



MUNICÍPIO DE CATAGUASES

CONCURSO PÚBLICO

Edital 1/2023

CADERNO DE PROVA (TARDE)

TELEFONISTA

LEIA ATENTAMENTE AS SEGUINTE INSTRUÇÕES:

1. Este caderno de prova contém **30 (trinta) questões** objetivas, de 1 a 30 e distribuídas da seguinte forma:
 - 1 a 10 - Língua Portuguesa;
 - 11 a 15 - Raciocínio Lógico e Matemático;
 - 16 a 20 - Conhecimentos Gerais;
 - 21 a 30 - Conhecimentos Específicos.
2. Confira se a quantidade e a ordem das questões deste caderno de prova estão de acordo com as instruções anteriores. Caso o caderno esteja incompleto, tenha defeito ou apresente qualquer divergência, comunique imediatamente ao fiscal de sala para que ele tome as providências cabíveis.
3. Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas **4 (quatro)** opções de resposta. Apenas **1 (uma)** resposta responde corretamente à questão.
4. O tempo disponível para esta prova é de **3 (três) horas**.
5. Reserve tempo suficiente para marcar a sua folha de respostas.
6. Os rascunhos e as marcações assinaladas neste caderno **não** serão considerados na avaliação.
7. O candidato somente poderá se retirar do local da aplicação das provas após **60 (sessenta) minutos** de seu início.
8. Quando terminar, chame o fiscal de sala, entregue este caderno de prova e a folha de respostas.
9. O candidato somente poderá retirar-se do local da aplicação levando consigo o caderno de provas a partir dos últimos **30 (trinta) minutos** para o término da prova.
10. Boa prova!

LÍNGUA PORTUGUESA



Leia atentamente o texto a seguir e responda às questões de 1 a 10.

Peixe amazônico é encontrado em lago da Irlanda e intriga cientistas

Autoridades e cientistas irlandeses estão intrigados após a descoberta de um peixe pacu, nativo da Amazônia, em um lago no interior da Irlanda, no último final de semana.

5 O peixe de aproximadamente 2 quilos foi encontrado pelo empresário Steve Clinch, de 68 anos, pescador veterano e dono de uma pousada de pesca da região.

10 Clinch explicou que o peixe não foi capturado por ele, mas encontrado já sem vida às margens do lago. "Parece que ele foi colocado vivo e, posteriormente, morreu. Eu simplesmente o retirei e relatei às autoridades locais, que o levaram para inspeção, considerando ser uma espécie não nativa da região", afirmou.

15 O lago Garadice fica no interior da Irlanda, a 140 quilômetros da capital Dublin.

20 O lago é relativamente pequeno, de cerca de quatro quilômetros quadrados, mas é conhecido por sua beleza cênica e atividades recreativas como pesca e passeios de barco. Os peixes de água doce comuns na região são de pequeno e médio portes como as espécies truta-marrom, lúcio, roquete e perca.

25 O Inland Fisheries Ireland, instituto irlandês responsável pela proteção, gestão e conservação dos recursos de água doce e de pesca na Irlanda, iniciou uma investigação. Segundo o Instituto, o peixe está refrigerado em um laboratório para análise dos restos mortais.

30 "Ainda não há detalhes definitivos sobre a origem do peixe e como chegou ao lago Garadice, mas pode ter sido libertado de um tanque particular de peixes", afirmou a assessoria de imprensa do instituto.

O instituto enfatizou que apenas um exemplar morto de peixe pacu foi encontrado no lago, e não uma população da espécie.

35 Na Irlanda, a criação de peixes não nativos é regulamentada por leis e regulamentos específicos.

40 Embora não haja uma proibição absoluta da criação de peixes não nativos, as autoridades irlandesas adotam medidas para controlar o cultivo de espécies consideradas exóticas, a fim de proteger os ecossistemas aquáticos e a biodiversidade local.

