



PREFEITURA MUNICIPAL DE PRESIDENTE PRUDENTE

ESTADO DE SÃO PAULO

CONCURSO PÚBLICO

015. 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.
- ◆ Leia cuidadosamente todas as questões e escolha a resposta que você considera correta.
- ◆ Marque, na folha de respostas, com caneta de tinta azul ou 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.
- ◆ Ao sair, você entregará ao fiscal a folha de respostas e este caderno, podendo levar apenas o rascunho de gabarito, localizado em sua carteira, para futura conferência.
- ◆ Até que você saia do prédio, todas as proibições e orientações continuam válidas.

AGUARDE A ORDEM DO FISCAL PARA ABRIR ESTE CADERNO DE QUESTÕES.

Nome do candidato _____

Prédio _____

Sala _____

Carteira _____

Inscrição _____

CONHECIMENTOS GERAIS

LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto para responder às questões de números **01** a **04**.

Lugar de comida não é na lixeira

A cada ano, um terço dos alimentos produzidos no mundo vai parar no lixo. Isso significa que 30% das terras agrícolas disponíveis são usadas para produzir alimentos que nunca serão consumidos.

É terrível saber que 800 milhões de pessoas no mundo passam fome e outra parte da população joga fora os alimentos.

No Brasil, os desperdícios e perdas estão presentes em todo o processo, sendo 10% no campo, 50% no manuseio e no transporte, 30% na comercialização e nas centrais de abastecimento, e 10% no varejo e consumidor final.

Além disso, há os gases de efeito estufa gerados pelos alimentos que são descartados. Existe uma quantidade de hectares, fertilizantes, maquinário e mão de obra que poderíamos poupar se fôssemos mais eficientes nesse processo.

Existe uma diferença entre perda e desperdício: enquanto as perdas ocorrem no aspecto produtivo, durante a colheita, a armazenagem e o transporte, o desperdício se dá pelo consumidor, na feira livre, em domicílios e estabelecimentos comerciais.

O desperdício de alimentos é uma questão cultural; falta disciplina na hora de consumir. As pessoas compram vegetais, mas só consomem a polpa. Por exemplo, tira-se toda a casca da batata antes do preparo de um purê, sem sequer se experimentar a preparação utilizando o alimento em sua totalidade.

A educação é o caminho para modificar essas práticas. O desperdício de alimentos gerados por nós não só afeta a vida de uma pessoa mas também a de milhões que vivem no mundo em situação de fome e insegurança familiar.

(Revista e-Sesc, nº 4, ano 22, out. 2015. Adaptado)

01. De acordo com o 3º parágrafo, pode-se afirmar que a maior parte do desperdício ou da perda alimentar ocorre

- (A) no manuseio e no transporte.
- (B) no campo.
- (C) na comercialização.
- (D) nas centrais de abastecimento.
- (E) no consumidor final.

02. Segundo o texto, a solução para o problema do desperdício está

- (A) no manuseio.
- (B) no transporte.
- (C) na educação.
- (D) na segurança familiar.
- (E) na armazenagem.

03. No trecho do 6º parágrafo "... tira-se toda a casca da batata **antes** do preparo de um purê...", a palavra destacada estabelece sentido de

- (A) lugar.
- (B) intensidade.
- (C) tempo.
- (D) dúvida.
- (E) modo.

04. Assinale a alternativa em que a palavra destacada estabelece sentido de finalidade.

- (A) ... **durante** a colheita, a armazenagem e o transporte...
- (B) ... 800 milhões **de** pessoas no mundo passam fome...
- (C) Existe uma diferença **entre** perda e desperdício...
- (D) ... são usadas **para** produzir alimentos...
- (E) ... **em** domicílios e estabelecimentos comerciais.

05. A pontuação está de acordo com a norma-padrão da língua portuguesa em:

- (A) Pedro, o cozinheiro do hotel, aproveita bem os alimentos.
- (B) É grande, o número de pessoas, que comem além do necessário.
- (C) Precisamos, nos educar, para evitar desperdícios.
- (D) A fome, atinge muita gente, no mundo.
- (E) Mesmo sabendo que, é um erro, joga-se comida fora.

06. Assinale a alternativa em que o acento indicador da crase e a colocação dos pronomes estão de acordo com a norma-padrão da língua portuguesa.

- (A) Já sabe-se que à alimentação é muito importante para a saúde.
- (B) O texto não se refere à comida que é bem aproveitada.
- (C) É possível que faça-se o jantar à seu irmão na próxima semana.
- (D) Nos informaram à respeito do desperdício daquele restaurante.
- (E) Quem disse-lhe que às sobras não podem ser aproveitadas?

