

AVANÇASP



PREFEITURA MUNICIPAL DE AMERICANA
CONCURSO PÚBLICO
01/2022

TELEFONISTA

Leia atentamente as instruções abaixo

1. PROVA E FOLHA DE RESPOSTAS

Além deste Caderno de Prova, contendo 40 (quarenta) questões objetivas, você receberá do Fiscal de Sala:

☞ 01 (uma) Folha de Respostas destinada às respostas das questões objetivas. Confira se seus dados estão corretos.

2. TEMPO

☞ 03 (três) horas é o tempo disponível para realização da prova, já incluído o tempo para marcação da Folha de Respostas da prova objetiva;

☞ 01 (uma) hora após o início da prova é possível, retirar-se da sala levando o caderno de prova;

3. INFORMAÇÕES GERAIS

☞ As questões objetivas têm 05 (cinco) alternativas de resposta (A, B, C, D, E) e somente uma delas está correta;

☞ Verifique se seu caderno está completo, sem repetição de questões ou falhas. Caso contrário, informe imediatamente o Fiscal da Sala, para que sejam tomadas as devidas providências;

☞ Confira seus dados pessoais na Folha de Respostas, especialmente nome, número de inscrição e documento de identidade e leia atentamente as instruções para preenchimento;

☞ O preenchimento das respostas da prova objetiva é de sua responsabilidade e não será permitida a troca de Folha de Respostas em caso de erro de marcação pelo candidato;

☞ Marque, na folha de respostas, com caneta de tinta azul ou preta, a letra correspondente à alternativa que você escolheu.

☞ Reserve tempo suficiente para o preenchimento de suas respostas. Para fins de avaliação, serão levadas em consideração apenas as marcações realizadas na Folha de Respostas da prova objetiva, não sendo permitido anotar informações relativas às respostas em qualquer outro meio que não seja o caderno de prova;

☞ Ao se retirar, entregue a Folha de Respostas preenchida e assinada ao Fiscal de Sala.

SERÁ ELIMINADO do presente certame o candidato que:

a) for surpreendido, durante as provas, em qualquer tipo de comunicação com outro candidato;

b) portar ou usar, qualquer tipo de aparelho eletrônico (calculadoras, bips/pagers, câmeras fotográficas, filmadoras, telefones celulares, smartphones, tablets, relógios, walkmans, MP3 players, fones de ouvido, agendas eletrônicas, notebooks, palmtops ou qualquer outro tipo de computador portátil, receptores ou gravadores) seja na sala de prova, sanitários, pátios ou qualquer outra dependência do local de prova;

c) se ausentar da sala em que se realizam as provas levando consigo o Caderno de Questões e/ou a Folha de Respostas;

d) se recusar a entregar a Folha de Respostas, quando terminar o tempo estabelecido;

e) não assinar a Lista de Presença e/ou a Folha de Respostas.

LÍNGUA PORTUGUESA
TEXTO

A pipoca

A culinária me fascina. De vez em quando eu até me atrevo a cozinhar. Mas o fato é que sou mais competente com as palavras do que com as panelas. (...)

Sabedor das minhas limitações e competências, nunca escrevi como chefe. Escrevi como filósofo, poeta, psicanalista e teólogo — porque a culinária estimula todas essas funções do pensamento.

As comidas, para mim, são entidades oníricas.

Provocam a minha capacidade de sonhar. Nunca imaginei, entretanto, que chegaria um dia em que a pipoca iria me fazer sonhar. Pois foi precisamente isso que aconteceu. (...)

A pipoca é um milho mirrado, subdesenvolvido.

Fosse eu agricultor ignorante, e se no meio dos meus milhos graúdos aparecessem aquelas espigas nanicas, eu ficaria bravo e trataria de me livrar delas. Pois o fato é que, sob o ponto de vista de tamanho, os milhos da pipoca não podem competir com os milhos normais. Não sei como isso aconteceu, mas o fato é que houve alguém que teve a ideia de debulhar as espigas e colocá-las numa panela sobre o fogo, esperando que assim os grãos amolecassem e pudessem ser comidos. (...)

Repentinamente os grãos começaram a estourar, saltavam da panela com uma enorme barulheira. Mas o extraordinário era o que acontecia com eles: os grãos duros quebradentes se transformavam em flores brancas e macias que até as crianças podiam comer. O estouro das pipocas se transformou, então, de uma simples operação culinária, em uma festa, brincadeira, molecagem, para os risos de todos, especialmente as crianças. É muito divertido ver o estouro das pipocas! (...)