45 Em nota enviada à reportagem, o Ibama (Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis) afirmou que, em pesquisa feita pela Coordenação de Comércio Exterior do órgão, não foram identificadas exportações de peixes nativos do Brasil para a Irlanda nos últimos 12 meses.

50 Mas o assunto viralizou nas redes sociais com o humor da comunidade brasileira na Irlanda. Muitos brasileiros têm ironizado que até o pacu veio pra cá estudar inglês já que a Irlanda é um destino muito procurado para intercâmbio.

Frases como "Peixe intercambista" e "Veio aprender inglês" pipocaram nos feeds, refletindo o tom leve e bem-humorado da comunidade.

55 Alguns, mais gastronômicos, fazem trocadilhos sobre o sabor do peixe e a saudade da culinária e sabor brasileiros: "Na espera do pirarucu chegar."

(Clara Franco. <https://www.bbc.com/portuguese/articles/cl757dn1g9zo>)

Questão 1

Em relação às ideias do texto, assinale a afirmativa correta.

- (A) Apesar de incomum, a presença de um peixe amazônico na Irlanda não mobilizou a sociedade e o Governo para a solução do enigma, que foi tratado como mera piada.
- (B) A descoberta do peixe revela o descontrole brasileiro a respeito de sua fauna, o que facilitou a ida da espécie para um criadouro irlandês.
- (C) A presença de uma espécie do peixe amazônico constitui somente um indício de que certamente há outros formando uma comunidade na região.
- (D) O espírito bem-humorado dos brasileiros na Irlanda tratou a notícia com comentários espirituosos, independentemente da explicação real para o aparecimento do peixe.

Questão 2

Em "quilômetros" (L.15), há

- (A) oito fonemas.
- (B) nove fonemas.
- (C) dez fonemas.
- (D) onze fonemas.

Questão 3

O Inland Fisheries Ireland, instituto irlandês responsável pela proteção, gestão e conservação dos recursos de água doce e de pesca na Irlanda, iniciou uma investigação. (L.22-25)

O par de vírgulas separando o segmento sublinhado no segmento acima se justifica porque

- (A) marca o papel de sujeito do termo.
- (B) separa um termo explicativo para a expressão anterior.
- (C) constitui uma enumeração do que faz o instituto.
- (D) apresenta um elemento adverbial deslocado no período.

Questão 4

A palavra "após" (L.2) é acentuada seguindo regra idêntica à de

- (A) já (L.9)
- (B) água (L.19)
- (C) irlandês (L.22)
- (D) têm (L.49)

Questão 5

Em "truta-marrom" (L.20), empregou-se corretamente o hífen, acompanhando regras e convenções estabelecidas para a ortografia. Assinale a alternativa em que isso **não** tenha acontecido.

- (A) mico-leão-dourado
- (B) reco-reco
- (C) tartaruga-marinha
- (D) pé-de-moleque

Questão 6

Chamar o peixe de "intercambista" revela para a palavra um sentido

- (A) conotativo.
- (B) denotativo.
- (C) coletivo.
- (D) antonímico.

Questão 7

Assinale a alternativa em que não esteja indicado exemplo de construção em voz passiva.

- (A) Autoridades e cientistas irlandeses estão intrigados após a descoberta de um peixe pacu, nativo da Amazônia, em um lago no interior da Irlanda, no último final de semana. (L.1-4)
- (B) O lago é relativamente pequeno, de cerca de quatro quilômetros quadrados, mas é conhecido por sua beleza cênica e atividades recreativas como pesca e passeios de barco. (L.16-19)
- (C) Segundo o Instituto, o peixe está refrigerado em um laboratório para análise dos restos mortais. (L.25-26)
- (D) Na Irlanda, a criação de peixes não nativos é regulamentada por leis e regulamentos específicos. (L.34-35)

Questão 8

Embora não haja uma proibição absoluta da criação de peixes não nativos, as autoridades irlandesas adotam medidas para controlar o cultivo de espécies consideradas exóticas, a fim de proteger os ecossistemas aquáticos e a biodiversidade local. (L.36-40)

Assinale a alternativa em que a alteração do segmento sublinhado no período acima tenha sido feita em respeito à norma culta. Não leve em conta as alterações de sentido.