Leia a tirinha para responder às questões de números 07 e 08.



(willtirando.com.br – Acesso em 26.10.2015)

07. Considerando a fala da mulher, pode-se afirmar que, em relação ao menino, ela pretendia

- (A) distraí-lo.
- (B) conscientizá-lo.
- (C) agradá-lo.
- (D) desprezá-lo.
- (E) diverti-lo.

08. No trecho do último quadrinho “Desde então, tenho me **empenhado** a salvar essas pessoas!”, a palavra destacada pode ser substituída, sem alteração de sentido, por

- (A) cansado.
- (B) torturado.
- (C) culpado.
- (D) dedicado.
- (E) desobrigado.

09. Assinale a alternativa em que a concordância das palavras está de acordo com a norma-padrão da língua portuguesa.

- (A) A mãe do garoto parecia estar meia nervosa.
- (B) Muitas pessoas acaba desperdiçando alimentos.
- (C) Elas mesmo reconheceu que estavam errada.
- (D) As crianças precisa ser educadas para respeitar os alimentos.
- (E) São muitos os motivos para evitarmos jogar comida fora.

10. A escola deve aconselhar os alunos _____ evitem o desperdício, _____ muitos não dão valor _____ ensinamentos como esse.

Assinale a alternativa que preenche as lacunas, correta e respectivamente, considerando a norma-padrão da língua portuguesa.

- (A) com ... portanto ... a
- (B) de ... então ... com
- (C) a ... porque ... a
- (D) por ... mas ... em
- (E) com ... porque ... de

MATEMÁTICA

11. Nelson colocará uma cédula de real no cofre hoje, duas cédulas amanhã, três depois de amanhã, e assim por diante durante sete dias, totalizando ao final R\$ 560,00. Sabendo-se que as cédulas colocadas, em real, são sempre de mesmo valor, é correto dizer que esse valor é

- (A) 2,00.
- (B) 5,00.
- (C) 10,00.
- (D) 20,00.
- (E) 50,00.

12. A rodovia BR-230 (Transamazônica) tem um comprimento de, aproximadamente, 4 200 km. O número de dias necessários para um veículo completar toda a extensão da rodovia, percorrendo 140 km diariamente, é

- (A) 22.
- (B) 24.
- (C) 26.
- (D) 28.
- (E) 30.

13. Suzana estava com 76 kg, e seu médico a orientou a perder 10% de seu peso. No retorno ao consultório, ela havia perdido apenas 4,8 kg. Para atingir o pedido de seu médico, ela ainda precisa perder, em kg,

- (A) 2,4.
- (B) 2,6.
- (C) 2,8.
- (D) 3,0.
- (E) 3,2.

14. Um estudante começou no dia 01 de outubro a ler um livro de 320 páginas. Em três dias, ele leu 48 páginas. Lendo diariamente e com o mesmo ritmo de leitura, ele terminará a leitura do livro em que dia do mês de outubro?

- (A) Dia 18.
- (B) Dia 20.
- (C) Dia 23.
- (D) Dia 25.
- (E) Dia 26.

15. Uma pessoa entrou na sala do cinema às 14 horas e 20 minutos, assistiu a 12 minutos de propaganda e, depois, ao filme, que tem duas horas e meia de duração. Pode-se afirmar que o filme terminou às

- (A) 17 h e 02 min.
- (B) 17 h e 12 min.
- (C) 16 h e 12 min.
- (D) 16 h e 32 min.
- (E) 16 h e 52 min.

16. Uma marca de sabão em pó é vendida em embalagens de 800 gramas. Numa promoção, foram feitas embalagens

com mais $\frac{1}{5}$ do produto pelo mesmo preço. A quantidade

total, em gramas, em cada embalagem desse produto promocional é de

- (A) 860.
- (B) 900.
- (C) 960.
- (D) 1000.
- (E) 1060.

