

AVANÇASP



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO  
LOURENÇO DA SERRA

CONCURSO PÚBLICO -  
01/2024

# RECEPCIONISTA

## 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**

Observe o contexto da charge a seguir e responda, posteriormente, as questões de 1 a 7.



Fonte: Portal Microsoft Bing. Disponível em: <<https://www.bing.com/images/search?>>

**QUESTÃO 01**

Ao analisar o trecho: “fazer a cama”, Calvin interpretou de que forma essa expressão?

- (A) Sentido figurado
- (B) Sentido conotativo
- (C) Sentido denotativo
- (D) Sentido subjetivo
- (E) Sentido criativo

**QUESTÃO 02**

Qual dos verbos abaixo demonstra que Haroldo interpretou corretamente o pedido da mãe de Calvin?

- (A) Arrumar
- (B) Fazer
- (C) Inventar
- (D) Pensar (pensei)
- (E) Dar (dá)

**QUESTÃO 03**

Qual o tempo verbal empregado na expressão: “faça” presente em uma das falas de Calvin?

- (A) Presente do Indicativo
- (B) Imperativo Afirmativo
- (C) Infinitivo Pessoal
- (D) Presente do Subjuntivo
- (E) Futuro do Presente do Indicativo

**QUESTÃO 04**

Observe a expressão: “Pensei que a gente ia fazer a cama”. A palavra “que” exerce qual função?

- (A) Interjeição
- (B) Substantivo
- (C) Preposição
- (D) Partícula de realce
- (E) Conjunção

**QUESTÃO 05**

Observe a expressão “bem grande” e destaque a alternativa que ao ser empregada alteraria o sentido proposto pelo enunciado.

- (A) colossal
- (B) ínfimo
- (C) proeminente
- (D) avultado
- (E) descomunal

**QUESTÃO 06**

Encontre as palavras a seguir no texto e assinale a alternativa que não é classificada como advérbio.

- (A) quando
- (B) alguém
- (C) não
- (D) bem
- (E) mais

**QUESTÃO 07**

Tomando como parâmetro o trecho destacado a seguir “[...] eu arranjo um papel bem grande”, qual alternativa foi construída no Pretérito Imperfeito do Indicativo?

- (A) Eu arranjava um papel bem grande.
- (B) Eu arranjaria um papel bem grande.
- (C) Eu arranjava um papel bem grande.
- (D) Se eu arranjasse um papel bem grande.
- (E) Eu arranjei um papel bem grande.

A partir da charge a seguir, responda as questões de 8 a 10.



Fonte: BING IMAGENS. Disponível em: <https://www.bing.com/images/search?>

**QUESTÃO 08**

Qual das alternativas a seguir vai ao encontro da ideia apresentada pela respectiva charge?

- (A) Que o mundo está cheio de Miguelitos.
- (B) Que as pessoas estão cada vez mais cansadas.
- (C) Que é preciso ter mais tempo para aproveitar a vida
- (D) Que as pessoas não têm uma atitude laboriosa.
- (E) Que as pessoas têm dificuldade de entender as escolhas dos outros.

**QUESTÃO 09**

As palavras a seguir foram extraídas do texto. Assim, qual delas não é classificada como substantivo?

- (A) Miguelito
- (B) Mundo
- (C) História
- (D) Cheio
- (E) Coisa

**QUESTÃO 10**

Observe o excerto extraído da charge: “É isso mesmo [...]”. Qual a classificação do verbo que aparece nele?

- (A) Regular
- (B) Defectivo
- (C) Anômalo
- (D) Irregular
- (E) Abundante

**MATEMÁTICA E RACIOCÍNIO LÓGICO**

**QUESTÃO 11**

Lucas está decorando o seu quarto e decidiu comprar uma fita adesiva para delimitar algumas áreas. Ele comprou um rolo de fita adesiva que tem 5 metros de comprimento. Quantos milímetros equivalem aos 5 metros de fita adesiva que Lucas comprou?

- (A) 500 mm
- (B) 50 mm
- (C) 5.000 mm
- (D) 5 mm
- (E) 50.000 mm

**QUESTÃO 12**

Um professor está organizando uma excursão para um zoológico com seus alunos. Ele tem um total de 45 alunos em sua turma e precisa dividi-los em grupos iguais para facilitar o acompanhamento durante a visita ao zoológico. Cada grupo deve ter o máximo possível de alunos, sem sobrar nenhum aluno de fora. Se o ônibus contratado para a excursão tem capacidade para transportar 15 alunos por viagem, quantas viagens serão necessárias para levar todos os alunos ao zoológico?

