

Colégio
M0001Sala
0001Ordem
0001

Março/2026



PREFEITURA MUNICIPAL DE BARUERI

Concurso Público para o Preenchimento de Vagas de Telefonista

Nome do Candidato

Caderno de Prova '1701', Tipo 001

Nº de Inscrição

MODELO

Nº do Caderno

TIPO-001

Nº do Documento

0000000000000000

ASSINATURA DO CANDIDATO

PROVA**Conhecimentos Gerais
Conhecimentos Específicos**

INSTRUÇÕES

Quando autorizado pelo fiscal de sala, transcreva a frase abaixo, com sua caligrafia usual, no espaço apropriado na Folha de Respostas.

Santo Agostinho, teólogo e filósofo, refletiu sobre a liberdade humana.

- Verifique se este caderno corresponde à sua opção de cargo, se contém 40 questões numeradas de 1 a 40.
- Caso contrário, solicite imediatamente ao fiscal da sala a substituição do caderno.
- Não serão aceitas reclamações posteriores.
- Para cada questão existe apenas UMA resposta certa.
- Leia cuidadosamente cada uma das questões e escolha a resposta certa.
- Essa resposta deve ser marcada na FOLHA DE RESPOSTAS que você recebeu.

VOCÊ DEVE

- Procurar, na FOLHA DE RESPOSTAS, o número da questão que você está respondendo.
- Verificar no caderno de prova qual a letra (A,B,C,D,E) da resposta que você escolheu.
- Marcar essa letra na FOLHA DE RESPOSTAS, conforme o exemplo: A ● C D E

ATENÇÃO

- Marque as respostas com caneta esferográfica de material transparente e tinta preta ou azul. Não será permitida a utilização de lápis, lapiseira, marca-texto, régua ou borracha durante a realização da prova.
- Marque apenas uma letra para cada questão. Será anulada a questão em que mais de uma letra estiver assinalada.
- Responda a todas as questões.
- Não será permitida nenhuma espécie de consulta ou comunicação entre os candidatos, nem a utilização de livros, códigos, manuais, impressos ou quaisquer anotações, máquina calculadora ou similar.
- A duração da prova é de 3 horas, para responder a todas as questões objetivas e preencher a Folha de Respostas.
- Ao terminar a prova, chame o fiscal da sala e devolva todo o material recebido para conferência.
- É proibida a divulgação ou impressão parcial ou total da presente prova. Direitos Reservados.



CONHECIMENTOS GERAIS

Língua Portuguesa

Atenção: Considere o texto para responder às questões de números 1 a 5.

Todo mundo conhece um caçador de redundâncias. É aquela pessoa adepta de corrigir alguém que diz ou escreve, por exemplo, "azeite de oliva". "Se é azeite só pode ser de oliva, oliva é azeitona, de azeitona se faz azeite, entendeu? Falar azeite de oliva é o mesmo que falar 'entrar para dentro'."

Sempre à espreita de pleonasmos viciosos, de palavras supérfluas, esse tipo especial de sabichão começa estando certo e logo fica errado, erradíssimo. Como se contenta com as primeiras linhas da história, nem desconfia disso, e acaba por protagonizar cenas constrangedoras. Se não sabe que a construção "entrar para dentro" pode, em determinadas circunstâncias, traduzir um reforço legítimo ou até necessário, no caso do azeite seu erro é ignorar que a palavra vinda do árabe "az-zayl" nasceu nos olivais, mas ganhou o mundo. Foi rápido o processo de expansão do sentido de azeite, que logo designava diversos tipos de óleo vegetal – azeite de dendê, por exemplo – e até de origem animal.

Em outras palavras, a azeitona perdeu os direitos exclusivos sobre o azeite, que de óleo extraído dela virou genérico e foi azeitar sentidos variados pelo mundo. Daí a necessidade de um qualificativo, "de oliva", para marcar seu significado primeiro e evitar mal-entendidos. O nome disso não é pleonasma vicioso. É só a língua se mexendo em seu espetáculo habitual de metáfora e metonímia, quer dizer, de vida. Como se sabe, nada irrita mais os sabichões.

