



PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARARAPES

ESTADO DE SÃO PAULO

CONCURSO PÚBLICO

010. PROVA OBJETIVA

TELEFONISTA

- ◆ Você recebeu sua folha de respostas e este caderno contendo 30 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, 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

01. Leia a charge para responder à questão.



(<https://www.google.com/search?q=esta+escova%C3%A7%C3%A3o+estar+errada>)

A partir da leitura da charge, percebe-se que o humor se dá pelo fato de

- (A) o dentista constatar o efeito nocivo da escovação errada que o menino faz.
- (B) o dentista preocupar-se com a saúde bucal do menino e com a pobreza em que vive.
- (C) o espanto do dentista ao ver o estado lastimável em que estavam os dentes do menino.
- (D) as refeições do menino não serem frequentes como era de se esperar pelo dentista.
- (E) a mãe aborrecer-se com a crítica do dentista à falta de escovação e de higiene do filho.

Leia o texto para responder às questões de números 02 a 10.

Wesley Barbosa tem 33 anos. Escritor de periferia, preto, natural de Itapeverica da Serra, em São Paulo. Sozinho, já vendeu mais de 10 mil livros de um total de quatro obras publicadas.

Vindo de uma família humilde, com a mãe solo faxineira, que criou os quatro filhos sozinho, sem muitos estudos, ninguém nunca o incentivou a ler, e essa paixão surgiu de forma natural.

“Acho que o livro me tirou um pouco da realidade que eu vivia, de pobreza mesmo. E ali eu me sentia rico por intermédio da leitura. Rico no sentido de sair daquela realidade através da imaginação.”

Geralmente, os autores primeiro escrevem os livros e deixam o título para o final, mas no livro *Viela Ensanguentada* Wesley quis fazer diferente. Após ter a ideia do título, ele escreveu em apenas dez dias o livro todo. Todas as noites ele colocava como meta escrever dez páginas e, assim, no final das contas, um livro de 100 páginas surgiu.

A ideia inicial era produzir livros de bolso, que fossem pequenos e as pessoas pudessem levar para qualquer lugar. Wesley queria “ensaiar” para depois escrever um romance. “Eu trabalhei de 10 a 14 horas por dia para produzir esse livro. Aí eu percebi que estava escrevendo uma história maior.”

Como todo autor, Wesley coloca características pessoais em seus trabalhos e foi assim também com o personagem Mariano, de *Viela Ensanguentada*, de 2022.

(Tamyres Sbrile, *O Estado de S.Paulo*, 2 de abril de 2023. Adaptado)

02. De acordo com depoimento de Wesley Barbosa, o gosto pela leitura

- (A) começou de forma natural, estimulado pela mãe e pelos irmãos.
- (B) proporcionava-lhe um distanciamento da vida que levava.
- (C) aconteceu fora de casa, em locais onde podia pegar livros.
- (D) fez com que ele se tornasse um escritor famoso e milionário.
- (E) permitiu que ele vendesse livros escritos junto com outros escritores.

03. Conforme suas declarações, Wesley

- (A) escreveu o livro *Viela Ensanguentada* antes de dar um título.
- (B) produziu um livro de 100 páginas em forma de livro de bolso.
- (C) ensaiou durante mais de 10 horas antes de escrever o livro.
- (D) viu no amigo Mariano inspiração para escrever sua obra.
- (E) pôs em seus personagens muito de sua própria vida.

04. Leia as frases:

- Geralmente, os autores primeiro escrevem os livros e deixam o título para o final, **mas** no livro *Viela Ensanguentada* Wesley quis fazer diferente. (4º parágrafo)
- Eu trabalhei de 10 a 14 horas por dia **para** produzir esse livro. (5º parágrafo)
- **Como** todo autor, Wesley coloca características pessoais... (6º parágrafo)

Os termos em destaque estabelecem, correta e respectivamente, relações de sentido de:

- (A) oposição; explicação; comparação.
- (B) conclusão; finalidade; conformidade.
- (C) oposição; finalidade; comparação.
- (D) conclusão; explicação; modo.
- (E) explicação; causa; modo.