17. João comprou dois tabletes de chocolate de mesmo tamanho. Comeu um inteiro e $\frac{2}{5}$ do outro. A fração im-
própria que representa o total de tabletes de chocolate que ele comeu é:

- (A) $\frac{8}{5}$
- (B) $\frac{7}{5}$
- (C) $\frac{6}{5}$
- (D) $\frac{4}{5}$
- (E) $\frac{3}{5}$

R A S C U N H O

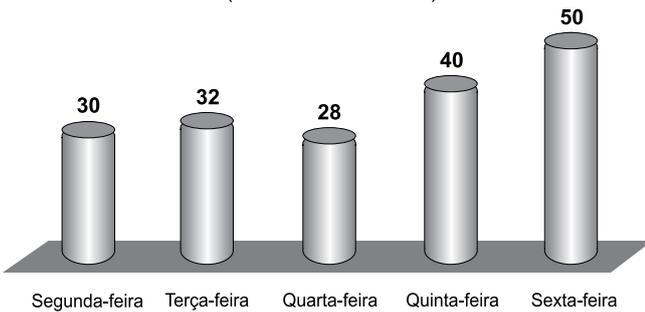
18. A tabela a seguir mostra os preços das aulas de ioga em uma academia.

Número de aulas	Preço total (R\$)
2	100,00
4	150,00
8	250,00
10	300,00

Um aluno havia optado pelo pacote de 4 aulas, e depois mudou para o de 10 aulas. Nessa mudança, o valor que ele irá economizar, em reais, no preço de cada aula, é

- (A) 7,50.
 (B) 10,00.
 (C) 12,50.
 (D) 15,00.
 (E) 17,50.
19. O gráfico a seguir mostra o volume de água consumido por um condomínio durante cinco dias.

Água Consumida
 (em milhares de litros)



Analisando-se o gráfico, o total consumido nos três primeiros dias (segunda, terça, quarta) em relação ao total consumido nos dois últimos (quinta, sexta) foi

- (A) maior em 4 mil litros.
 (B) maior em 2 mil litros.
 (C) o mesmo.
 (D) menor em 2 mil litros.
 (E) menor em 4 mil litros.
20. Um cartão de banco mede 5,0 cm de largura por 8,5 cm de comprimento. A razão entre a largura e o comprimento dele é da ordem de 1 para
- (A) 1,35.
 (B) 1,55.
 (C) 1,65.
 (D) 1,70.
 (E) 1,85.

ATUALIDADES

21. A sonda Curiosity descobriu água no solo deste planeta. Cientistas da NASA publicaram na revista Science os relatórios sobre a descoberta nesta quinta-feira, 26.03.2015.

(<http://revistagalileu.globo.com/Revista/Common/0,,EMI343184-17770,00-NASA+REVELA+DESCOBERTA+DE+AGUA.html>. Adaptado)

A água foi descoberta em

- (A) Marte.
 - (B) Vênus.
 - (C) Saturno.
 - (D) Netuno.
 - (E) Mercúrio.
22. Os dois grupos extremistas muçulmanos, o Boko Haram, com forte presença na Nigéria, e o Estado Islâmico, anunciaram, em março de 2015, que uniram forças e passarão a atuar juntos.

A principal área de atuação do Estado Islâmico é o

- (A) sul da Ásia.
- (B) oeste da Europa.
- (C) Extremo Oriente.
- (D) sul da África.
- (E) Oriente Médio.

23. Nos primeiros dias de novembro, depois de sobrevoar as áreas devastadas pelo rompimento de duas barragens da mineradora Samarco, o governador disse que o acidente deve ser o maior desastre ambiental já vivido pelo Estado e, também, afirmou que ainda não tem informações precisas sobre o número de vítimas ou desaparecidos entre os moradores.

(<http://www.valor.com.br/empresas/4304734/pimentel-acidente-deve-ser-o-maior-desastre-ambiental>. Adaptado)

O estado vítima do desastre ambiental foi

- (A) Rio de Janeiro.
- (B) Bahia.
- (C) Mato Grosso.
- (D) Minas Gerais.
- (E) Paraná.

24. Criada nos primeiros meses de 2015, a Operação Zelotes tem nova fase deflagrada pela Polícia Federal e pela Receita Federal no mês de outubro.

(<http://jovempam.uol.com.br/noticia/brasil/politica>. Adaptado)

A Operação Zelotes

- (A) substitui a Operação Lava Jato, já muito desgastada.
 - (B) investiga casos de violação dos direitos humanos.
 - (C) tem como objetivo investigar esquemas de sonegação fiscal.
 - (D) pesquisa chacinas ocorridas a partir de 2010 nas capitais dos estados.
 - (E) faz levantamentos periódicos sobre a população carcerária.
25. No ano de 2015, o Brasil recebeu grupos de refugiados que fugiam dos conflitos em seu país e tentavam reconstruir suas vidas em um novo país, o Brasil. Trata-se dos refugiados
- (A) libaneses.
 - (B) nigerianos.
 - (C) coreanos.
 - (D) sírios.
 - (E) peruanos.

