



**PREFEITURA MUNICIPAL DA
ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE PERUÍBE**

ESTADO DE SÃO PAULO

CONCURSO PÚBLICO

025. PROVA OBJETIVA

TELEFONISTA

- ◆ Você recebeu sua folha de respostas e este caderno contendo 40 questões objetivas.
- ◆ Confira seus dados impressos na capa deste caderno e na folha de respostas.
- ◆ Quando for permitido abrir o caderno, verifique se está completo ou se apresenta imperfeições. Caso haja algum problema, informe ao fiscal da sala para a devida substituição desse caderno.
- ◆ Leia cuidadosamente todas as questões e escolha a resposta que você considera correta.
- ◆ Marque, na folha de respostas, com caneta de tinta preta, a letra correspondente à alternativa que você escolheu.
- ◆ A duração da prova é de 3 horas e 30 minutos, já incluído o tempo para o preenchimento da folha de respostas.
- ◆ Só será permitida a saída definitiva da sala e do prédio após transcorridos 75% do tempo de duração da prova.
- ◆ Deverão permanecer em cada uma das salas de prova os 3 últimos candidatos, até que o último deles entregue sua prova, assinando termo respectivo.
- ◆ Ao sair, você entregará ao fiscal a folha de respostas e este caderno.
- ◆ Até que você saia do prédio, todas as proibições e orientações continuam válidas.

AGUARDE A ORDEM DO FISCAL PARA ABRIR ESTE CADERNO.

Nome do candidato

RG

Inscrição

Prédio

Sala

Carteira

CONHECIMENTOS GERAIS

LÍNGUA PORTUGUESA

Leia a crônica para responder às questões de números 01 a 05.

Fiscais de barriga

Confesso: nos últimos tempos engordei. Não, não virei uma bola de boliche, mas esses últimos quilos se concentraram na barriga. Todos eles. Tornei-me o alvo ideal para um tipo que virou uma praga na vida urbana. É o fiscal de barriga. Trata-se de uma criatura empenhada em contabilizar o peso alheio. Você se encontra com o tipo, ele abre um sorriso até as orelhas e tasca:

– Engordou, hein?!

Todo fofo sabe quando e quanto subiu de peso. Quem nunca observou uma pessoa volumosa aferindo os gramas numa balança de farmácia? Primeiro sobe, com expressão de esperança. Ao observar o marcador implacável, o rosto se contorce entre dúvida e desespero. Algumas tiram o casaco, como se um reles objeto pudesse pesar os 5 ou 10 quilos extras apontados. Suspira fundo e olha o marcador novamente. Agora a expressão é de desconfiança, quando não de fúria:

– Balança de farmácia não presta!!

E sai à procura de outra.

O fiscal de barriga só serve para acrescentar fel¹ à vida dos outros. Conheço um, diretor de teatro, com a silhueta elegante como um balde. Deveria ficar quieto, mas mede o peso de cada um com olhos argutos²:

– Quando fomos almoçar juntos, você estava bem mais magro.

– Que é isso? Eu já estava gordinho – defendendo-me.

– Não, não... agora você está pior – contesta satisfeito.

Na fofura e na magreza, sempre haverá um fiscal para comentar que, depois de se comportar como um inquisidor, dá a estocada final:

– Só falo porque sou seu amigo.

Que ninguém acredite na expressão de solidariedade. Torturar o próximo, eis seu maior prazer.

(Walcyr Carrasco. VEJA SP, 06.11.1996. Adaptado)

¹ fel: amargura, azedume.

² argutos: muito atentos.

01. No terceiro parágrafo, a respeito das pessoas que utilizam balança de farmácia, o autor

- (A) critica o excesso de vaidade desses indivíduos que controlam diariamente o peso.
- (B) descreve as reações de esperança e de revolta daqueles que não perderam peso.
- (C) adverte-as de que é impossível encontrar balanças confiáveis em farmácias.
- (D) afirma que essas pessoas não percebem quando ganham peso.
- (E) aconselha-as a conter a fúria depois de verificarem o marcador da balança.

02. Assinale a alternativa em que a palavra destacada no trecho foi empregada ironicamente no texto e deve ser compreendida em sentido oposto.