- (A) 2 viagens
- (B) 3 viagens
- (C) 4 viagens
- (D) 5 viagens
- (E) Nenhuma das alternativas

**QUESTÃO 13**

Ana está preparando uma receita de bolo e precisa de farinha de trigo. Ela comprou 2 sacos de farinha, cada um pesando 1,5 quilogramas. Sabendo que ela precisa de 250 gramas de farinha para fazer um bolo, quantos bolos Ana poderá fazer com toda a quantidade de farinha que comprou?

- (A) 12 bolos
- (B) 10 bolos
- (C) 8 bolos
- (D) 9 bolos
- (E) 11 bolos

**QUESTÃO 14**

Um grupo de estudantes está construindo um muro para um projeto escolar. Eles conseguem assentar 15 tijolos em 10 minutos. Se continuarem nesse ritmo, quantos tijolos eles terão assentado após 60 minutos?

- (A) 90 tijolos
- (B) 150 tijolos
- (C) 180 tijolos
- (D) 200 tijolos
- (E) Nenhuma das alternativas

**QUESTÃO 15**

Assinale a alternativa que apresenta o Octogésimo número par sucessor de 20?

- (A) 100
- (B) 180
- (C) 82
- (D) 90
- (E) Nenhuma das alternativas

**NOÇÕES DE INFORMÁTICA****QUESTÃO 16**

Assinale a alternativa que apresenta uma afirmação correta sobre o Microsoft Windows 7:

- (A) O Microsoft Windows 7 é um Sistema Operacional utilizado em computadores.
- (B) O Microsoft Windows 7 é um programa gratuito.
- (C) O Microsoft Windows 7 é a versão mais atual do Sistema Operacional da Microsoft.
- (D) O Microsoft Windows 7 é desenvolvido pela empresa AT&T Bell.
- (E) O Microsoft Windows 7 consiste em um antivírus.

**QUESTÃO 17**

Conforme os conhecimentos relacionados a lista de atalhos do Windows 7, assinale a alternativa que apresenta o comando utilizado para minimizar todas as janelas abertas no computador:

- (A) Windows + C.
- (B) Windows + A.
- (C) Windows + T.
- (D) Windows + G.
- (E) Windows + M.

**QUESTÃO 18**

Analise a lista de programas descrita a seguir e assinale a única alternativa que se refere a um Browser utilizado para a navegação na Internet:

- (A) Facebook.
- (B) YouTube.
- (C) Microsoft Edge.
- (D) www.google.com
- (E) Cortana.

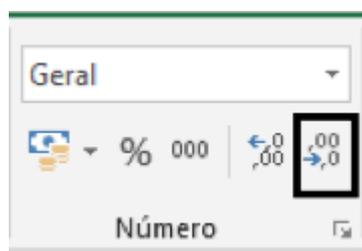
**QUESTÃO 19**

As funções básicas de estruturação de documentos como Fonte e definição de alinhamento do texto no Microsoft Word estão localizados em qual das guias listas a seguir:

- (A) Arquivo.
- (B) Página Inicial.
- (C) Correspondência.
- (D) Revisão.
- (E) Exibir.

**QUESTÃO 20**

Analise a imagem a seguir, extraída do Microsoft Excel, e assinale a alternativa que descreve corretamente a função da opção em destaque:



Fonte: 1 Microsoft Excel

- (A) Formato de número de contabilização.
- (B) Separador de milhares.
- (C) Transformar em fração.
- (D) Transformar em porcentagem.
- (E) Diminuir casas decimais.

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**  
**QUESTÃO 21**

De acordo com as técnicas de qualidade no atendimento ao público, qual das seguintes ações contribui positivamente para a qualidade no atendimento ao público?

- (A) Ignorar as reclamações dos clientes para evitar conflitos.
- (B) Oferecer soluções personalizadas de acordo com as necessidades de cada cliente.
- (C) Limitar o acesso dos clientes aos canais de comunicação da empresa.
- (D) Desconsiderar o feedback dos clientes, uma vez que nem sempre é relevante.
- (E) Minimizar a disponibilidade de informações sobre os produtos ou serviços oferecidos.

**QUESTÃO 22**

Por que a assiduidade é considerada um indicador qualitativo de dedicação e engajamento dos colaboradores em uma empresa?

- (A) Por demonstrar o compromisso dos colaboradores com suas responsabilidades e com o sucesso da organização.
- (B) Por enfatizar a importância da presença física dos colaboradores no ambiente descontraído.
- (C) Por limitar-se apenas à frequência dos colaboradores, sem levar em conta sua pontualidade ou entrega durante o expediente.
- (D) Por ser um indicador exclusivamente quantitativo, ignorando aspectos qualitativos do desempenho dos colaboradores.
- (E) Por restringir-se apenas aos horários estabelecidos de trabalho, sem considerar a disponibilidade dos colaboradores para tarefas extras.

**QUESTÃO 23**

Leia o enunciado abaixo, e assinale a alternativa que apresenta corretamente ao termo correspondente da lacuna:

\_\_\_\_\_ é a comunicação que se estabelece oficialmente entre expedidor e receptor que representem, ou pelo menos um deles, algum órgão da Administração Pública.