É que a transformação do milho duro em pipoca macia é símbolo da grande transformação porque devem passar os homens

para que eles venham a ser o que devem ser. O milho da pipoca não é o que deve ser. Ele deve ser aquilo que acontece depois do estouro. O milho da pipoca somos nós: duros, quebradentes, impróprios para comer, pelo poder do fogo podemos, repentinamente, nos transformar em outra coisa — voltar a ser crianças! Mas a transformação só acontece pelo poder do fogo.

Milho de pipoca que não passa pelo fogo continua a ser milho de pipoca, para sempre.

Assim acontece com a gente. As grandes transformações acontecem quando passamos pelo fogo. (...)

O fogo é quando a vida nos lança numa situação que nunca imaginamos. Dor. Pode ser fogo de fora: perder um amor, perder um filho, ficar doente, perder um emprego, ficar pobre. Pode ser fogo de dentro. Pânico, medo, ansiedade, depressão — sofrimentos cujas causas ignoramos. (...)

Imagino que a pobre pipoca, fechada dentro da panela, lá dentro ficando cada vez mais quente, pense que sua hora chegou: vai morrer. (...) A pipoca não imagina aquilo de que ela é capaz. Aí, sem aviso prévio, pelo poder do fogo, a grande transformação acontece: PUF!! — e ela aparece como outra coisa, completamente diferente, que ela mesma nunca havia sonhado. É a lagarta rastejante e feia que surge do casulo como borboleta voante. (...)

Em Minas, todo mundo sabe o que é piruá. Falando sobre os piruás com os paulistas, descobri que eles ignoram o que seja. Alguns, inclusive, acharam que era gozação minha, que piruá é palavra inexistente. Cheguei a ser forçado a me valer do Aurélio para confirmar o meu conhecimento da língua. Piruá é o milho de pipoca que se recusa a estourar.

Meu amigo William, extraordinário professor pesquisador da Unicamp, especializou-se em milhos, e desvendou cientificamente o assombro do estouro da pipoca. Com certeza ele tem uma explicação científica para os piruás. Mas, no mundo da poesia, as explicações científicas não valem. (...)

Piruás são aquelas pessoas que, por mais que o fogo esquente, se recusam a mudar. Elas

acham que não pode existir coisa mais maravilhosa do que o jeito delas serem. (...) A sua presunção e o seu medo são a dura casca do milho que não estoura. O destino delas é triste. Vão ficar duras a vida inteira. Não vão se transformar na flor branca macia. Não vão dar alegria para ninguém. Terminado o estouro alegre da pipoca, no fundo da panela ficam os piruás que não servem para nada. Seu destino é o lixo.

Quanto às pipocas que estouraram, são adultos que voltaram a ser crianças e que sabem que a vida é uma grande brincadeira...

ALVES, Rubem. *A pipoca*. In: _____. *O amor que acende a lua*. Campinas, SP: Papyrus, 1999.

QUESTÃO 01

O recurso de usar a imagem da pipoca, no texto, serve, principalmente, para:

- (A) Mostrar a diferença entre os milhos: os normais, bons para o comércio, e os nanicos, que servem só para pipoca.
- (B) Despertar uma reflexão sobre a possibilidade de transformação do ser humano pelas dificuldades da vida, como ocorre a transformação do milho em pipoca pelo poder do fogo.
- (C) Destacar a importância de se buscar serventia para tudo, antes de se descartar como ocorreu com aqueles que colocaram os milhos nanicos, na panela, até que eles estourassem e se transformassem em pipoca, servindo de alimento.
- (D) Permitir ao narrador refletir sobre o próprio fazer poético, já que ele declara que começa a refletir sobre a pipoca e como é importante escrever, profissionalmente, sobre alimentos.
- (E) Demonstrar que está cada vez mais em voga escrever sobre culinária, pois é um nicho novo que tem conquistado muitos leitores e admiradores.

QUESTÃO 02

Quando o narrador declara “*As comidas, para mim, são entidades oníricas.*”, ele quer dizer, em relação ao termo destacado, que as comidas são entidades que têm a ver com:

- (A) Sonho.
- (B) Metafísica.
- (C) Misanthropia.
- (D) Utopia.
- (E) Quiromancia.

QUESTÃO 03

A principal estratégia empregada para desenvolver as ideias do texto é o(a):

- (A) Exemplificação literária.
- (B) Dado estatístico.
- (C) Citação.
- (D) Comparação.
- (E) Comprovação científica.