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

26. Um usuário, por meio do MS-Windows 7, em sua configuração padrão, deseja tentar recuperar um arquivo excluído acidentalmente, e sem usar a tecla SHIFT. Para isso, o programa nativo do MS-Windows 7 que deve ser utilizado é:

- (A) Mapa de Caracteres.
- (B) Lixeira.
- (C) Painel de Controle.
- (D) Limpeza de Disco.
- (E) Informações do Sistema.

27. Observe a imagem a seguir, que mostra três parágrafos de um documento sendo editado por meio do MS-Word 2010, em sua configuração padrão.

Prefeitura
Presidente
Prudente

Assinale a alternativa que correlaciona corretamente a palavra com a formatação aplicada.

- (A) Presidente – negrito; Prudente – sublinhado.
- (B) Prefeitura – tachado; Prudente – itálico.
- (C) Prefeitura – sublinhado; Presidente – negrito.
- (D) Prefeitura – sobrescrito; Prudente – subscrito.
- (E) Presidente – itálico; Prudente – tachado.

28. Observe a planilha exibida a seguir, sendo editada por meio do MS-Excel 2010, em sua configuração padrão.

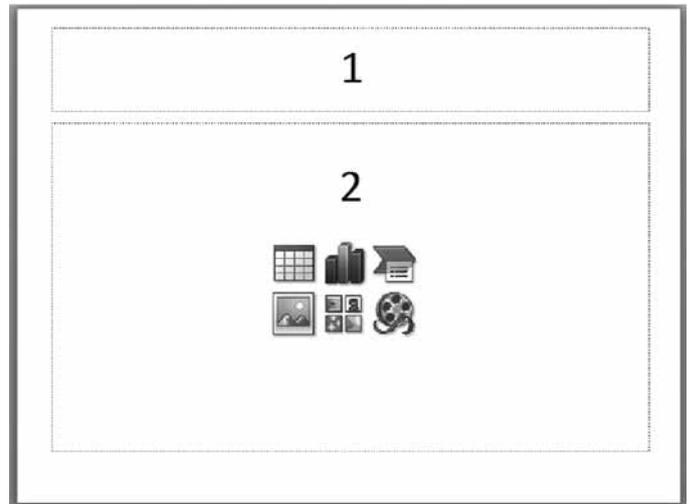
	A	B	C	D
1	2	5	2	
2	3	1	3	
3	2	3	1	

Assinale a alternativa que contém o valor que será exibido na célula D1, após esta ser preenchida com a seguinte fórmula:

=SOMA(A1;B2;B3;C3;2)

- (A) 3
- (B) 5
- (C) 7
- (D) 9
- (E) 11

29. A imagem a seguir mostra um slide, em um *layout* padrão, sendo editado por meio do MS-PowerPoint 2010, em sua configuração original.



O nome dado à área demarcada contendo o número 1, na imagem apresentada, é

- (A) Título.
- (B) Conteúdo.
- (C) Numeração de Slides.
- (D) Cabeçalho.
- (E) Rodapé.

30. Um usuário, ao redigir um novo e-mail, pode fazer uso da funcionalidade relacionada ao ícone exibido a seguir, retirado do aplicativo MS-Outlook 2010, em sua configuração padrão.



Assinale a alternativa que contém a funcionalidade relacionada ao ícone exibido.

- (A) Catálogo de Filtros de Spam.
- (B) Catálogo de Emails Enviados.
- (C) Catálogo de Emails Recebidos.
- (D) Catálogo de Pastas.
- (E) Catálogo de Endereços.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