- (A) Correspondência Oficial.
- (B) Mensagem Pessoal.
- (C) Comunicação Informal.
- (D) Comunicação Pessoal.
- (E) Documento Confidencial.

**QUESTÃO 24**

O instrumento de comunicação escrita e formal com entes externos, em que as autoridades endereçam umas às outras, ou a particulares, e que se caracteriza por obedecer a determinada fórmula epistolar, são comumente conhecidos como:

- (A) Circular.
- (B) Ata.
- (C) Despacho.
- (D) Ofício.
- (E) Relatório.

**QUESTÃO 25**

Durante um atendimento telefônico, o cliente apresenta um estado forte de irritabilidade, não lhe dando a oportunidade de fala, diante de tal cenário, qual deve ser a sua conduta diante do caso em tela:

- (A) Tentar interromper o cliente de forma imediata para que ele permita que você fale e resolva a situação.
- (B) Escutar atentamente o cliente, demonstrando compreensão e empatia com sua situação, mesmo que ele não permita que você fale. Após ele se acalmar um pouco, tentar intervir de forma gentil para resolver o problema ou oferecer alternativas para ajudá-lo.
- (C) Desligar o telefone e evitar lidar com o cliente irritado, esperando que ele entre em contato novamente em um momento mais propício.
- (D) Aumentar o tom de voz para sobrepor a irritabilidade do cliente e mostrar autoridade na conversa.
- (E) Ignorar a irritabilidade do cliente e continuar com o atendimento de maneira padrão, sem fazer qualquer tentativa de acalmar ou resolver a situação.

**QUESTÃO 26**

Por que a construção de uma imagem profissional positiva é crucial para o sucesso em uma carreira, especialmente em um mercado competitivo e carente de colaboradores especializados?

- (A) A construção de uma imagem profissional positiva reflete apenas as competências técnicas.
- (B) Em um mercado de trabalho cada vez mais exigente, a construção de uma imagem profissional positiva não é crucial para se destacar entre os concorrentes.
- (C) A construção de uma imagem profissional positiva é uma prioridade em um mercado carente de colaboradores especializados.
- (D) Uma imagem profissional positiva é essencial para transmitir confiança e credibilidade aos empregadores e colegas de trabalho, tornando-se um diferencial em um mercado competitivo. Isso pode abrir portas para oportunidades de desenvolvimento profissional e crescimento na carreira.
- (E) Uma imagem profissional negativa é fundamental para estabelecer conexões significativas e construir uma rede de contatos sólida em um mercado competitivo.

**QUESTÃO 27**

De acordo com os existentes tipos de recursos telefônicos úteis em situações de urgência e emergência, ao discar o número "191", o usuário será direcionado para um serviço nacional destinado a questões de qual serviço?

- (A) Disque Direitos Humanos.
- (B) Defesa Civil.
- (C) Disque Denúncia.
- (D) Guarda Municipal.
- (E) Polícia Rodoviária Federal.

**QUESTÃO 28**

Quais são os quatro métodos de arquivamento mais amplamente adotados e reconhecidos pela sua eficácia e aplicabilidade em ambientes organizacionais diversos?

- (A) Alfabético, numérico, geográfico e ideográfico.
- (B) Alfabético, numérico, geográfico e cronológico.
- (C) Alfabético, numérico, geográfico e organização visual.
- (D) Alfabético, numérico, geográfico e digital.
- (E) Alfabético, numérico, geográfico e linguístico.

**QUESTÃO 29**

Um bom atendimento ao público é fundamental para pequenas, médias e grandes empresas. Nesse sentido, quais são os principais métodos de atendimento mais utilizados para garantir uma experiência positiva aos clientes?

- (A) Por e-mail, apenas.
- (B) Presencial e telefônico, apenas.
- (C) Presencial, telefônico e por e-mail, apenas.
- (D) Presencial, apenas.
- (E) Presencial, telefônico, por e-mail e chat online.

**QUESTÃO 30**

Na mercearia de seu bairro, Pedro é conhecido por seu excelente atendimento ao cliente. Ele sempre se esforça para entender as necessidades de cada pessoa que entra na loja. Qual das ações abaixo, faz com que Pedro se destaca no atendimento diante dos demais atendentes?

- (A) Pedro sempre cumprimenta os clientes com um sorriso caloroso e uma saudação amigável, agindo com ética durante todo atendimento.
- (B) Pedro ignora as perguntas dos clientes e volta sua atenção apenas para o estoque.
- (C) Pedro trata os clientes de forma direta e impaciente.
- (D) Pedro não se importa em ajudar os clientes quando estão em dúvida.
- (E) Pedro pressiona os clientes a comprarem produtos que eles não querem.