QUESTÃO 04

Todos os pronomes pessoais oblíquos átonos, abaixo, destacados podem mudar de posição em relação ao verbo a que se referem; a **EXCEÇÃO** encontra-se na alternativa:

- (A) “A culinária me fascina.” (1º parágrafo).
- (B) “Não vão se transformar na flor branca macia.” (15º parágrafo)
- (C) “(...) mas o fato é que houve alguém que teve a ideia de debulhar as espigas e colocá-las numa panela sobre o fogo, (...)” (6º parágrafo)
- (D) “O fogo é quando a vida nos lança numa situação que nunca imaginamos.” (11º parágrafo)
- (E) “Piruá é o milho de pipoca que se recusa a estourar.” (13º parágrafo)

QUESTÃO 05

Assinale a alternativa que apresenta justificativa correta para o uso da vírgula no fragmento “*Em Minas, todo mundo sabe o que é piruá.*” (13º parágrafo):

- (A) Destaca um adjunto adverbial deslocado na oração.
- (B) Isola um aposto explicativo.
- (C) Separa um termo de uma enumeração.
- (D) Destaca um termo com valor conclusivo.
- (E) Isola uma vocativo.

QUESTÃO 06

O pronome destacado na passagem “(...) *sofrimentos cujas causas ignoramos.*” (11º parágrafo) estabelece uma relação coesiva, recuperando, no texto, o termo:

- (A) “ansiedade”.
- (B) “sofrimentos”.
- (C) “causas”.
- (D) “pipoca”.
- (E) “depressão”.

QUESTÃO 07

O substantivo composto, abaixo, cujo plural está correto encontra-se na opção:

- (A) Navios-escolas.
- (B) Carta-bilhetes.
- (C) Guardas-sóis.
- (D) Salários-família.
- (E) Recos-recos.

QUESTÃO 08

Na sentença: “*De outras ovelhas cuidarei, que não de vós.*”, o conectivo destacado assume um valor semântico de:

- (A) Oposição.
- (B) Condição.
- (C) Finalidade.
- (D) Causa.
- (E) Alternativa.

QUESTÃO 09

Quanto ao fenômeno sintático de regência verbal, a alternativa com regência **INADEQUADA**, segundo as regras gramaticais, encontra-se em:

- (A) Suas atitudes implicariam castigo severo.
- (B) Chegamos mais cedo a casa para descansar.
- (C) Todos preferiam estudar Português do que Matemática.
- (D) Assistimos empolgados ao filme recém-lançado.
- (E) Aspirei o ar perfumado e puro da noite.

QUESTÃO 10

Na sentença “*Todos gostavam muito de ouvir o belo cantar da menina Ana.*”, o termo destacado deve ser classificado como um(a):

- (A) Verbo.
- (B) Adjetivo.
- (C) Pronome.
- (D) Substantivo.
- (E) Advérbio.

**MATEMÁTICA E RACIOCÍNIO
LÓGICO****QUESTÃO 11**

Após uma pesquisa, uma fábrica de sorvetes, constatou as seguintes informações sobre a preferência os sabores preferidos de seus clientes:

- 50 preferem, apenas, sorvete de creme;
- 55 preferem sorvete de chocolate;
- 15 preferem sorvete de creme e chocolate;
- 15 afirmaram que o sabor independe.

Do total de pessoas que responderam à pesquisa, gostam, apenas, de sorvete de chocolate, aproximadamente:

- (A) 45,42%.
(B) 42,55%.
(C) 33,33%.
(D) 25,03%.
(E) 10,67%.

QUESTÃO 12

Em uma determinada agência bancária, um quarto de seus colaboradores vão para casa de metrô, metade vai de carro, um sexto vai de bicicleta elétrica e os demais vão a pé. A fração dos funcionários que vai para casa caminhando equivale a:

- (A) $1/12$
(B) $2/5$
(C) $3/7$
(D) $4/8$
(E) $5/6$

QUESTÃO 13

Dois peritos do INSS atendem 16 associados, em 9 horas. Mantidas as proporções, três peritos atendem 16 associados em:

- (A) 7 horas
(B) 6 horas
(C) 5 horas
(D) 4 horas
(E) 3 horas

QUESTÃO 14

Considere a sentença: “Se fiquei feliz, então meu time ganhou”. Uma sentença, logicamente, equivalente à sentença dada é:

- (A) Meu time ganhou e estou feliz.
(B) Estou feliz ou meu time perdeu.
(C) Se meu time perdeu, então estou triste.
(D) Não estou feliz e meu time perdeu.
(E) Meu time perdeu ou estou triste.