Mal se livrou do caçador de redundâncias, o pobre azeite de oliva já precisa encarar, que sina, o maníaco do sentido literal: "Como não é extraído de uma oliva só, o certo é azeite de olivas". Este pensa que a língua é um kit de mecânica cheio de peças únicas com funções unívocas, quando uma metáfora mais funcional para ela é um kit de química, com as palavras se entrecrocando e gerando uma infinidade de reações, muitas surpreendentes, algumas com cara de magia. Mas esse é outro capítulo no almanaque do sabichonismo.

(RODRIGUES, Sérgio. Disponível em: www1.folha.uol.com.br/colunas/sergio-rodrigues. Adaptado)

1. Ao refletir sobre o uso da linguagem, o autor
 - (A) critica a hipercorreção, fenômeno linguístico em que o falante, na tentativa de soar mais formal, exagera na aplicação de regras gramaticais.
 - (B) analisa o uso da expressão *entrar para dentro*, a fim de redefinir formalmente o conceito de pleonasma vicioso.
 - (C) identifica-se com o chamado *caçador de redundâncias*, que condena expressões empregadas sem critério na comunicação virtual.
 - (D) assinala que certas expressões aparentemente redundantes são funcionais em determinados contextos.
 - (E) condena o uso indevido de palavras oriundas de língua estrangeira, que acabam sendo usadas fora do contexto histórico original.

2. No trecho *e foi azeitar sentidos variados pelo mundo* (3º parágrafo), o autor empresta carga metafórica ao verbo *azeitar*. No contexto em que se encontra, o sentido denotativo do verbo *azeitar* refere-se, entre outras, à ação de
 - (A) precaver.
 - (B) facilitar.
 - (C) designar.
 - (D) restringir.
 - (E) preterir.

3. *Mal se livrou do caçador de redundâncias, o pobre azeite de oliva já precisa encarar, que sina, o maníaco do sentido literal:* No trecho acima, identifica-se a seguinte figura de linguagem:
 - (A) personificação, pois atribui-se comportamento humano a um objeto inanimado, o *azeite de oliva*.
 - (B) antítese, pois opõem-se os termos *redundâncias* e *literal*.
 - (C) hipérbole, pois há exagero intencional no uso do adjetivo *literal*.
 - (D) metáfora, pois a palavra *sina* é usada em substituição ao termo *destino*, estabelecendo comparação implícita.
 - (E) metonímia, pois o termo *Mal* representa a ideia, mais genérica, de sofrimento.



4. Considerando o contexto, no trecho *almanaque do sabichonismo* (4º parágrafo), a palavra sublinhada, um neologismo derivado do termo "sabichão",
- (A) expressa um elogio.
 - (B) expressa uma crítica.
 - (C) constitui um eufemismo.
 - (D) expressa neutralidade.
 - (E) assume tom melancólico.

5. Como se contenta com as primeiras linhas da história, nem desconfia disso, e acaba por protagonizar cenas constrangedoras (2º parágrafo).

No contexto em que se insere, a oração sublinhada expressa ideia de

- (A) condição.
- (B) oposição.
- (C) tempo.
- (D) finalidade.
- (E) causa.

Atenção: Considere o poema para responder às questões de números 6 e 7.

Janelas sobre o Saara

*Redemoinhos
erigem rosas
rosas fugidias
em vórtices que não se cumprem
pois tudo em ti, deserto,
é a longa espera do horizonte.
Fulva tua cor, fulvos teus camelos,
lentos barcos da longa travessia.
Nas dunas nasce o sol,
rugindo.
A sede acorda, alongam-se as caravanas.
O céu é uma pupila imensa, dilatada,
e a sombra dos corpos, o repouso adiado,
além, na imensidão.*

(SILVA, Dora Ferreira da Silva, **Poesia Reunida**.
Rio de Janeiro: Topbooks, 1999)

6. A(s) vírgula(s) isola(m) um vocativo no verso:
- (A) *O céu é uma pupila imensa, dilatada,*
 - (B) *Nas dunas nasce o sol, / rugindo.*
 - (C) *Fulva tua cor, fulvos teus camelos,*
 - (D) *A sede acorda, alongam-se as caravanas.*
 - (E) *pois tudo em ti, deserto,*



7. No poema, compara-se a imagem de
- (A) camelos à de barcos lentos.
 - (B) redemoinhos à de rosas fugidias.
 - (C) dunas à do horizonte.
 - (D) caravanas à de uma longa espera.
 - (E) uma travessia à de uma pupila dilatada.

