

## Recepcionista (AMBOS)

### Antes de iniciar a prova, leia as instruções:

1. Para fazer a prova, você recebeu:

- este caderno de prova;
- um cartão de respostas.

2. Confira:

- **no cartão de respostas:** nome, número e cargo, emprego ou função da sua inscrição.
- **no caderno de prova:** cargo, emprego ou função da sua inscrição e quantidade de questões.

Este caderno contém: 20 questões

Duração da prova: 3 horas

- Incluído o tempo para o preenchimento do cartão de respostas.
- Após o início efetivo da prova, o candidato deverá permanecer na sala pelo período mínimo de 60 minutos, de forma que, ao terminar sua prova objetiva e transcorrido o respectivo tempo, devolverá ao fiscal da sala somente o cartão de respostas, podendo levar consigo seu caderno de prova.

3. Verifique, no caderno de prova, se:

- faltam folhas e se a sequência e a quantidade de questões estão corretas.
- há imperfeições gráficas que possam causar dúvidas.

4. **Comunique imediatamente ao fiscal qualquer irregularidade! Não serão admitidas reclamações posteriores.**

5. A interpretação das questões é parte integrante da prova, não sendo permitidas perguntas relacionadas ao conteúdo aos fiscais.

6. Não é permitido qualquer tipo de consulta durante a realização da prova, tampouco empréstimo de materiais e comunicação entre os candidatos.

7. **O cartão de respostas é o único documento válido e utilizado para a correção da prova objetiva.** Preencha-o com cuidado, marcando apenas uma alternativa para cada questão.

8. Não rabisque, rasure, amasse ou dobre o cartão de respostas. É vedada a substituição do cartão de respostas decorrente de erro do candidato.

9. Ao concluir a prova, permaneça em seu lugar e comunique ao fiscal de sala, aguardando autorização para entregar o material.

10. Ao terminar a prova, entregue ao fiscal o cartão de respostas devidamente preenchido e assinado.

11. Os três últimos candidatos devem permanecer em sala a fim de acompanhar o fechamento do material.

Fraudar ou tentar fraudar concursos públicos é crime previsto no art. 311-A do Código Penal.

Nome do Candidato:

Nº de Inscrição:

**Fobia Financeira**

Quando o assunto é vida financeira, já sabemos que as nossas decisões nem sempre são racionais, e somos influenciados por nosso estado emocional e psicológico.

Segundo os pesquisadores da Universidade de Cambridge, no Reino Unido, a partir de um estudo realizado em 2003, foi criado o conceito de fobia financeira, em que mais de:

- 50% das pessoas têm aceleração dos batimentos cardíacos ao lidar com seu dinheiro;
- 11% sentem mal-estar ao analisar seus extratos bancários;
- 15% não possuem contas bancárias para evitar transtornos;
- 23% das mulheres têm fobia financeira;
- 18% dos homens sofrem do mesmo mal.

O que muita gente não sabe é que, como qualquer fobia ou medo de algo, a financeira também pode provocar sintomas físicos, como suor frio, enjoo e paralisação quando a pessoa precisa lidar com tudo o que envolve sua relação com dinheiro.

A pesquisa, realizada em 43 países, inclusive no Brasil, demonstrou que o medo de não ter dinheiro para se sustentar no futuro atinge 65% da população mundial e está em terceiro lugar na lista de medos que as pessoas têm. A título de curiosidade, os outros dois são: em primeiro lugar, medo de falar em público, com 92% e, em segundo lugar, medo de morrer, com 69%.

(Fonte: Previ-GM — adaptado.)

---

**1)** A partir da leitura do texto, é CORRETO concluir que:

- a) O medo de falar em público é o medo mais frequente entre as pessoas.
- b) A fobia financeira está tão somente relacionada com a presença de dinheiro.
- c) Diferentemente das demais fobias, a financeira também provoca sintomas físicos.
- d) O nosso estado emocional e psicológico prejudica a nossa vida financeira, o que nos torna racionais.

---

**2)** De acordo com o texto, um dos sintomas relacionados à fobia financeira é:

- a) Febre.
- b) Câimbras.
- c) Taquicardia.
- d) Enxaqueca.

**3)** Assinalar a alternativa que apresenta o mesmo significado que o trecho do texto “11% sentem mal-estar ao analisar seus extratos bancários”.