**QUESTÃO 31**

Leia o enunciado abaixo, e assinale a alternativa que apresenta o termo correspondente a lacuna:

O \_\_\_\_\_ é uma avaliação feita por órgãos especializados a respeito de situações que lhes foram colocadas para essa apreciação. Dessa forma, ele deve indicar a solução ou as razões e fundamentos necessários para a tomada de decisão por um órgão competente.

- (A) Decisão.
- (B) Atestado.
- (C) Ata.
- (D) Parecer Técnico.
- (E) Relatório.

**QUESTÃO 32**

Assinale a alternativa que apresenta qual é o número do serviço telefônico disponível para denúncias e informações sobre direitos humanos no Brasil?

- (A) 190.
- (B) 180.
- (C) 100.
- (D) 192.
- (E) 123.

**QUESTÃO 33**

No Brasil, o serviço postal e o serviço de telegrama são explorados pela União, através de empresa pública vinculada ao Ministério das:

- (A) Relações de Telefonia.
- (B) Comunicações.
- (C) Finanças Públicas.
- (D) Relações.
- (E) Nações.

**QUESTÃO 34**

Qual das seguintes afirmações melhor descreve a função do sistema PABX em uma empresa?

- (A) O sistema PABX permite apenas chamadas pagas entre departamentos da mesma empresa.
- (B) O sistema PABX não está conectado aos sistemas de comunicação da empresa.
- (C) O sistema PABX facilita apenas chamadas pagas entre departamentos e filiais.
- (D) O sistema PABX conecta os sistemas de comunicação da empresa, permitindo chamadas gratuitas entre departamentos e até mesmo entre filiais.
- (E) O sistema PABX é exclusivamente para comunicação externa da empresa.

**QUESTÃO 35**

De acordo com as formas de tratamento, qual das seguintes afirmativas é verdadeira sobre o pronome de tratamento "senhor" na comunicação com agentes públicos federais?

- (A) O pronome de tratamento "senhor" ainda poderá ser flexionado para o plural e para o feminino.
- (B) O pronome de tratamento "senhor" não pode ser flexionado para o plural.
- (C) O pronome de tratamento "senhor" é flexionado apenas para o feminino.
- (D) O pronome de tratamento "senhor" deve ser usado apenas na comunicação com agentes públicos de baixo escalão.
- (E) O pronome de tratamento "senhor" é utilizado exclusivamente em contextos informais.

**QUESTÃO 36**

Luciene é uma funcionária exemplar, que não possui faltas e cumpre com maestria seus horários de trabalho. Podemos dizer que ela é uma funcionária:

- (A) Organizada.
- (B) Inassídua.
- (C) Educada.
- (D) Reativa.
- (E) Assídua.

**QUESTÃO 37**

Durante sua atuação como recepcionista, qual é a sua responsabilidade ética e legal de uma em relação ao sigilo profissional?

- (A) Manter a confidencialidade das informações dos clientes e da empresa, evitando divulgar segredos que possam prejudicar terceiros.
- (B) Divulgar livremente informações confidenciais dos clientes e da empresa para promover a transparência.
- (C) Ignorar a obrigação de sigilo profissional para proteger os interesses pessoais.
- (D) Compartilhar segredos dos clientes apenas com colegas de trabalho.
- (E) Priorizar a divulgação de informações confidenciais para obter vantagens pessoais.

**QUESTÃO 38**

Em uma data determinada, a Casa Legislativa planeja expressar solidariedade em relação a um determinado evento. Qual seria o meio mais apropriado para esta manifestação de solidariedade?

- (A) Ata Pública.
- (B) Ofício.
- (C) Carta.
- (D) Moção.
- (E) Parecer Técnico.

**QUESTÃO 39**

Leia o enunciado abaixo, e assinale a alternativa que apresenta o termo correspondente a lacuna:

O \_\_\_\_\_ é uma espécie de proposição por meio da qual o parlamentar formaliza, por escrito ou verbalmente, pedido a ser decidido pelo Presidente da Casa ou de comissão, pelo Plenário ou pelas Comissões.

- (A) Despacho.
- (B) Ofício.
- (C) Relatório.
- (D) Redação.
- (E) Requerimento.

---

**QUESTÃO 40**

---

Durante uma interação por telefone, há certas atitudes que devem ser evitadas para assegurar a qualidade do atendimento ao público. Qual das seguintes condutas deve ser prevenida para garantir um serviço de excelência?

- (A) Oferecer soluções adequadas e demonstrar disposição para ajudar.
- (B) Demonstrar empatia e interesse genuíno nas necessidades do cliente.
- (C) Ter pressa para finalizar o atendimento, com intuito de evitar conflitos.
- (D) Manter a calma durante todo o diálogo.
- (E) Manter uma escuta ativa e permitir que o cliente se expresse completamente antes de responder.