Atenção: Considere o trecho da entrevista de Roberto de Carvalho para responder às questões de números 8 a 10.

Neste ano, Rita Lee e Roberto de Carvalho comemorariam 50 anos do momento em que ela convidou o então guitarrista de Ney Matogrosso para jantar e se apaixonou. "Amor à primeira tecla", escreveu a roqueira em "Rita Lee: Uma Autobiografia." Ele está de passagens compradas para o Rio, onde nasceu, para desfilar no último carro da Mocidade Independente de Padre Miguel. A escola levará à Sapucaí o enredo "Rita Lee – A Padroeira da Liberdade".

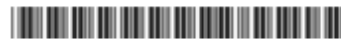
Apesar de receber o convite como uma grata surpresa, a família fez exigências: sem produtos animais. "Era algo extremamente importante para Rita e para nós. Tenho certeza de que, onde estiver, ela está se regozijando com essa homenagem."

Como está a sua relação com a música?

Eu não planejava ser músico profissional. Toquei com alguns artistas, mas o meu encontro com a Rita foi fatal para que a minha vida ficasse inteiramente voltada à música. Quando a gente parou de fazer show, outros interesses surgiram. Eu me dediquei à jardinagem; a Rita, aos livros. Continuo tocando muito. Meu público mais fiel é o Juninho, meu cachorro – basta eu sentar ao piano que ele aparece. Mas não tenho a intenção de exercer a profissão. Não é impossível, mas é improvável. Sinto que, na música, já fiz o que tinha de fazer. Quando toco hoje, às vezes me soa derivativo.

(Disponível em: www1.folha.uol.com.br/colunas/monicabergamo. 02. 2026. Adaptado)

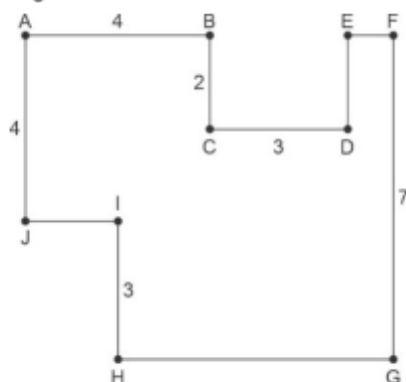
8. *Apesar de receber o convite como uma grata surpresa, a família fez exigências: sem produtos animais* (2º parágrafo). Sem prejuízo para a correção gramatical e as relações de sentido, o trecho acima pode ser reescrito do seguinte modo:
- (A) Foi com grata surpresa que a família recebeu o convite, contanto que, exigiram, produtos animais não foram usados.
 - (B) Mesmo que o convite fora recebido como uma grata surpresa, a família fez exigências para que não houvessem produtos animais.
 - (C) Embora tenha recebido o convite como uma grata surpresa, a família exigiu que não fossem usados produtos animais.
 - (D) Quando, com grata surpresa, a família, recebeu o convite, a exigência que fizera foi que não se usasse produtos animais.
 - (E) A família, ainda que tivessem tido uma grata surpresa ao receberem o convite, exigiram que não houvessem produtos animais.
9. Expressa uma hipótese a forma verbal que está em:
- (A) *A escola levará à Sapucaí o enredo "Rita Lee – A Padroeira da Liberdade".*
 - (B) *Eu não planejava ser músico profissional.*
 - (C) *outros interesses surgiram.*
 - (D) *basta eu sentar ao piano que ele aparece.*
 - (E) *Neste ano, Rita Lee e Roberto de Carvalho comemorariam 50 anos.*
10. A palavra formada a partir de prefixo de negação está sublinhada no trecho:
- (A) *Quando toco hoje, às vezes me soa derivativo.*
 - (B) *Não é impossível, mas é improvável.*
 - (C) *Eu me dediquei à jardinagem; a Rita, aos livros.*
 - (D) *ela está se regozijando com essa homenagem.*
 - (E) *Mas não tenho a intenção de exercer a profissão.*