05. Na frase do 5º parágrafo – Wesley queria “ensaiar” para depois escrever um romance.” –, as aspas foram empregadas para

- (A) dar destaque a uma palavra.
- (B) explicar um termo anterior.
- (C) apresentar uma palavra nova.
- (D) indicar a fala de alguém.
- (E) mostrar um sentimento.

06. Na frase – Todas as noites ele colocava como **meta** escrever dez páginas... (4º parágrafo) –, o termo em destaque significa:

- (A) ressalva.
- (B) propósito.
- (C) dúvida.
- (D) incerteza.
- (E) estímulo.

07. Assinale a alternativa que apresenta a frase com a concordância de acordo com a norma-padrão.

- (A) Ele começou a escrever e logo surgiu 100 páginas.
- (B) Dez dias foi suficiente para Wesley escrever um livro.
- (C) Havia noites em que Wesley escrevia várias páginas.
- (D) Existe muitos escritores que deixam o título para o fim.
- (E) Livros de bolso serve para levar para todo lugar.

08. De acordo com a gramática, adjetivo é a palavra que caracteriza um substantivo.

Na passagem do 5º parágrafo – A ideia inicial era produzir livros de bolso, que fossem pequenos e as pessoas pudessem levar para qualquer lugar. – o termo que exerce essa função é:

- (A) ideia.
- (B) livros.
- (C) pessoas.
- (D) qualquer.
- (E) pequenos.

09. A expressão em destaque na frase está corretamente substituída nos parênteses na alternativa:

- (A) Vindo de uma família humilde, com a mãe solo faxineira, que **criou os quatro filhos**...(criou-lhes) – 2º parágrafo.
- (B) Geralmente, os autores primeiro **escrevem os livros**... (escrevem-os) – 4º parágrafo.
- (C) ... **deixam o título** para o final. (deixam-lo) – 4º parágrafo
- (D) A ideia inicial era **produzir livros de bolso**... (produzir-los) – 5º parágrafo.
- (E) Como todo autor, Wesley **coloca características pessoais** em seus trabalhos... (coloca-as) – 6º parágrafo.

10. Leia o texto.

Dança da chuva

Você acredita na dança da chuva? Em 1998, o estado de Roraima teve quase $\frac{1}{4}$ de seu território queimado por causa de uma seca que já durava três meses. Depois de frustradas tentativas de apagar o fogo, o governo decidiu recorrer _____ uma crença popular. Dois índios caiapós, Kucrit e Mantii, foram levados de Mato Grosso _____ Boa Vista para executar a dança da chuva. As passagens e o hotel foram pagos pela Funai. Os pajés dançaram durante 40 minutos, _____ margens do rio Curupira, pedindo chuva ao espírito de um antepassado. Para surpresa geral, a chuva veio e apagou a maior parte dos focos de incêndio.

(Marcelo Duarte. O guia dos curiosos. São Paulo: Panda Books, 2011. Adaptado)

Assinale a alternativa que completa, correta e respectivamente, os espaços do texto.

- (A) à ... a ... as
- (B) à ... à ... as
- (C) a ... à ... às
- (D) a ... a ... às
- (E) a ... a ... as

11. Fátima comprou uma unidade do produto A e uma unidade do produto B. Sabendo-se que a razão entre os preços unitários de A e de B é de 2 para 3, nessa ordem, e que somente o produto A custou R\$ 300,00, é correto afirmar que Fátima gastou, na compra dos dois produtos, um total de
- (A) R\$ 650,00.
(B) R\$ 700,00.
(C) R\$ 750,00.
(D) R\$ 800,00.
(E) R\$ 850,00.
12. Um fio com 1,66 m de comprimento precisou ser cortado em 3 pedaços de comprimentos diferentes. Depois de cortado o primeiro pedaço, o segundo foi cortado com o dobro do comprimento do primeiro menos 50 cm e, desse modo, o comprimento do terceiro ficou 8 cm menor que o comprimento do primeiro. Conclui-se que o comprimento do segundo pedaço cortado é igual a
- (A) 48 cm.
(B) 52 cm.
(C) 56 cm.
(D) 60 cm.
(E) 62 cm.
13. Determinada quantidade de um líquido foi colocada inicialmente em um recipiente que estava completamente vazio, preenchendo $\frac{2}{5}$ da sua capacidade total. Em seguida, foram colocados mais 182 mL do mesmo líquido, e o recipiente ficou com $\frac{3}{4}$ da sua capacidade total preenchida. Desse modo, é correto afirmar que a quantidade de líquido colocada inicialmente nesse recipiente foi igual a
- (A) 306 mL.
(B) 300 mL.
(C) 250 mL.
(D) 208 mL.
(E) 200 mL.