- (A) ... mas esses últimos quilos se **concentraram** na barriga. (1º parágrafo)
- (B) Quem nunca **observou** uma pessoa volumosa aferindo os gramas... (3º parágrafo)
- (C) – Balança de **farmácia** não presta!! (4º parágrafo)
- (D) ... diretor de teatro, com a silhueta **elegante** como um balde. (6º parágrafo)
- (E) Na fofura e na **magreza**, sempre haverá um fiscal para comentar... (10º parágrafo)

03. Considere os trechos do texto.

- Trata-se de uma criatura **empenhada em** contabilizar o peso alheio. (1º parágrafo)
- ... depois de se comportar como um inquisidor, dá **a estocada** final... (10º parágrafo)

As expressões destacadas têm, respectivamente, sentido equivalente a:

- (A) disposta a; o golpe
- (B) avessa a; o ataque
- (C) propensa a; a solução
- (D) hesitante em; o veredito
- (E) imbuída em; a ajuda

04. A frase elaborada a partir de ideias do 6º parágrafo mantém o sentido do texto em:

- (A) O diretor de teatro deveria ter se calado, apesar de também ser uma pessoa obesa.
- (B) O diretor de teatro deveria ter se calado, caso também seja uma pessoa obesa.
- (C) O diretor de teatro deveria ter se calado, embora também seja uma pessoa obesa.
- (D) O diretor de teatro deveria ter se calado, portanto também é uma pessoa obesa.
- (E) O diretor de teatro deveria ter se calado, pois também é uma pessoa obesa.

05. Assinale a alternativa cuja frase segue a norma-padrão de concordância verbal.

- (A) Alguns se desesperam quando vê a balança apontando aumento de peso.
- (B) O autor admite que engordou e que está na barriga os quilos a mais.
- (C) Sempre existirá fiscais de barriga para atormentar as pessoas.
- (D) Aqueles que vestem casaco o tiram esperançosos antes de subir na balança.
- (E) Os 5 ou 10 quilos apontados na balança constitui um motivo de desconfiança.

Leia o texto para responder às questões de números **06 a 08**.

Alta demanda por produtos biodegradáveis

Estudos mostram que a preocupação da população mundial com sustentabilidade é cada vez maior. Enquanto 86% dos consumidores querem a redução do desperdício de alimentos, 74% buscam consumir menos embalagens e 72% preferem as biodegradáveis.

De acordo com Sandro A. Fernandes, da Associação Brasileira dos Agentes Digitais, o que define se uma embalagem é biodegradável é sua decomposição ocorrer naturalmente por meio da ação das bactérias, algas e fungos. Muitas embalagens convencionais, como as de plásticos, podem demorar até 450 anos para se decompor no ambiente, e as fraldas descartáveis – até 600 anos. “No caso dos biodegradáveis, com base em fibras, polpas vegetais e materiais naturais, esse tempo é reduzido a meses.”

Uma preocupação, no entanto, é que os materiais biodegradáveis também possam ser decompostos no ambiente doméstico, ou seja, que não precisem, obrigatoriamente, de locais e condições especiais para que a decomposição ocorra. Pensando nisso, várias empresas colocaram seu time de inovação para trabalhar nesse processo e, hoje, a demanda por produtos biodegradáveis tem crescido vertiginosamente.

(Bianca Zanatta. *O Estado de S.Paulo*, 01.08.2021. Adaptado)

06. Assinale a alternativa correta a respeito das informações do texto.

- (A) Segundo pesquisas, o interesse da população mundial pela sustentabilidade ainda é muito limitado.
- (B) A decomposição de embalagens biodegradáveis ocorre por meio da aplicação de produtos químicos industrializados.
- (C) Os produtos biodegradáveis se decompõem com mais rapidez no ambiente doméstico que em usinas.
- (D) As empresas vêm trabalhando para que a decomposição de plásticos seja realizada domesticamente.
- (E) As bactérias e os fungos contribuem para que a decomposição dos biodegradáveis possa ocorrer em meses.

07. A relação entre os tempos verbais está correta na alternativa:

- (A) Empresas terão acionado times de inovação com o intuito de que aperfeiçoaram o processo de decomposição dos biodegradáveis.
- (B) Empresas têm acionado times de inovação com o intuito de que aperfeiçoem o processo de decomposição dos biodegradáveis.
- (C) Empresas acionaram times de inovação com o intuito de que aperfeiçoavam o processo de decomposição dos biodegradáveis.
- (D) Empresas acionarão times de inovação com o intuito de que aperfeiçoariam o processo de decomposição dos biodegradáveis.
- (E) Empresas acionavam times de inovação com o intuito de que aperfeiçoaram o processo de decomposição dos biodegradáveis.