**Raciocínio Lógico-Matemático**

11. Armando e Gilberto trabalham com distribuição de mercadorias, cada um deles dirigindo seu próprio veículo em suas tarefas. Em janeiro de 2026, considerando o trabalho de distribuição desses dois rapazes, o volume de combustível usado pelo veículo de Armando correspondeu a 86% do volume usado pelo veículo de Gilberto e, em fevereiro de 2026, relativamente ao mês anterior, o veículo de Armando aumentou o consumo de combustível em 61 litros e o veículo de Gilberto diminuiu seu consumo em 100 litros, de maneira que, em fevereiro de 2026, o consumo de combustível desses dois veículos foi igual.
- Nesses dois meses, o consumo total de combustível dos veículos de Armando e Gilberto, em suas tarefas de distribuição de mercadorias, foi igual a
- (A) 3.185 litros.
(B) 3.443 litros.
(C) 3.720 litros.
(D) 4.148 litros.
(E) 4.239 litros.
-
12. Em um grupo de atletas, parte treina futebol e os demais treinam natação, de maneira que a razão entre o número de atletas que treinam futebol e o número de atletas que treinam natação é igual a $\frac{9}{4}$. Excluindo-se desse grupo 9 atletas do futebol e 9 atletas da natação, a razão indicada passa a ser igual a $\frac{7}{3}$. Antes da exclusão, o total de atletas desse grupo é igual a
- (A) 455
(B) 468
(C) 481
(D) 494
(E) 507
-
13. Para a fabricação de 1.400 unidades de certo produto, foram contratadas 7 pessoas, que trabalharam 4 horas por dia durante 5 dias. Considerando que a produtividade de qualquer pessoa na fabricação desse produto seja a mesma, o número de pessoas que devem ser contratadas para que produzam 3.840 unidades desse produto, cada pessoa trabalhando 4 horas por dia durante 8 dias, deverá ser
- (A) 6
(B) 8
(C) 10
(D) 12
(E) 14
-
14. Para facilitar o embarque dos passageiros em certo navio, eles foram divididos em três grupos. O número de pessoas de um dos grupos correspondeu a $\frac{3}{8}$ do número de passageiros, um outro grupo foi formado por 620 pessoas, e um terceiro grupo teve um número de pessoas que correspondeu a $\frac{5}{12}$ do número de passageiros.
- O total de passageiros nesses três grupos é igual a
- (A) 2.880
(B) 2.904
(C) 2.976
(D) 3.000
(E) 3.048
-
15. O menor termo positivo de uma progressão aritmética (PA) de razão 8 é o número 4. A soma de todos os elementos dessa PA que são maiores do que 100 e menores do que 200 é igual a
- (A) 1.824
(B) 1.924
(C) 2.048
(D) 2.148
(E) 2.248



16. O perímetro do polígono ABCDEFGHIJ é igual a 34 cm e seu lado IJ mede 1 cm a mais do que seu lado EF. A figura indica as medidas, em cm, de alguns dos lados do polígono.



Dado que, nesse polígono, quaisquer dois lados consecutivos são perpendiculares, a área dele é