QUESTÃO 15

A afirmação “estudo e trabalho” tem, como uma negação, a afirmação contida na alternativa

- (A) Não estudo ou não trabalho.
(B) Se não estudo, então trabalho.
(C) Não estudo, então não trabalho.
(D) Não estudo e não trabalho.
(E) Se trabalho, então não estudo.

QUESTÃO 16

A diferença entre o 9º e o 7º, nessa ordem, termos da sequência lógica matemática (15; 15; 12; 24; 18; 54; 45; 180; ...) é igual a

- (A) 98
(B) 117
(C) 123
(D) 150
(E) 173

QUESTÃO 17

O resultado da operação $4 + 5 \times 7 - 9$ é

- (A) -6
- (B) -18
- (C) 54
- (D) 30
- (E) 64

QUESTÃO 18

O número inteiro Z dividido por 3 deixa resto 1. O número $Z + 12$ dividido por 3 deixa resto:

- (A) 0
- (B) 1
- (C) 2
- (D) 3
- (E) 4

QUESTÃO 19

Alguns amigos pediram uma pizza, que veio dividida em 12 fatias iguais. José comeu três fatias inteiras e dividiu uma outra fatia, igualmente, com sua namorada. Da pizza inteira José comeu

- (A) $7/24$
- (B) $3/12$
- (C) $1/4$
- (D) $3/5$
- (E) $3/8$

QUESTÃO 20

Um prédio é 40 m mais alto do que outro prédio menor. As alturas dos dois imóveis estão na razão $2/3$. A altura do prédio maior mede:

- (A) 40 metros.
- (B) 60 metros.
- (C) 80 metros.
- (D) 100 metros.

- (E) 120 metros.

ATUALIDADES

QUESTÃO 21

Qual é o nome da iniciativa que vai contra a doutrinação política, nas escolas e universidades, e gera muita polêmica, principalmente, em ano de eleição?

- (A) Ideologia de gênero.
- (B) Nova escola.
- (C) Escola sem partido.
- (D) Escola Laica.
- (E) Criança não vota.

QUESTÃO 22

Quem foi a primeira cantora Brasileira a ganhar um prêmio na famosa premiação mundial Video Music Awards (VMA) feita pelo canal televisivo MTV?

- (A) Maria Bethânia.
- (B) Ivete Sangalo.
- (C) Maria Gadú.
- (D) Anitta.
- (E) Elis Regina.

QUESTÃO 23

O aumento da temperatura mundial tem sido motivo de debate entre os ambientalistas, e preocupação entre a população. Sobre a responsabilidade do homem, nessas alterações climáticas:

- (A) A participação do homem é inegável, mas o aquecimento está ocorrendo, principalmente, movido por causas naturais.
- (B) A participação do homem é a principal causa para esse aquecimento.
- (C) O homem não possui participação, o aquecimento acontece por causas naturais.
- (D) A destruição ambiental causada pelo homem possui efeitos negativos, mas o aquecimento não é um deles.
- (E) A participação do homem é inegável, mas o aquecimento não está, realmente, acontecendo.

QUESTÃO 24

Quais desses cargos, abaixo, não foram decididos, na eleição de 2022?

- (A) Presidente da República.
- (B) Governador.
- (C) Senador.
- (D) Deputado Federal.
- (E) Prefeito.

QUESTÃO 25

Qual o nome do exame que garante a participação dos estudantes nos programas: Fundo de Financiamento Estudantil, Sistema de Seleção Unificada e ao Universidade para Todos?

- (A) Prova Escolar.
- (B) Exame Nacional do Ensino Médio.
- (C) Prova Brasil.
- (D) Exame Psicotécnico.
- (E) SARESP.

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

QUESTÃO 26

Tendo como base conhecimentos acerca de correio eletrônico. Qual das alternativas a seguir NÃO é um servidor de Webmail?

- (A) Hotmail.
- (B) Outlook.
- (C) Gmail.
- (D) Yahoo.
- (E) Duckmail.

QUESTÃO 27

Uma maneira que certos sites usam para manter informações sobre o usuário, para que ele possa obter uma experiência personalizada todas as vezes que entrar no site é através de:

- (A) Links.
- (B) Cookies.
- (C) Memória.
- (D) Vídeos.
- (E) Provedores.

QUESTÃO 28

Analise a afirmação, a seguir, sobre uma funcionalidade o Excel:

“Tem como finalidade exibir mensagens orientadoras ou de advertência sobre os procedimentos que estão sendo executados, assim como sobre o estado de algumas teclas do tipo liga desliga, como a tecla Num Lock, END, INS, etc.”

