenas auxilia na compreensão do formato da praça).

- a) 126 metros.
b) 135 metros.
c) 112 metros.
d) 119 metros.

15) Durante o desenvolvimento de um estudo, os envolvidos chegaram à conclusão de que a multiplicação das matrizes abaixo encontradas resultaria em uma nova matriz, cuja soma dos termos que a compõe seria o índice procurado, o objetivo desse estudo.

$$M1 = \begin{bmatrix} 2 & 1 \\ 2 & 3 \end{bmatrix} \quad M2 = \begin{bmatrix} 4 & 2 \\ 1 & 3 \end{bmatrix}$$

Qual das alternativas apresenta o resultado desse índice buscado?

- a) 11.
b) 40.
c) 13.
d) 38.

16) Em comemoração ao aniversário de inauguração de uma universidade, um artista plástico construiu um monumento, o qual deverá ser montado através da sobreposição de peças iguais. Sabe-se que o monumento de formato paralelepípedo, ao todo, terá volume de $2,16 \text{ m}^3$. Considerando que cada peça terá formato cúbico com volume igual a $0,216 \text{ m}^3$, qual será a altura desse monumento?

- a) 60 cm.
- b) 3 m.
- c) 6 m.
- d) 3,6 cm.

17) Um sistema específico gera uma senha automática para cada pessoa que faz um registro em sua plataforma. Essa senha segue uma sequência lógica. Pode-se verificar a seguir três exemplos de senhas geradas por esse sistema:

**PODER-2
SABEDORIA-5
ANSEIO-4**

Uma jovem fez o seu registro na plataforma citada e recebeu do sistema uma senha, composta de uma palavra, do hífen, e do número 3. Qual das alternativas apresenta uma hipótese dessa palavra recebida pela jovem?

- a) LIBERDADE.
- b) PAZ.
- c) AMIGO.
- d) URBANIDADE.

18) Eventualmente pode-se encontrar uma função de 1° grau a qual é dependente de outra função, também de 1° grau, como é o caso de $m(v) = 2v + n(v) - 1$. Considerando que $n(v) = 3v - 2$, qual das alternativas a seguir apresenta o resultado da expressão $m(2) + m(1)$?

- a) 9.
- b) 7.
- c) 11.
- d) 5.

19) Para uma breve viagem na qual ministraria uma palestra, um professor levou em sua mala duas camisas, três calças sociais e dois pares de sapatos, todos diferentes. Ele precisa escolher uma camisa, uma calça social e um par de sapatos para a palestra. De quantas formas diferentes ele poderá estar presente quanto ao que veste e calça?

- a) 4.
- b) 8.
- c) 10.
- d) 12.

20) Um jovem leitor não sabia que na terça-feira de uma semana, a loja online na qual adquire livros faria uma promoção, visto que na segunda-feira anterior comprou certo exemplar por R\$ 89,90. Com a promoção do dia seguinte, o livro passou a custar R\$ 80,91. Isso quer dizer que a promoção forneceu ___ de desconto no livro, ou seja, ____.

Qual alternativa completa de forma respectiva as lacunas?

- a) 9%; R\$ 8,99.
- b) 9%; R\$ 9,01.
- c) 10%; R\$ 8,99.
- d) 10%; R\$ 9,01.

CONHECIMENTOS GERAIS

21) A 26ª edição do Enem 2023 ocorreu nos dias 5 e 12 de novembro. O tema de redação no primeiro dia de prova regular desta edição foi:

- a) Invisibilidade e registro civil: garantia de acesso à cidadania no Brasil.
- b) A falta de empatia nas relações sociais no Brasil.
- c) Desafios para o enfrentamento da invisibilidade do trabalho de cuidado realizado pela mulher no Brasil.
- d) O estigma associado às doenças mentais na sociedade brasileira.