- a) 11% analisam seus extratos bancários por sentir mal-estar.
- b) 11% analisam seus extratos bancários ao sentir mal-estar.
- c) Sentem mal-estar por analisar 11% dos seus extratos bancários.
- d) Ao analisar seus extratos bancários, 11% sentem mal-estar.

---

**4)** Assinalar a alternativa em que a forma verbal NÃO poderia substituir “compôs” sem causar erro gramatical no texto:

*Nosso amigo e o irmão dele compõem o time de futebol da escola.*

- a) Compunham.
- b) Comporão.
- c) Comporam.
- d) Compuseram.

---

**5)** Leia a letra de música a seguir:

“Eu te desejo não parar tão cedo.  
Pois toda idade tem prazer e medo  
E com os que erram feio e bastante  
Que você consiga ser tolerante. [...]”  
Desejo que você tenha a quem amar  
E quando estiver bem cansado  
Ainda exista amor pra recomeçar [...]”  
(Frejat — Amor pra recomeçar)

As palavras em destaque são chamadas de verbos. Elas se referem a algo que:

- a) Já aconteceu.
- b) Está acontecendo.
- c) Vai acontecer indubitavelmente.
- d) É incerto.

---

**6)** Com relação ao emprego dos porquês, assinalar a alternativa CORRETA:

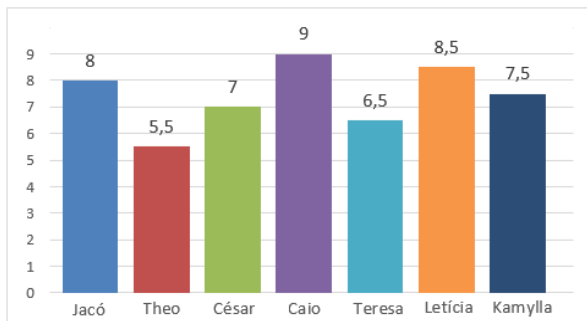
- a) Paulo fez aquilo por quê quis, não é verdade?
- b) Não sabemos por que ele estuda, se não aprende.
- c) Entender porquê, ocasionalmente, é complicado.
- d) Porque tinhas que fazer isso conosco?

### MATEMÁTICA | 4 QUESTÕES

7) Uma maquete é a reprodução em escala reduzida de um cenário, ambiente, sistema ou espaço, e a razão entre os elementos da maquete e os objetos que representam deve ser sempre igual. Em determinada maquete, um prédio com 25 metros de altura está representado com 50cm. Esse mesmo prédio tem 16 metros de largura. Então, é CORRETO que, na maquete, a largura desse prédio será de:

- a) 41cm
- b) 32cm
- c) 22cm
- d) 16cm

8) Por meio da análise do gráfico abaixo, identificar os nomes dos alunos que obtiveram a menor e a maior nota, respectivamente:



- a) César e Letícia.
- b) Jacó e Caio.
- c) Theo e Caio.
- d) Caio e Theo.

9) O proprietário de um terreno retangular, conforme ilustrado abaixo, pretende anunciá-lo para venda. Sabendo-se que o valor do metro quadrado está avaliado em R\$ 1.100,00, qual é o valor estimado para a venda do terreno?



- a) R\$ 240.000,00
- b) R\$ 270.000,00
- c) R\$ 300.000,00
- d) R\$ 330.000,00

10) Um produto é vendido por R\$ 1.800,00. Efetuando-se um pagamento à vista, um desconto de 5% sobre o valor total é adicionado à compra. O valor pago no produto à vista é de:

- a) R\$ 1.700,00
- b) R\$ 1.710,00
- c) R\$ 1.725,00
- d) R\$ 1.750,00

### LEGISLAÇÃO E CONHECIMENTOS GERAIS | 4 QUESTÕES

11) Considerando-se Lei Orgânica do Município, a autonomia do Município é assegurada pela administração própria no que diz respeito a assuntos de interesse local, especialmente quanto:

- I. À instituição e arrecadação dos tributos de sua competência, à fixação e cobrança de tarifas ou preços públicos municipais e à aplicação de suas rendas.
- II. À organização dos serviços públicos locais.

- a) Os itens I e II estão corretos.
- b) Somente o item I está correto.
- c) Somente o item II está correto.
- d) Os itens I e II estão incorretos.