08. Assinale a alternativa que completa a frase a seguir de acordo com a norma-padrão de emprego dos pronomes.

Quanto ao consumo de embalagens, 74% dos entrevistados querem _____.

- (A) reduzir-lhe
- (B) reduzir-lhes
- (C) reduzi-la
- (D) reduzi-lo
- (E) reduzi-los

09. No estoque de uma loja há 30 caixas, cada uma delas com o mesmo número de frascos e todos serão etiquetados. Determinado dia foram etiquetados todos os frascos de 16 dessas caixas e metade dos frascos de cada uma das caixas restantes. Se o número total de frascos etiquetados foi 276, o número dos que ainda precisam ser etiquetados é
- (A) 360.
(B) 295.
(C) 127.
(D) 93.
(E) 84.
10. Em um escritório há 256 processos administrativos e 416 processos trabalhistas que serão arquivados. Todos esses processos serão colocados em caixas, cada uma delas com o mesmo número de processos de um só tipo, de modo que esse número seja o maior possível. Nessas condições, o número de caixas necessárias é
- (A) 13.
(B) 15.
(C) 18.
(D) 21.
(E) 24.
11. Determinado produto teve seu preço de etiqueta aumentado em 20%. Após esse aumento, o novo preço foi reduzido em 8%, passando a custar R\$ 165,60. O preço de etiqueta desse produto, antes do aumento, era de
- (A) R\$ 150,00.
(B) R\$ 160,00.
(C) R\$ 170,00.
(D) R\$ 180,00.
(E) R\$ 190,00.
12. Em uma empresa, a razão do número de funcionários com menos de 2 anos de casa para o número de funcionários com 2 ou mais anos de casa era $\frac{2}{7}$. Após a contratação de 4 funcionários novos e a demissão de um funcionário que tinha 3 anos de casa, essa razão passou a ser de $\frac{1}{3}$. O número total de funcionários dessa empresa, após as contratações e a demissão do funcionário, passou a ser de
- (A) 115.
(B) 117.
(C) 120.
(D) 124.
(E) 130.

13. Uma máquina, trabalhando sem interrupções, imprime 20 folhetos em 18 segundos. Nessas condições, o tempo que essa máquina levará para imprimir 9000 desses folhetos será de

- (A) 2 horas e 25 minutos.
- (B) 2 horas e 15 minutos.
- (C) 2 horas e 5 minutos.
- (D) 1 hora e 55 minutos.
- (E) 1 hora e 45 minutos.

14. Um agente de fiscalização vistoriou determinado número de estabelecimentos comerciais, em três dias. No primeiro dia foram vistoriados $\frac{3}{8}$ do número total de estabelecimentos.

No segundo dia foram vistoriados $\frac{2}{5}$ dos estabelecimentos restantes e, no terceiro dia, foram vistoriados os últimos 9 estabelecimentos. O número de estabelecimentos vistoriados no segundo dia foi

- (A) 6.
- (B) 7.
- (C) 8.
- (D) 9.
- (E) 10.

15. Em determinada cidade foram construídos, em 2020 e 2021, o total de 20 prédios comerciais. Sabendo que o número de prédios comerciais construídos em 2021 foi igual a $\frac{2}{3}$ do número de prédios comerciais construídos

em 2020, então, o número de prédios comerciais construídos em 2021 foi

- (A) 12.
- (B) 10.
- (C) 9.
- (D) 8.
- (E) 6.

16. A tabela mostra o número de novos cafés abertos em cinco bairros de uma mesma cidade.

Bairro	A	B	C	D	E
Nº de novos cafés	8	4	x	9	7

A média aritmética do número de novos cafés abertos, nos bairros A, B e C, foi igual à média aritmética do número de novos cafés abertos nesses cinco bairros. A diferença entre o número de novos cafés abertos nos bairros C e D foi

- (A) 2.
- (B) 3.
- (C) 4.
- (D) 5.
- (E) 6.

R A S C U N H O

17. Usando o Microsoft Windows 10 em sua configuração original, um usuário abriu o Bloco de Notas, editou um texto e salvou o arquivo com o nome de Controle.txt. Em seguida, clicou com o botão secundário do mouse sobre o ícone do Bloco de Notas na Barra de Tarefas e clicou na opção Fixar na Barra de Tarefas. Finalmente fechou o Bloco de Notas. Ao clicar sobre o ícone do Bloco de Notas na Barra de Tarefas, o Windows abre o

- (A) Bloco de Notas em branco e outra janela do Bloco de Notas com o arquivo Controle.txt.
- (B) Bloco de Notas com o arquivo Controle.txt, apenas.
- (C) Bloco de Notas em branco e Explorador de Arquivos na pasta onde está o arquivo Controle.txt.
- (D) Bloco de Notas em branco, apenas.
- (E) Explorador de Arquivos na pasta onde está o arquivo Controle.txt, apenas.