- (A) 32 cm^2
(B) 36 cm^2
(C) 40 cm^2
(D) 44 cm^2
(E) 48 cm^2
-
17. No início do ano letivo, a média das alturas de 20 alunos de uma classe era igual a 125 cm. Após algum tempo, foi feita uma nova medida das alturas desses alunos, indicando que alguns cresceram 0,5 cm e que os demais cresceram 1 cm. Sabendo que a média das alturas desses 20 alunos passou, então, a ser igual a 125,7 cm, o número de alunos que cresceu 1 cm nesse período foi
- (A) 3
(B) 5
(C) 6
(D) 8
(E) 9
-
18. Um grupo é formado por 36 mulheres e 33 homens. Cada pessoa nesse grupo é brasileira ou é estrangeira e, no total, 7 homens são estrangeiros e 27 pessoas são brasileiras. O número de mulheres estrangeiras nesse grupo é
- (A) 35
(B) 31
(C) 23
(D) 19
(E) 15
-
19. Ares, Boris, Ciro e Dion são os únicos irmãos de uma família e, dois a dois, nasceram em anos distintos. Ciro nasceu imediatamente após Ares, ou seja, o primeiro irmão a nascer depois que Ares nasceu foi Ciro. Considere as seguintes afirmações feitas por esses irmãos sobre a ordem em que nasceram:
- Ares: – O terceiro irmão a nascer foi Ciro.
Boris: – Eu não sou o mais velho e nem sou o mais novo.
Ciro: – Dion não é o mais velho.
Dion: – Eu nasci imediatamente após Boris ou Boris nasceu imediatamente após mim.
- Sabendo que apenas um irmão mentiu em sua afirmação, o mais velho e o mais novo desses irmãos são, respectivamente,
- (A) Ares e Boris.
(B) Ares e Dion.
(C) Boris e Ciro.
(D) Boris e Dion.
(E) Dion e Ciro.
-
20. Os apelidos das irmãs Bianca, Beatriz e Bárbara são, não necessariamente nessa ordem, Zyra, Vexa e Kora. Essas irmãs ganharam de sua avó, em alguma ordem, as quantias de R\$ 100, R\$ 200 e R\$ 300. Beatriz ganhou mais do que Bárbara e Bianca ganhou mais do que Bárbara. Em relação aos seus apelidos, Vexa foi a que ganhou mais e Kora quem ganhou menos. Sabendo que Zyra ganhou menos do que Beatriz, deduz-se que o apelido de
- (A) Bárbara é Zyra.
(B) Beatriz é Kora.
(C) Beatriz é Vexa.
(D) Bianca é Kora.
(E) Bianca é Vexa.

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

21. Ao tomar posse em um cargo público, o servidor deve exercer suas atividades de acordo com
- (A) normas éticas e morais da instituição e da profissão, que orientam a convivência e a conduta no ambiente de trabalho.
 - (B) regras técnicas apenas, uma vez que a ética dependerá exclusivamente de seus valores pessoais.
 - (C) regras profissionais somente independentemente de se alinharem com as normas éticas ou morais do órgão público.
 - (D) normas morais pessoais do servidor, cabendo ao órgão público adaptar-se a elas.
 - (E) regras definidas pela chefia direta do órgão de vinculação sem qualquer reflexão ética ou moral.
-
22. Nas atividades em repartição pública de uma Prefeitura de determinado município, considera-se usuário
- (A) quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil.
 - (B) somente pessoa jurídica que se utiliza, efetiva ou potencialmente, do serviço público.
 - (C) pessoa física ou jurídica que se utiliza, efetiva ou potencialmente, do serviço público.
 - (D) quem exerce cargo, emprego ou função pública, ainda que transitoriamente ou sem remuneração.
 - (E) pessoa física ou jurídica que se utiliza, somente potencialmente, do serviço público.
-
23. Como telefonista de determinada Prefeitura, ao receber ligações, é necessário observar diretrizes institucionais e valer-se de
- (A) presunção de linguagem rebuscada e sempre com uso de jargões.
 - (B) presunção de linguagem rebuscada demonstrando a qualificação do agente público.
 - (C) presunção a boa fé, predominantemente, de siglas típicas do órgão.
 - (D) urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários.
 - (E) urbanidade, respeito, acessibilidade, prescindindo de cortesia no atendimento aos usuários.
-
24. Quanto aos fundamentos da Lei Geral de Proteção de Dados, considere:
- I. o respeito à privacidade;
 - II. a autodeterminação informativa;
 - III. a liberdade de expressão, de informação, de comunicação e de opinião;
 - IV. a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem.
- Está correto o que se afirma em
- (A) I, II, III e IV.
 - (B) I, III e IV, apenas.
 - (C) II e III, apenas.
 - (D) I e II, apenas.
 - (E) II e IV, apenas.
-
25. A Lei Geral de Proteção e Dados NÃO se aplica ao tratamento de dados pessoais para fins
- (A) de utilização por pessoa de direito privado no tocante à defesa nacional.
 - (B) abertamente franqueados a particulares e com fins econômicos, realizados por pessoa natural.
 - (C) irrestritos de atividades de investigação e repressão penais.
 - (D) irrestritos de segurança do Estado, sem previsão de medidas proporcionais.
 - (E) exclusivos de segurança pública.
-
26. Na condição de telefonista da Prefeitura de determinado município, uma servidora pública recebeu uma ligação. Nela o interlocutor identificou-se como um representante comercial de uma empresa privada com fins comerciais e que precisava entregar um prêmio surpresa de uma campanha publicitária a determinado munícipe. Considerando que a telefonista tinha acesso ao banco de dados e à informação solicitada, à luz da Lei Geral de Proteção de Dados, o endereço
- (A) deve ser fornecido, pois não é nem dado pessoal nem sensível.
 - (B) não deve ser fornecido e é considerado dado sensível.
 - (C) deve ser fornecido e é considerado dado anonimizado.
 - (D) deve ser fornecido e é considerado dado sensível.
 - (E) não deve ser fornecido e é considerado dado pessoal.