12) Segundo a Lei Complementar nº 81/2013 — Estatuto dos Servidores Públicos do Município, NÃO é uma forma de provimento:

- a) Nomeação.
- b) Reversão.
- c) Realocação.
- d) Promoção.

13) No Brasil, o sistema prisional frequentemente enfrenta desafios significativos devido ao alto número de detentos. Dos seguintes, quais crimes mais contribuem para a superlotação das prisões?

- a) Crimes de colarinho branco.
- b) Crimes de trânsito.
- c) Crimes cibernéticos.
- d) Crimes relacionados ao tráfico de drogas.

14) A Usina de Itaipu, localizada na fronteira com o Paraguai e líder na produção de energia no Brasil, está prestes a completar 50 anos. A Usina de Itaipu é uma usina de energia:

- a) Eólica.
- b) Hidrelétrica.
- c) Solar.
- d) Nuclear.

---

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS | 6 QUESTÕES**

---

**15)** Ao transferir uma ligação, é fundamental que o profissional:

- a) Faça a transferência ligeiramente, sem informar ao seu interlocutor o que vai fazer.
- b) Transfira a ligação para qualquer ramal disponível.
- c) Faça uso do seu vocabulário profissional, fale somente o necessário e evite assuntos pessoais.
- d) Conte piadas ao interlocutor e faça perguntas íntimas.

---

**16)** O procedimento de escuta envolve estar atento para ouvir, entender, interpretar, perceber e absorver, além das palavras, as mensagens implícitas no discurso. São comportamentos fundamentais para ouvir bem o interlocutor, EXCETO:

- a) Concentrar-se em quem fala.
- b) Interromper quem fala.
- c) Aguardar para responder.
- d) Manter uma postura atenta.

---

**17)** A violência doméstica e familiar contra a mulher pode ocorrer de diversas formas. Nos termos da Lei nº 11.340/2006 — Lei Maria da Penha, qualquer conduta que limite ou anule o exercício de seus direitos sexuais e reprodutivos é enquadrada como:

- a) Violência moral.
- b) Violência sexual.
- c) Violência psicológica.
- d) Violência física.

---

**18)** Conhecer os benefícios da ética profissional contribui para o entendimento de por que esse assunto precisa ser levado em consideração e por que o RH, assim como a alta gestão, deve buscar cultivar seus princípios. Sobre os princípios, analisar os itens abaixo:

- I. Favorece a colaboração e o trabalho em equipe.
- II. Aumenta a credibilidade dos profissionais que compõem os quadros da empresa e, como consequência, diminui a credibilidade da organização como um todo.
- III. Favorece a motivação e a produtividade dos funcionários.
- IV. Colabora para o desenvolvimento profissional.

Estão CORRETOS:

- a) Somente os itens I e II.
- b) Somente os itens I e III.
- c) Somente os itens I, III e IV.
- d) Somente os itens II, III e IV.

**19)** Considerando-se a Lei nº 13.146/2015 — Estatuto da Pessoa com Deficiência, no que diz respeito ao direito ao trabalho, analisar os itens abaixo:

- I. As pessoas jurídicas de direito público, privado ou de qualquer natureza são obrigadas a garantir ambientes de trabalho acessíveis e inclusivos.
- II. Os programas de estímulo ao empreendedorismo e ao trabalho autônomo, exceto ao cooperativismo e ao associativismo, devem prever a participação da pessoa com deficiência e a disponibilização de linhas de crédito.
- III. Não é garantido aos trabalhadores com deficiência acessibilidade em cursos de formação e de capacitação.

Está(ão) CORRETO(S):

- a) Somente o item I.
- b) Somente os itens I e II.
- c) Somente os itens II e III.
- d) Todos os itens.

---

**20)** Uma pessoa emocionalmente inteligente é aquela que:

- a) Possui a habilidade de lidar eficazmente com relações interpessoais, de lidar com outras pessoas de forma adequada às necessidades de cada uma e às exigências da situação.
- b) Detém conhecimento prático e acadêmico sobre uma área profissional específica.
- c) Sabe manipular outras pessoas para que acreditem no que ela quer.
- d) Possui humor instável e imprevisível, tendência a acessos de raiva, temperamento conflituoso, imediatismo e dificuldades nos relacionamentos afetivos.