18. Tem-se a seguinte planilha, criada no Microsoft Excel 2016, em sua configuração original.

	A	B	C
1	12	6	15
2	9	11	15
3	14	9	6

Ao digitar a função =MÁXIMO(MENOR(A1:C3;1)) na célula C5, o resultado será

- (A) 1
- (B) 6
- (C) 9
- (D) 12
- (E) 15

19. Em uma apresentação contendo 10 slides, criada no Microsoft PowerPoint 2016, em sua configuração padrão, um usuário está editando o slide 6, que está configurado como oculto. Com o slide 6 selecionado, se o usuário pressionar as teclas _____ o Modo de Apresentação será iniciado, exibindo o slide _____.

Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas do texto.

- (A) SHIFT+F5 ... 6
- (B) SHIFT+F5 ... 5
- (C) F5 ... 6
- (D) F5 ... 7
- (E) SHIFT+F5 ... 1

20. Assinale a alternativa correta sobre a pesquisa pelo termo a seguir, no site Google, em sua configuração padrão. Prefeitura Peruíbe –Concurso

- (A) A pesquisa busca pelo termo exato Prefeitura Peruíbe, com os resultados exibindo essas palavras, sempre, nessa ordem.
- (B) Pesquisa por sites onde a palavra Concurso existe no título do site.
- (C) Pesquisa por sites onde a palavra Concurso existe no endereço do site.
- (D) São pesquisados sites com as palavra Prefeitura e Peruíbe, em qualquer ordem, e com a palavra Concurso em arquivos PDF.
- (E) Resultados com a palavra Concurso são excluídos.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

- 21.** Em todas as empresas e/ou instituições, o setor de atendimento é primordial e está diretamente ligado ao ponto vital da organização. Portanto, um dos princípios básicos do atendimento telefônico requer que a telefonista atenda às ligações
- (A) de forma não identificada.
 - (B) em nome da empresa ou da instituição.
 - (C) em seu próprio nome.
 - (D) em nome do superior imediato.
 - (E) em nome do departamento.
- 22.** O atendimento telefônico também encerra outro princípio básico que indica que a telefonista deve atender a todas as ligações com comprometimento e
- (A) empreendedorismo.
 - (B) pragmatismo.
 - (C) profissionalismo.
 - (D) ceticismo.
 - (E) personalismo.
- 23.** Todos os dados que compõem uma chamada e que são captados por um sistema de PABX formam
- (A) o relatório de chamada.
 - (B) a descrição de chamada.
 - (C) a notificação de chamada.
 - (D) o registro de chamada.
 - (E) o detalhamento de chamada.
- 24.** Usar o nome do cliente durante uma ligação contribui para a criação de um vínculo com o mesmo. Assim sendo, conclui-se que uma das técnicas de atendimento mais importantes é a que prega a
- (A) personalização do atendimento.
 - (B) priorização do atendimento.
 - (C) percepção no atendimento.
 - (D) preparação do atendimento.
 - (E) preservação do atendimento.
- 25.** O tempo é um elemento precioso para o cliente bem como para a empresa ou instituição, o que significa que o profissional da área de telefonia deve
- (A) esmerar-se em atender várias ligações ao mesmo tempo.
 - (B) desocupar rapidamente suas linhas, transferindo-as para ramais vagos.
 - (C) recorrer imediatamente ao seu superior em casos de sobrecarga.
 - (D) cronometrar todas as ligações recebidas, anotando o tempo de cada uma.
 - (E) evitar que o cliente fique esperando muito tempo na linha.
- 26.** Toda telefonista deve saber falar com pronúncia e articulação claras e com modulação apropriada, o que significa que para exercer esta profissão ela deve ter uma boa
- (A) cognição.
 - (B) dicção.
 - (C) audição.
 - (D) erudição.
 - (E) predição.
- 27.** Ao telefone, a primeira referência na comunicação é o tom da voz que deve ser claro, agradável, transmitindo calma, por intermédio de um ritmo
- (A) compassado.
 - (B) arrojado.
 - (C) programado.
 - (D) entusiasmado.
 - (E) cantado.
- 28.** A postura de comunicação que a telefonista deve ter quando for questionada sobre informações que fogem do seu conhecimento é a de
- (A) desculpar-se afirmando que não tem conhecimento do assunto e que não tem autorização para responder.
 - (B) informar ao interlocutor que tem muito boa vontade em ajudar, porém, apesar de seu comprometimento profissional, não é obrigada a saber tudo.
 - (C) fornecer uma resposta que satisfaça o interlocutor, mesmo se estiver em dúvida se a informação está correta ou não.
 - (D) gentilmente solicitar ao interlocutor que ligue novamente no dia seguinte para que possa, nesse meio tempo, informar-se internamente.
 - (E) comunicar ao interlocutor que vai transferir imediatamente a ligação para a pessoa adequada e apta a resolver suas dúvidas.