- (A) Embora não hajam proibições absolutas...
- (B) Embora não devam haver proibições absolutas...
- (C) Embora não possa haver proibições absolutas...
- (D) Embora não tenham havido proibições absolutas...

Questão 9

Muitos brasileiros têm ironizado que até o pacu veio pra cá estudar inglês já que a Irlanda é um destino muito procurado para intercâmbio. (L.48-51)

As palavras sublinhadas no período acima se classificam, respectivamente, como

- (A) advérbio de intensidade e advérbio de intensidade.
- (B) advérbio de intensidade e pronome indefinido.
- (C) pronome indefinido e advérbio de intensidade.
- (D) pronome indefinido e pronome indefinido.

Questão 10

Na palavra “tanque” (L.29), há

- (A) um dígrafo.
- (B) dois dígrafos.
- (C) um ditongo.
- (D) um hiato.

RACIOCÍNIO LÓGICO E MATEMÁTICO

Questão 11

Uma empresa possui 36 filiais no país. Ela precisou fechar $\frac{1}{3}$ de suas filiais em 2020 por conta da pandemia, e em 2021 precisou fechar mais $\frac{1}{4}$ das que restaram. O total de filiais que sobraram após o fechamento das filiais em 2020 e 2021 é igual a

- (A) 24.
- (B) 20.
- (C) 18.
- (D) 16.

Questão 12

A sequência a seguir segue um padrão:

A4B6C8A4B6C8A4B6C8...

Na centésima posição da sequência, está o

- (A) 6.
- (B) 8.
- (C) A.
- (D) C.

Questão 13

João é sócio de uma empresa de roupas, na qual recebe todo mês 15% do lucro do mês anterior. Sabe-se que estamos em março e que o lucro no mês de fevereiro foi de 64 mil reais.

O valor que João vai receber este mês em reais, referente ao mês anterior, é igual a

- (A) R\$ 6 400,00.
- (B) R\$ 9 600,00.
- (C) R\$ 49 000,00.
- (D) R\$ 54 400,00.

Questão 14

Uma herança no valor de 480 mil reais será dividida na proporção de 2, 3 e 5 entre Hugo, José e Luiz, respectivamente. O valor, em reais, que corresponde a José é igual a

- (A) R\$ 48 000,00.
- (B) R\$ 96 000,00.
- (C) R\$ 144 000,00.
- (D) R\$ 240 000,00.

Questão 15

Em um determinado ano, Arthur comemorou seu aniversário numa segunda-feira. Sabe-se que seu irmão André faz aniversário 100 dias após o dia de seu aniversário. Com base nessas informações, é correto concluir que nesse ano André fez aniversário em qual dia da semana?

- (A) Terça-feira.
- (B) Quarta-feira.
- (C) Sexta-feira.
- (D) Sábado.

CONHECIMENTOS GERAIS

Questão 16

O atual conflito entre Israel e o grupo Hamas tem ocorrido principalmente

- (A) na Faixa de Gaza.
- (B) na Círcia Jordânia.
- (C) no sul do Líbano.
- (D) no sul da Síria.

Questão 17

O Estado de Minas Gerais vem sofrendo uma epidemia de

- (A) zika.
- (B) chikungunya.
- (C) dengue.
- (D) febre amarela.

Questão 18

Os próximos Jogos Olímpicos acontecerão este ano

- (A) na Espanha.
- (B) no México.
- (C) na Coreia do Sul.
- (D) na França.

Questão 19

Nas alternativas a seguir estão países que trazem a língua portuguesa como língua pátria, à exceção de uma. Assinale-a.