- 31.** O atendimento telefônico integra-se no conjunto de serviços oferecidos pela empresa e deve, portanto, transmitir uma imagem profissional de
- (A) eficácia e capacidade de organização.
 - (B) eficiência e amizade.
 - (C) segurança e cumplicidade.
 - (D) parceria e familiaridade.
 - (E) seriedade e controle.
- 32.** Regiane trabalha há um ano como telefonista e sabe da importância de algumas características fundamentais para o bom desempenho de suas atividades. Assinale a alternativa que apresenta corretamente tais características.
- (A) Agilidade, capacidade de concentração, rigidez e impetuosidade.
 - (B) Raciocínio rápido, insensibilidade, dissimulação e criatividade.
 - (C) Fluência oral, habilidade para lidar com as pessoas, flexibilidade e sigilo.
 - (D) Agilidade, intransigência, automatismo e boa memória.
 - (E) Facilidade de expor ideias, procrastinação, apatia e tolerância.
- 33.** O contato telefônico, muitas vezes, é o primeiro contato de um cliente com uma empresa. Para que esse contato seja positivo, o profissional telefonista sabe da importância do tom de voz no atendimento, que deve ser
- (A) tranquilo, cantado e baixo.
 - (B) calmo, agradável e natural.
 - (C) anasalado, melancólico e impreciso.
 - (D) alto, vibrante e imperioso.
 - (E) estridente, rápido e irônico.
- 34.** Considerando-se o profissional telefonista o principal agente da situação em que o telefone é o meio de comunicação, cabe a ele assumir algumas atitudes consideradas indispensáveis a um atendimento telefônico com qualidade. Assinale a alternativa que apresenta atitudes corretas quando do atendimento.
- (A) Agir de forma receptiva e desinteressada.
 - (B) Valer-se da empatia e responder informalmente.
 - (C) Manifestar comportamento ético e informal.
 - (D) Concentrar-se no que diz o interlocutor e ser ético.
 - (E) Desviar-se do tema da conversa e agir de forma receptiva.
- 35.** Assinale a alternativa que apresenta a fraseologia adequada que o profissional telefonista deve utilizar ao transferir uma ligação externa.
- (A) Desconheço a pessoa com quem deseja falar. Qual é o ramal?
 - (B) Não consigo descobrir o ramal dessa pessoa. Pode ligar mais tarde?
 - (C) A pessoa não atende, e a ligação pode cair. Se precisar, ligue de novo.
 - (D) Aguarde na linha. A pessoa não está na sala.
 - (E) Um momento, por favor. Irei transferir sua ligação.
- 36.** O equipamento telefônico não é apenas uma ferramenta de trabalho do profissional telefonista. Portanto é importante que ele tenha conhecimento de seus equipamentos de trabalho. O equipamento terminal de usuário que pode estar interligado ou não a uma Rede de Telefonia Pública Comutada é conhecido como
- (A) CPCI – Central Particular de Comunicação Integrada.
 - (B) CPAT – Central Prioritária de Atendimento Telefônico.
 - (C) CPCT – Central Privada de Comutação Telefônica.
 - (D) CPTI – Controle Principal de Telefonia Interativa.
 - (E) CPCT – Central Profissional de Contato Telefônico.
- 37.** Regis começou a trabalhar como telefonista há um mês e, preocupado com sua atuação, busca constantemente o seu aprimoramento profissional. Sabe que, para propiciar um atendimento telefônico com excelência, deve evitar erros comuns. Das alternativas apresentadas, assinale aquela que demonstra que o atendimento de Regis é de qualidade.
- (A) Seja ríspido. Demonstre que o telefonema foi recebido.
 - (B) Atenda ao telefone olhando ou trabalhando no computador.
 - (C) Caso não entenda o que foi dito pelo cliente, não peça para repetir.
 - (D) Seja cordial e educado. Pergunte o nome do cliente: “Quem deseja falar, por favor?”.
 - (E) Atenda o maior número de ligações e, se preciso, deixe o cliente na espera.

- 38.** A central de comunicação telefônica automática, de uso privado, que tem como objetivo principal o gerenciamento das comunicações de voz de uma empresa, que concentra diversas linhas e ramais de usuários e oferece uma série de facilidades e serviços avançados recebe o nome de
- (A) PBX.
 - (B) PABX.
 - (C) PAX.
 - (D) KS.
 - (E) VOIP.
- 39.** Conhecer o significado de termos telefônicos contribui para que o profissional telefonista possa realizar suas atividades com melhor produtividade. Assinale a alternativa que define corretamente “DDI”.
- (A) É um sistema de ligação telefônica automática entre chamadas internacionais.
 - (B) É um sistema de ligação telefônica automática entre diferentes áreas urbanas nacionais.
 - (C) É a ligação direta a um ramal de um PABX.
 - (D) É um sistema de ligação telefônica manual entre áreas urbanas.
 - (E) É o serviço que permite ligar para telefones móveis, apenas nos Estados Unidos e na América Latina.
- 40.** Josefa sabe que, ao atender corretamente a uma ligação externa, deve, na devida ordem, dizer
- (A) um cumprimento, o nome da empresa e perguntar o nome do interlocutor.
 - (B) seu nome, um cumprimento e o nome da empresa.
 - (C) o nome da empresa, uma saudação e perguntar o nome do interlocutor.
 - (D) seu nome, o nome da empresa e uma saudação.
 - (E) o nome da empresa, seu nome e um cumprimento.