27. Considerando que no município existem creches destinadas ao uso dos munícipes, a utilização de dados pessoais de crianças deverá ser realizada
- (A) somente com o consentimento específico conjunto e concomitante dos dois pais.
 - (B) sem o consentimento específico dos pais ou do responsável legal.
 - (C) com o consentimento específico e em destaque dado por pelo menos um dos pais ou pelo responsável legal.
 - (D) apenas com o consentimento inespecífico, conjunto e concomitante dos dois pais.
 - (E) com o consentimento inespecífico dado por pelo menos um dos pais ou pelo responsável legal.

28. No atendimento telefônico de munícipes, o profissional telefonista
- (A) deve usar um tom de voz firme, claro e gentil, buscando compreender a demanda apresentada, identificar o setor responsável e informar ao munícipe que a ligação será transferida para o setor correto.
 - (B) jamais deve perguntar novamente ou explicar novamente, caso a pessoa não compreenda as informações prestadas, devendo encerrar a ligação o mais rápido possível para liberar a linha para outro atendimento.
 - (C) deve orientar o munícipe a ligar novamente somente no PABX, em caso de necessidade de transferência de ligação, se o setor estiver ocupado, e em hipótese alguma informar ramais ou contatos relacionados ao assunto.
 - (D) esclarecer o assunto de forma superficial ao ouvinte, ainda que não tenha certeza das informações, evitando transferir a ligação para outros setores.
 - (E) deve realizar o procedimento abruptamente sem informar previamente o munícipe, em caso de transferência de ligação, independentemente de sua concordância ou compreensão.

29. Com relação à verbalização exercida pelo atendente da prefeitura do Município X, envolvendo público interno e externo, via telefone, considere o quadro abaixo:

AÇÃO		DESCRIÇÃO	
I	Saudação	1	<i>Posso ajudá-lo em algo mais? A Prefeitura de Barueri agradece seu contato e permanece à sua disposição. Até logo.</i>
II	Interação	2	<i>Prefeitura do município X, telefonista Maria falando, bom-dia/boa-tarde/boa-noite.</i>
		3	<i>Por favor, com quem eu falo? Qual o motivo de sua ligação?</i>
III	Despedida	4	<i>Vou redirecioná-lo ao departamento responsável ou cumpre-me informá-lo de que tal informação encontra-se no site www.prefeitura.xxx.br- Não tenho a informação no momento, posso anotar seu número e retornar a ligação com as informações?</i>
		5	<i>Como posso ajudá-lo(a) hoje?</i>

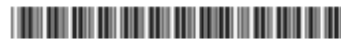
Ação e Descrição estão correlacionados corretamente a em:

- (A) I-2 - II-3 e 4 - III-1 e 5
 - (B) I-2 - II-3, 4 e 5 - III-1
 - (C) I-2 - II-5 e 4 - III-1 e 3
 - (D) I-3 - II-2 e 5 - III-1 e 4
 - (E) I-2 e 5 - II-3 e 4 - III-1
30. Considerando as diretrizes de atendimento ao público I e II, na condição de telefonista, Considere as duas proposições:
- I. "A aplicação de soluções tecnológicas visa simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos."