- (A) Cabo Verde
- (B) Timor Leste
- (C) Costa do Marfim
- (D) Angola

Questão 20

A capital da Colômbia é

- (A) Lima.
- (B) Bogotá.
- (C) Caracas.
- (D) Quito.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Questão 21

Em relação ao atendimento telefônico com boas práticas profissionais, o padrão não pode incluir

- (A) atenção à reclamação do cidadão atendido.
- (B) resposta inicial à ligação com expressões como “oi” ou “alô”.
- (C) cuidado para não haver ruídos durante a ligação.
- (D) acesso imediato às informações a serem disponibilizadas publicamente.

Questão 22

Não constitui elemento concreto e objetivo no registro de chamadas telefônicas:

- (A) o nome da pessoa que chamou.
- (B) informações de contato para retorno.
- (C) data e horário da chamada.
- (D) impressões de quem recebeu a ligação.

Questão 23

No início do atendimento, ao se perguntar o nome da pessoa com quem se fala, o objetivo não pode ser

- (A) tornar o atendimento personalizado, indicando atenção ao caso do cidadão.
- (B) facilitar o registro e a posterior pesquisa em relação ao chamado.
- (C) dar ao atendimento caráter de maior intimidade, com tratamento diferenciado.
- (D) denotar interesse em relação à especificidade das necessidades do cidadão.

Questão 24

Quando se afirma que a comunicação efetiva não deve encontrar barreiras semânticas, isso quer dizer que

- (A) há dificuldades em relação ao entendimento das palavras empregadas no atendimento.
- (B) pode haver algum barulho ou interferência durante a comunicação telefônica.
- (C) os interlocutores não podem estar vivenciando situações particulares que lhe tirem a plena atenção.
- (D) nenhuma das partes na interlocução pode ter deficiências em qualquer dos sentidos.

Questão 25

Para falar bem ao telefone, algumas práticas devem ser adotadas, como as listadas nas alternativas a seguir, à exceção de uma. Assinale-a.

- (A) dar atendimento sem marcas de negatividade
- (B) falar de maneira clara e correta
- (C) ser seguro ao passar as informações
- (D) sempre se antecipar aos cidadãos, evitando que eles falem demais e desnecessariamente

Questão 26

Um dos cuidados fundamentais na transferência de ligações telefônicas deve ser

- (A) manter a ligação em “mudo” durante o processo de contato com o ramal desejado.
- (B) manter o som do atendimento ativo para que o interlocutor não pense que a linha foi interrompida.
- (C) pedir para aguardar, sendo desnecessário indicar os procedimentos adotados.
- (D) falar com o destinatário da ligação junto com o cidadão, de modo a facilitar a exposição do problema.

Questão 27

Nas alternativas a seguir, estão traços fundamentais para as boas relações humanas, à exceção de uma. Assinale-a.

- (A) empatia
- (B) discurso sem traços de racismo estrutural
- (C) linguagem que mantenha a hierarquia social
- (D) postura que privilegie condições de inclusão

Questão 28

Quando se usa uma agenda eletrônica, um hábito que se deve manter, a fim de ser bem-sucedido em seu emprego, é

- (A) mantê-la oculta para evitar acesso imediato.
- (B) deixá-la sempre visível, com rápido acesso em caso de necessidade.
- (C) separar vários compromissos em agendas diferentes.
- (D) garantir que seus dados não possam ser impressos.

Questão 29

Uma técnica de arquivamento ideográfico se dá quando os documentos são ordenados por

- (A) ordem alfabética.
- (B) localização geográfica.
- (C) assunto ou tema.
- (D) combinação de cores e letras.

Questão 30

Uma boa prática em termos de rotina administrativa consiste nas atitudes listadas nas alternativas a seguir, à exceção de uma. Assinale-a.

- (A) manter todas as informações do trabalho exclusivamente no celular de uso pessoal
- (B) realizar anotações de necessidades urgentes em papel em local visível
- (C) organizar a agenda diária
- (D) estabelecer um gerenciamento das etapas de qualquer projeto

Realização
Instituto
ACCESS