22) O mês de novembro de 2023 marcou o encerramento dos Jogos Pan-Americanos 2023 em Santiago, e a realização dos Jogos Parapan-Americanos. Sobre tal evento, analise as assertivas:

- I. Em ambas as edições, o time brasileiro quebrou recorde na conquista de medalhas no evento esportivo.
- II. No Parapan, os brasileiros conquistaram 343 medalhas no total, sendo 156 ouros, 98 pratas e 89 bronzes.

Das assertivas, pode-se afirmar que:

- a) I e II estão incorretas.
- b) Apenas II está correta.
- c) Apenas I está correta.
- d) I e II estão corretas.

CONTEÚDO ESPECÍFICO

23) Qual é a melhor prática para um telefonista ao lidar com informações confidenciais durante uma chamada?

- a) Compartilhar as informações livremente para manter a transparência.
- b) Anotar e deixar as informações confidenciais em um local visível para lembrança.
- c) Garantir a privacidade e segurança das informações, compartilhando-as apenas com pessoas autorizadas.
- d) Usar o viva-voz para que colegas possam ouvir e oferecer suporte se necessário.

24) O que um telefonista deve fazer ao identificar uma chamada de emergência?

- a) Transferir a chamada imediatamente para os serviços de emergência relevantes.
- b) Tentar resolver a situação por conta própria para evitar sobrecarregar os serviços de emergência.
- c) Colocar a chamada em espera enquanto consulta um manual de procedimentos.
- d) Encerrar a chamada, pois não é responsabilidade da empresa lidar com emergências.

25) Em que circunstância um telefonista deve utilizar a função de "chamada em espera"?

- a) Quando deseja pausar uma chamada ativa para atender uma nova chamada entrante.
- b) Para transferir todas as chamadas recebidas para o dia seguinte.
- c) Quando precisa sair da mesa por um longo período.
- d) Para evitar atender chamadas de números desconhecidos.

26) Qual é a importância do controle de agenda para um telefonista, especialmente em ambientes corporativos?

- a) Para garantir que todas as chamadas sejam atendidas no primeiro toque.
- b) Para monitorar o uso excessivo dos telefones da empresa.
- c) Para organizar reuniões, compromissos e lembrar os superiores de seus horários.
- d) Para registrar e protocolar documentos recebidos via fax.

27) Como um telefonista deve proceder ao receber uma ligação para alguém que não está disponível?

- a) Informar que a pessoa não está e desligar imediatamente.
- b) Oferecer para anotar uma mensagem ou transferir a chamada para o correio de voz da pessoa solicitada.
- c) Ignorar a chamada, esperando que liguem novamente mais tarde.
- d) Transferir a chamada para outro departamento, independentemente da relevância.

28) O que significa "chamada em conferência" em um contexto de telefonia?

- a) Uma chamada que é automaticamente gravada para fins de treinamento.
- b) Uma chamada que permite a comunicação entre três ou mais partes simultaneamente.
- c) Uma chamada que é redirecionada para um número de conferência pré-agendado.
- d) Uma chamada que envolve um mediador para facilitar a conversa.

29) Em uma situação onde um usuário está visivelmente irritado ao telefone, qual é a melhor abordagem para um telefonista?

- a) Confrontar o usuário e defender a posição da empresa.
- b) Transferir imediatamente a chamada para o gerente.
- c) Manter a calma, ouvir atentamente e oferecer ajuda de forma empática.
- d) Sugerir que o usuário ligue mais tarde quando estiver mais calmo.

30) Qual é a função da "rechamada" nos serviços de telefonia?

- a) Permitir ao usuário ligar para o último número que tentou contatá-lo, caso a chamada não tenha sido atendida.
- b) Bloquear chamadas de determinados números.
- c) Registrar todas as chamadas recebidas para controle interno.
- d) Desviar chamadas recebidas para outro número automaticamente.

31) O que é um "prefixo" em termos de serviços e recursos de telefonia?