A afirmação faz referência à:

- (A) Barra de fórmula.
- (B) Linha de formatação.
- (C) Barra de rolagem.
- (D) Barra de status.
- (E) Formatação.

QUESTÃO 29

No Microsoft Word 2016, a combinação de teclas de atalho correta para se aplicar à formatação Subscrito a um texto selecionado é:

- (A) ALT + S
- (B) CTRL + =
- (C) CTRL + Shift + T.
- (D) Shift + I
- (E) Alt + F4

QUESTÃO 30

Analise a imagem, a seguir, retirada do Microsoft Word 2016:



A qual guia pertence ao grupo da imagem?

- (A) Inserir.
- (B) Correspondências.
- (C) Revisão.
- (D) Página Inicial.
- (E) Design.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 31

São consideradas técnicas de comunicação, exceto:

- (A) Falar em público.
- (B) Escrita.
- (C) Linguagem corporal.
- (D) Sentimentos.
- (E) Negociação.

QUESTÃO 32

Sobre o uso do fax, é correto afirmar que:

- (A) O fax, através do seu modem, não converte os dados digitais em sinais elétricos.
- (B) O fax foi patenteado em 1500 pelo mecânico escocês Alexander Bain.
- (C) Com a chegada da internet, o uso do fax diminuiu, mas não sumiu completamente por causa de seu baixo custo e simplicidade.
- (D) O scanner que “lê” a imagem que se quer transmitir e a converte em um arquivo analógico.
- (E) A internet, que transmite os sinais elétricos ao outro fax.

QUESTÃO 33

O atendimento telefônico requer mais concentração do que uma conversa ao vivo. Sendo assim, assinale a alternativa que não se enquadra em um atendimento via telefone:

- (A) Anotar todos os recados e encaminhá-los à pessoa que precisa recebê-los.
- (B) Peça para a pessoa repetir ou falar um pouco mais alto caso necessário.
- (C) O telefone da instituição deve ser usado apenas para assuntos de cunho profissional e não pessoal.
- (D) Ao receber recado de que alguém lhe procurou durante uma ausência, retorne a ligação quando houver tempo ou se você quiser.
- (E) Evitar deixar a pessoa esperando na linha.

QUESTÃO 34

Assinale a alternativa que completa corretamente a lacuna do texto:

“A _____ tem por finalidade causar um efeito sobre o receptor da informação; e a resposta do receptor influencia a continuidade da comunicação”.

- (A) Comunicação proposital.
- (B) Comunicação corporativa.
- (C) Comunicação reflexiva.
- (D) Comunicação corporal.
- (E) Comunicação por sinais.

QUESTÃO 35

São atitudes inadequadas em um atendimento, exceto:

- (A) Palavras negativas.
- (B) Ser reativo ou apático.
- (C) Agir com impessoalidade: aparência não gera prioridade.
- (D) Falar gírias.
- (E) Falar mal da instituição para o cliente.

QUESTÃO 36

Assinale a alternativa que completa corretamente a lacuna do texto:

“_____ é toda informação registrada em um suporte material (papel, fita, disco óptico, etc.) utilizada para consulta, estudo, prova, pesquisa, pois comprova fatos, fenômenos, formas de vida e pensamentos do homem numa determinada época.”

- (A) Suporte.
- (B) Forma.
- (C) Documento.
- (D) Espécie.
- (E) Formato.

QUESTÃO 37

No que se refere à moção, assinale a alternativa correta:

- (A) Não pode conter mais que um parágrafo.
- (B) É proibida a presença de epígrafe.
- (C) O vocativo indica a autoridade que redige o documento.
- (D) A fundamentação está presente no fecho do documento.
- (E) Pode ser dirigida à pessoa física e jurídica.

QUESTÃO 38

A correspondência que tem origem no serviço público, civil ou militar, denomina-se:

- (A) Particular.
- (B) Social.
- (C) Comercial.
- (D) Oficial.
- (E) Bancária.

QUESTÃO 39

São características de uma redação oficial, exceto:

- (A) Clareza.
- (B) Concisão.
- (C) Uniformidade.
- (D) Peculiaridade.
- (E) Uso do padrão culto de linguagem.

QUESTÃO 40

Para que serve o telefone 193?

- (A) Serve para chamar o Corpo de Bombeiros.
- (B) Serve para chamar a Polícia Militar.
- (C) Serve para chamar a Polícia Civil.
- (D) Serve para chamar Emergência de Trânsito.
- (E) Serve para chamar Emergência de Saúde.