14. O número de alunos, que é menor que 80, que participará de uma atividade externa, pode ser totalmente distribuído em grupos contendo 12, ou 20 ou 15 alunos em cada um, sem restar nenhum aluno, sendo que cada grupo formado terá, necessariamente, um professor como monitor. Sabe-se que a direção decidiu que cada grupo terá 12 alunos.

Nesse caso, o número de monitores necessários será igual a

- (A) 4.
(B) 5.
(C) 6.
(D) 7.
(E) 8.
15. Considere um terreno retangular, de perímetro igual a 70 m, em que a medida da largura é 5 m menor que a medida do comprimento. Desse modo, conclui-se que a área desse terreno é igual a
- (A) 300 m².
(B) 336 m².
(C) 350 m².
(D) 374 m².
(E) 400 m².
16. Vilma e Roberta compraram um mesmo produto, e pagaram o mesmo preço por quilograma. Vilma comprou certo número de quilogramas e pagou um total de R\$ 300,00. Já Roberta comprou 1,8 kg a menos do que a quantidade comprada por Vilma, e pagou um total d R\$ 192,00.
- Desse modo, é correto afirmar que cada quilograma desse produto custou
- (A) R\$ 40,00.
(B) R\$ 42,00.
(C) R\$ 50,00.
(D) R\$ 58,00.
(E) R\$ 60,00.

17. A distância total, em quilômetros, percorrida por um ciclista, em um treinamento, foi dividida em 3 etapas, conforme mostra a tabela.

Etapa	Distância percorrida	Fração do total
Primeira	–	$\frac{1}{4}$
Segunda	22 km	–
Terceira	–	$\frac{1}{5}$

De acordo com os dados da tabela, a distância percorrida pelo ciclista na terceira etapa desse treinamento foi igual a

- (A) 8 km.
(B) 9 km.
(C) 10 km.
(D) 12 km.
(E) 15 km.
18. Um produto é vendido à vista, com um desconto de 6% sobre o preço de tabela, ou pelo preço de tabela, em duas parcelas iguais, sem acréscimos. Sabendo-se que o desconto dado para pagamento à vista é igual a R\$ 48,00, conclui-se que, na compra parcelada desse produto, o valor de cada parcela será de
- (A) R\$ 424,00.
(B) R\$ 400,00.
(C) R\$ 388,00.
(D) R\$ 380,00.
(E) R\$ 376,00.
19. Em uma gráfica, 3 máquinas de mesmo rendimento, funcionando de forma simultânea e sem interrupções durante certo número de minutos, imprimem 612 cópias de um folheto. Nas mesmas condições operacionais, o número de máquinas necessárias para imprimir 1020 cópias do mesmo folheto, no mesmo número de minutos, será igual a
- (A) 8.
(B) 7.
(C) 6.
(D) 5.
(E) 4.

20. O encarregado de um depósito distribui totalmente certa quantidade de caixas de um mesmo produto em 30 prateleiras, colocando 36 caixas em cada uma. Se fosse possível colocar 54 caixas em cada prateleira, o número de prateleiras necessárias para acomodar todas as caixas seria reduzido em

- (A) 10 unidades.
(B) 11 unidades.
(C) 12 unidades.
(D) 13 unidades.
(E) 14 unidades.