29. A qualidade do atendimento depende fundamentalmente da postura do profissional envolvido, assim sendo, a postura de comunicação da telefonista deve revelar um espírito
- (A) controlador.
 - (B) inquiridor.
 - (C) desafiador.
 - (D) moderador.
 - (E) envolvido.
30. Meio de transmissão é todo suporte que transporta as informações entre
- (A) os comutadores internos e externos até as respectivas centrais.
 - (B) os fios ou cabos de linha até as centrais de comutação internas.
 - (C) os terminais telefônicos desde a origem até o destino da chamada e vice-versa.
 - (D) as centrais físicas e não físicas até os ramais de transmissão.
 - (E) o operador de telefonia e os ramais físicos e não físicos.
31. Tratando-se de meios de transmissão, o cabo coaxial e a fibra óptica são chamados de meios
- (A) físicos.
 - (B) diretos.
 - (C) internos.
 - (D) digitais.
 - (E) intermediários.
32. As barreiras de comunicação ocorrem frequentemente afetando a sua correta interpretação. Uma das causas dessas barreiras reside
- (A) na organização do espaço.
 - (B) no poder de concentração.
 - (C) na rapidez do atendimento.
 - (D) na atenção dirigida.
 - (E) nas interrupções contínuas.
33. Os bloqueios e as distorções na comunicação acontecem quando a telefonista
- (A) atinge metas.
 - (B) sabe conversar.
 - (C) perde o foco.
 - (D) tem carisma.
 - (E) gosta do que faz.
34. O atendimento às ligações externas requer que a telefonista faça uso de uma fraseologia adequada. Assim sendo, assinale a alternativa **incorreta**.
- (A) "Em que posso ajudá-lo?"
 - (B) "Qual é o seu nome, por gentileza?"
 - (C) "Com quem quer falar?"
 - (D) "Pode aguardar um minutinho, meu bem?"
 - (E) "Aguarde um momento, já estou transferindo..."
35. Três fatores são essenciais no atendimento a clientes difíceis, irritados e alterados. São eles:
- (A) a simpatia, o nível cultural e a inteligência sensorial.
 - (B) a empatia, o tom de voz e a inteligência emocional.
 - (C) o bom humor, a curiosidade e a inteligência racional.
 - (D) a firmeza, a rigidez e a inteligência linguística.
 - (E) a intuição, a sensibilidade e a inteligência intrapessoal.
36. O principal objetivo do atendimento ao público é resolver problemas e tirar dúvidas. Desta forma, é interessante que este profissional transmita
- (A) carisma e informalidade.
 - (B) formalismo e seriedade.
 - (C) alegria e entretenimento.
 - (D) segurança e conhecimento.
 - (E) afeto e sensibilidade.
37. Arquivos são conjuntos organizados de documentos e são classificados em
- (A) públicos ou privados.
 - (B) empresariais ou governamentais.
 - (C) diretos ou indiretos
 - (D) intermediários ou correntes.
 - (E) digitais ou analógicos.

- 38.** Há vários métodos de arquivamento. O método *específico ou por assunto* faz parte do método
- (A) alfanumérico.
 - (B) variadex.
 - (C) alfabético.
 - (D) geográfico.
 - (E) mnemônico.
- 39.** O recurso utilizado para registro e administração de tarefas cotidianas dentro de um tempo determinado chama-se
- (A) lembrete.
 - (B) notificação.
 - (C) diário.
 - (D) *post-it*.
 - (E) agenda.
- 40.** Rotinas administrativas são processos repetitivos que dão apoio às atividades principais
- (A) do departamento financeiro exclusivamente.
 - (B) de todos os departamentos.
 - (C) dos departamentos atrelados diretamente às diretorias.
 - (D) do departamento contábil e contas a pagar.
 - (E) das diretorias e presidência.