- a) Uma sequência numérica que identifica a origem geográfica de uma chamada telefônica.
- b) Um código usado para finalizar todas as chamadas.
- c) Uma função que permite transferir chamadas automaticamente.
- d) Um dispositivo usado para aumentar o volume da chamada.

32) Se um cliente liga solicitando informações que você não possui no momento, qual é a melhor prática para um telefonista?

- a) Informar ao usuário que não pode ajudar e encerrar a chamada.
- b) Prometer retornar a ligação sem intenção de fazê-lo.
- c) Transferir a chamada aleatoriamente para outro departamento.
- d) Anotar os detalhes da solicitação e assegurar um retorno após obter as informações necessárias.

33) O que significa "protocolo de documentos" em um ambiente de escritório?

- a) A técnica de encadernação de documentos importantes.
- b) O processo de enviar documentos via correio eletrônico.
- c) O registro formal da recepção de documentos, atribuindo-lhes um número de identificação único.
- d) A prática de assinar digitalmente documentos oficiais.

34) Qual é o principal objetivo da classificação de documentos em um sistema de arquivo?

- a) Reduzir o volume físico dos documentos armazenados.
- b) Facilitar a recuperação rápida e precisa da informação.
- c) Aumentar a segurança dos documentos, tornando-os ilegíveis.
- d) Digitalizar todos os documentos para preservação a longo prazo.

35) No contexto de uso e conservação de equipamentos de escritório, o que é recomendado para prolongar a vida útil de uma impressora?

- a) Usá-la continuamente para evitar que as peças internas enferrujem.
- b) Desligá-la da tomada ao final de cada dia de trabalho.
- c) Realizar manutenções preventivas e seguir as instruções do fabricante.
- d) Utilizar apenas papel reciclado para reduzir custos de impressão.

36) O que caracteriza um "arquivo ativo" em um sistema de gestão documental?

- a) Documentos que foram arquivados há mais de dez anos.
- b) Documentos que são raramente acessados e estão em armazenamento de longo prazo.
- c) Documentos que estão em uso frequente ou periódico e necessitam estar facilmente acessíveis.
- d) Documentos digitais que estão armazenados em nuvem.

37) Qual é a diferença entre arquivo vertical e arquivo horizontal?

- a) O arquivo vertical refere-se ao armazenamento digital, enquanto o horizontal ao físico.
- b) No arquivo vertical, os documentos são pendurados, enquanto no horizontal, são empilhados.
- c) O arquivo vertical é usado para documentos confidenciais, e o horizontal para documentos públicos.
- d) O arquivo vertical organiza documentos em pé, e o horizontal os organiza deitados.

38) Qual é a importância da "indexação" no processo de arquivo de documentos?

- a) Garantir que todos os documentos sejam digitalizados.
- b) Criar um sistema de referência que facilita a localização de documentos.
- c) Codificar documentos para segurança adicional.
- d) Reduzir o espaço físico necessário para o armazenamento de documentos.

39) Qual dos seguintes exemplos ilustra corretamente o princípio da impessoalidade na redação oficial?

- a) "Eu acho que os resultados do projeto serão positivos."
- b) "Na minha opinião, deveríamos reconsiderar a decisão."
- c) "Os resultados do projeto indicam uma tendência positiva."
- d) "Eu pessoalmente verifiquei os dados e concordo com as conclusões."

40) Em termos de pronúncia correta das palavras durante a comunicação, qual abordagem é recomendada para minimizar mal-entendidos?

- a) Usar sinônimos complexos para impressionar o interlocutor.
- b) Falar rapidamente para transmitir urgência.
- c) Articular claramente e ajustar o ritmo de fala conforme o contexto.
- d) Preferir jargões técnicos para demonstrar conhecimento.

RASCUNHO PARA ANOTAÇÃO DO GABARITO

01		11		21		31	
02		12		22		32	
03		13		23		33	
04		14		24		34	
05		15		25		35	
06		16		26		36	
07		17		27		37	
08		18		28		38	
09		19		29		39	
10		20		30		40	