R A S C U N H O

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21. Rotinas administrativas são processos que contribuem para a atividade proposta pela empresa e que acontecem de forma
- (A) centralizada.
 - (B) sistemática.
 - (C) imprevista.
 - (D) minuciosa.
 - (E) deliberada.
22. A ferramenta pessoal, onde ficam registradas anotações de compromissos e horários e informações diversas, recebe o nome de
- (A) compêndio.
 - (B) brochura.
 - (C) relatório.
 - (D) agenda.
 - (E) planilha.
23. Uma das mais conhecidas técnicas de arquivamento, muito utilizada nas empresas e nas organizações por ser fácil e simples, refere-se ao método
- (A) por assunto.
 - (B) numérico.
 - (C) alfanumérico.
 - (D) ideográfico.
 - (E) alfabético.
24. Dentre as qualidades necessárias para o bom atendimento ao público, é necessário que o atendente seja assertivo, ou seja, deve agir
- (A) com clareza e objetividade.
 - (B) demonstrando atenção e amizade.
 - (C) com interesse e curiosidade.
 - (D) colocando-se no lugar do outro.
 - (E) com firmeza e prudência.
25. Ruídos na comunicação são quaisquer elementos, internos ou externos, que possam interferir no processo de comunicação entre o emissor e o receptor. Um dos mais comuns refere-se à falta de
- (A) indagação.
 - (B) presunção.
 - (C) concentração.
 - (D) resignação.
 - (E) emoção.
26. Um dos princípios básicos em atendimento telefônico sugere que o atendente
- (A) preste informações de forma aleatória para poder atender as demais chamadas.
 - (B) isente-se de prestar informações que não pertençam à sua área de atuação.
 - (C) interrompa o interlocutor sempre que necessário, a fim de expor sua opinião.
 - (D) coloque o interlocutor em espera enquanto aguarda a liberação do ramal.
 - (E) solucione a demanda do interlocutor assumindo a responsabilidade pela resposta.
27. Em atendimento telefônico, o contato com o interlocutor é determinante para moldar a sua percepção com relação à empresa ou à organização. Para tanto, é fundamental que o atendente
- (A) converse com jovialidade, alegria e de maneira informal com o cliente.
 - (B) evite dar muito espaço para conversa, demonstrando seriedade e formalidade.
 - (C) pergunte e use o nome do cliente durante toda a ligação.
 - (D) utilize uma linguagem descontraída e natural, demonstrando ser parceiro.
 - (E) aplique-se em acatar e concordar com a opinião do cliente mesmo que seja negativa.
28. Tão importante quanto o tom de voz no atendimento telefônico, saber falar corretamente as palavras e atentar às regras gramaticais é fundamental. Assinale a alternativa que contém a frase gramaticalmente correta e adequada para este tipo de atendimento.
- (A) Infelizmente ele não está. Fazem só dez minutos que ele saiu.
 - (B) Ele me disse a pouco que voltaria ainda hoje.
 - (C) Aguarde um minutinho que eu já transfiro você.
 - (D) Um momento, por favor. O ramal está ocupado.
 - (E) Eu estarei retornando rapidinho. Não se preocupe, querida.
29. A maneira como o atendente emprega a voz pode influenciar toda a conversa com o cliente. Assim sendo, é fundamental que, ao atender, o(a) telefonista utilize um tom de voz que transmita
- (A) uma "insinuação".
 - (B) um "sorriso".
 - (C) certa "jocosidade".
 - (D) muita "seriedade".
 - (E) pouca "curiosidade".

- 30.** Dentre as técnicas de conversação ao telefone, uma das mais trabalhadas atualmente requer que o(a) telefonista
- (A) agradeça ao interlocutor por ter entrado em contato.
 - (B) esmere-se em elogios, a fim de encantar o interlocutor.
 - (C) seja firme, direto(a) e contundente ao lidar com clientes nervosos e ansiosos.
 - (D) transmita as informações solicitadas mesmo que não esteja tão seguro(a).
 - (E) mantenha uma boa conversa com o interlocutor antes de transferi-lo ao interessado.



PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARARAPES

ESTADO DE SÃO PAULO

CONCURSO PÚBLICO

13.08.2023

010. PROVA OBJETIVA

TELEFONISTA

1 - D	2 - B	3 - E	4 - C	5 - A	6 - B	7 - C	8 - E	9 - E	10 - D
11 - C	12 - E	13 - D	14 - B	15 - A	16 - E	17 - A	18 - B	19 - D	20 - A
21 - B	22 - D	23 - E	24 - A	25 - C	26 - E	27 - C	28 - D	29 - B	30 - A