ASSIM COMO

II. "Propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações."

- (A) Ambas estão corretas e estabelecem uma relação de adversidade.
- (B) A I está correta e a II incorreta, estabelecendo uma relação de oposição.
- (C) A II está correta e a I está incorreta, estabelecendo uma relação de oposição.
- (D) Ambas estão corretas e estabelecem uma relação de adição.
- (E) A I está correta e a II incorreta, estabelecendo uma relação de adversidade.



31. Sobre as funções do servidor público e do cargo de Telefonista de determinada Prefeitura, quanto ao atendimento ao público, de acordo com as normas vigentes,
- (A) é vedada a recusa de recebimento de requerimentos pelos serviços de protocolo, exceto quando o órgão ou a entidade for manifestamente incompetente.
 - (B) é vedada a recusa de recebimento de requerimentos pelos serviços de protocolo, mesmo que direcionado a outro órgão.
 - (C) após a protocolização de requerimento, caso o agente público verifique que o órgão é incompetente para o exame ou a decisão da matéria, deverá ser arquivada sem qualquer resposta ao munícipe.
 - (D) o recebimento de requerimentos pelos serviços de protocolo deve ocorrer ainda que o órgão ou a entidade seja manifestamente incompetente; nesse caso, será dado o respectivo andamento junto ao ente público responsável com a resposta ao usuário.
 - (E) ainda que não exista dúvida fundada quanto à autenticidade ou previsão legal, em nenhuma hipótese deve ser dispensado o reconhecimento de firma e a autenticação de cópia dos documentos expedidos no País e destinados a fazer prova junto a órgãos e entidades do poder público.
-
32. No atendimento telefônico ao público, o termo "transferência de chamada" significa
- (A) recusar o atendimento quando o servidor não souber a resposta.
 - (B) encerrar a ligação sem prestar informações ao usuário.
 - (C) colocar o usuário em espera por tempo indeterminado.
 - (D) encaminhar a ligação do usuário para outro setor ou servidor responsável pelo atendimento solicitado.
 - (E) redirecionar a ligação apenas para números externos à instituição.
-
33. Dentre os quesitos comumente verificados como medidores de qualidade do serviço público no atendimento ao público interno e externo, incluem-se:
- (A) eficiência no atendimento, confiabilidade, transparência na informação, cordialidade, acessibilidade e satisfação do usuário.
 - (B) *marketing* institucional e crescimento financeiro, fundamentalmente.
 - (C) assuntos relevantes como: política partidária, debates internos, reuniões de diretoria, aumento de impostos e auditoria contábil.
 - (D) quantidade de servidores, tempo de expediente, expansão das instalações, gastos com tecnologia e número de documentos produzidos, apenas.
 - (E) exclusivamente o tempo de atendimento, sem levar em conta a satisfação do usuário ou cumprimento de normas.
-
34. Na operação de um PABX,
- (A) a gravação de uma chamada é permitida, mas não a sua identificação.
 - (B) a ligação é automática para a linha principal, mas depende de operador humano para comunicação com ramais.
 - (C) a distribuição das ligações é automática, sem depender de operador humano.
 - (D) a identificação de uma chamada é permitida, mas não a sua transferência para outros ramais.
 - (E) o gerenciamento de cada linha telefônica pública que serve a cada um dos ramais é permitido.
-
35. No PABX digital, uma das funcionalidades do DDR (*Direct Dialing Inward*) é
- (A) impedir a ligação direta entre clientes externos para ramais internos, aumentando a segurança das comunicações da empresa.
 - (B) impedir a privacidade de ligações externas para ramais, aumentando a transparência das comunicações da empresa.
 - (C) impedir a análise métrica de cada ramal, como, por exemplo, tempo de atendimento e número de chamadas recebidas.
 - (D) permitir a comunicação de uma chamada externa a mais de um ramal simultaneamente.
 - (E) permitir que cada ramal tenha um número de telefone próprio.
-
36. No sistema PABX, o recurso denominado URA (Unidade de Resposta Audível) está associado
- (A) ao sistema de equalização de áudio para manter estável o volume do som nos alto-falantes dos ramais telefônicos.
 - (B) ao menu de autoatendimento.
 - (C) à agenda de contatos da central telefônica.
 - (D) à memória de gravação de conversações.
 - (E) ao sistema de amplificação para operação em viva-voz.



37. Em uma secretaria de um órgão público, os ofícios devem seguir padronização formal com parâmetros tipográficos e de parágrafo previamente definidos. No Microsoft Word, para assegurar aplicação consistente dessa configuração em diferentes documentos institucionais, de forma estruturada e reutilizável, deve-se
- (A) aplicar a formatação desejada em cada parágrafo, por meio da guia Página Inicial.
 - (B) criar e aplicar um Estilo personalizado com as configurações desejadas, previamente definidas.
 - (C) utilizar o Pincel de Formatação para copiar a configuração desejada entre documentos distintos.
 - (D) criar um sumário automático para centralizar a configuração a ser aplicada aos documentos produzidos.
 - (E) ajustar as opções de *Layout* e formatação sempre que um novo documento for criado.
-
38. Uma secretaria municipal precisa emitir notificações padronizadas a centenas de cidadãos, utilizando um modelo único de documento e variando automaticamente dados como nome, endereço e número de protocolo a partir de uma planilha eletrônica. Considerando a geração automatizada de documentos personalizados em larga escala no Microsoft Word, o recurso que permite atender a essa necessidade é
- (A) a gravação de macro para autorizar a edição manual dos campos variáveis em cada documento.
 - (B) o uso de campos de formulário no documento modelo para preenchimento, a partir da planilha, antes da impressão.
 - (C) a aplicação do recurso Localizar e Substituir para alterar os dados variáveis com base na planilha.
 - (D) a utilização da Mala Direta com vinculação da planilha eletrônica como fonte de dados.
 - (E) a inserção manual dos dados da planilha no documento modelo para cada cidadão.
-
39. Em uma secretaria de uma prefeitura, uma telefonista precisa localizar rapidamente uma portaria específica publicada em formato PDF no site oficial de um órgão governamental, evitando resultados provenientes de *blogs*, repositórios não oficiais ou versões comentadas. Considerando a necessidade de refinar a pesquisa no buscador Google para restringir resultados ao domínio institucional e ao formato do documento, o recurso de mecanismo de busca que atende à necessidade apresentada é a
- (A) seleção dos primeiros resultados originados de domínios públicos federais retornados pelos filtros `findContent="instituições federais" e format="pdf"`.
 - (B) inserção do número da portaria no campo de busca utilizando os filtros avançados para restrição de domínios aos órgãos federais (`domain:gov.br`) e filtro para formato de arquivo (`format:pdf`).
 - (C) navegação pelo menu do site dos órgãos federais utilizando, no campo de busca de cada órgão, o operador avançado `arquivos:"pdf"`.
 - (D) busca do documento por meio de redes sociais para localizar eventual compartilhamento, utilizando operadores avançados como `search="gov.br" e filetype="pdf"`.
 - (E) utilização de operadores de busca avançada, como restrição por domínio oficial (`site:.gov.br`) combinada com filtro por tipo de arquivo (`filetype:pdf`).
-
40. Em uma prefeitura as apresentações institucionais devem seguir uma identidade visual com logotipo, cores e tipografia padrão. A padronização precisa se aplicar também a novos *slides* inseridos depois. Considerando a necessidade de definir um padrão estrutural persistente para toda a apresentação, o recurso do Microsoft PowerPoint que atende a essa necessidade é a
- (A) inserção do logotipo, escolha de cores e tipografia no primeiro *slide* criado e replicação para os demais por meio do recurso com ícone de um carimbo na barra de ferramentas.
 - (B) duplicação de um *slide* já formatado sempre que for necessário criar um *slide* com o mesmo padrão.
 - (C) configuração do Slide Mestre para definir a identidade visual desejada e elementos fixos aplicáveis aos *slides*.
 - (D) aplicação de transições entre *slides* para reforçar uniformidade visual durante a exibição da apresentação.
 - (E) utilização do *Designer* para sugerir automaticamente modelos de *layout* e identidade visual padronizados a cada novo *slide* criado.