



Fundação de Apoio ao Desenvolvimento  
da Universidade Estadual de Londrina

**PREFEITURA MUNICIPAL DE  
SALTO DO LONTRA**  
CONCURSO PÚBLICO Nº 001/2023 - EDITAL Nº 001/2023

**CARGO:  
RECEPCIONISTA**

(NÍVEL MÉDIO)

Língua Portuguesa: 01 a 05; Matemática: 06 a 10;  
Conhecimentos Gerais: 11 a 15; Conhecimentos Específicos: 16 a 30.

**LEIA AS INSTRUÇÕES ABAIXO ANTES DE INICIAR A PROVA**

1	Identifique-se na parte inferior da capa deste caderno de questões.
2	A prova terá duração de 4 (quatro) horas, incluindo o tempo de preenchimento do cartão-resposta.
3	Utilize caneta esferográfica azul ou preta no preenchimento do cartão-resposta.
4	O candidato só poderá retirar-se da sala após 1 (uma) hora do início das provas, seja para ir embora ou para utilizar os sanitários.
5	Este caderno de provas contém 30 (trinta) questões de múltipla escolha (a,b,c,d).
6	Cada questão de múltipla escolha apresenta uma única resposta correta.
7	Verifique se o caderno está completo e sem imperfeições gráficas. Se houver algum problema, comunique imediatamente ao fiscal.
8	Durante a aplicação da prova é proibido qualquer tipo de consulta.
9	Este caderno de provas pode ser usado como rascunho, sendo a correção da prova feita única e exclusivamente pela leitura eletrônica dos cartões-respostas.
10	Assine o cartão-resposta no local indicado.
11	Não serão computadas questões não assinaladas no cartão-resposta, ou que contenham mais de uma resposta, emenda ou rasura.
12	Ao término da prova, o cartão-resposta deverá ser devolvido ao fiscal da prova.
13	Depois de entregue o cartão-resposta, não será permitido ao candidato utilizar os sanitários do local de prova.
14	O caderno de prova poderá ser levado somente pelo candidato que se retirar da sala de aplicação de provas no decurso da última hora da realização das mesmas.
15	É obrigatória a saída simultânea dos 3 (três) últimos candidatos, que assinarão a ata de encerramento da aplicação da prova e acompanharão os fiscais à coordenação para lacre do envelope de cartões-respostas.

**Identificação do candidato**

Nome	Nº do Documento

**GABARITO**

Preencha suas respostas no quadro abaixo e destaque na linha pontilhada.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30

Divulgação do Gabarito Preliminar 1 dia útil após a aplicação da prova.



## QUESTÕES DE 01 A 05 - LÍNGUA PORTUGUESA

Considere o texto a seguir para responder as próximas questões.

*“Segunda-feira. Amanheço com uma pontinha de febre. Nada grave, mas o homem, desde que sinta uma pontinha de febre, deveria ter direito a ficar na cama e não fazer absolutamente nada que não fosse viver a sua febre. O ideal seria recolher-se a uma Casa de Saúde, cercado de enfermeiras, de batas alvíssimas, que lhe fizessem perguntas carinhosas. Quando se está doente, mesmo que tudo não passe de uma pontinha de febre, é preciso proceder como doente. Vestir um pijama claro, tomar banho e comer (torradas, maçãs descascadas, sucos de fruta), na cama. As pessoas da família devem estar por perto e, de vez em quando, a mulher, se o doente for casado, deve pôr-lhe a mão na testa e dizer coisas que o envaideçam – por exemplo: ‘Eu gosto tanto quando você está doente. A gente fica mais junto um do outro’. Então, o doente abre os olhos (o bom doente é aquele que mantém os olhos fechados), sorri e, tomando a mão da esposa, aperta-a docemente. Tudo isto é ridículo, mas necessário ao doente. Todos os doentes, quanto menos grave for a doença, mais precisam de carinhos formais; exatamente, os ridículos. Cá estou, com uma pontinha de febre, que ninguém levou a sério. Nem eu. Mas gostaria de ser tratado como doente. À tarde, terei que sair para fazer uma entrevista. Vestir paletó e gravata – duas peças que nenhum doente, mesmo que seja um resfriado, deveria vestir. Depois de vestido, suarei na testa. Tomarei o automóvel... E ninguém perguntará se estou melhorzinho. A ciência médica progrediu e já não se tomam tantos cuidados com quem tem doença ‘micha’. Para se ser bem tratado é preciso que se tenha uma lesão cardíaca, um acidente de circulação ou uma leucemia. Com uma pontinha de febre não adianta fazer fita porque ninguém liga”.*

(A consolação da doença, por Antônio Maria, com adaptações).

01. Com base na interpretação do texto, pode-se afirmar que o seu autor estava:

- a) com a saúde perfeita.
- b) levemente enfermo.
- c) em estado crítico.
- d) já em fase terminal.

02. Em relação ao sujeito da oração “Amanheço com uma pontinha de febre”, pode-se afirmar que:

- a) está oculto.
- b) é inexistente.
- c) é indeterminado.
- d) é “pontinha de febre”

03. No trecho “o homem, desde que sinta uma pontinha de febre”, a expressão “desde que” possui valor:

- a) condicional.
- b) interrogativo.
- c) metafórico.
- d) paradoxal.

04. Na expressão “pontinha de febre”, pode-se identificar a figura de linguagem denominada:

- a) ironia.
- b) metáfora.
- c) pleonasma.
- d) sarcasmo.

05. O trecho “o bom doente é aquele que mantém os olhos fechados” aparece no texto entre parênteses. Nesse caso, os parênteses foram utilizados pelo autor para inserir no texto um:

- a) comentário.
- b) dito popular.
- c) discurso direto.
- d) conselho de saúde.

## QUESTÕES DE 06 A 10 - MATEMÁTICA

06. Em uma urna foram colocadas 11 bolas com as letras da palavra ESTRATÉGIAS. Se uma bola contendo uma consoante fosse sorteada, Gabriela ganharia um prêmio. Qual a probabilidade de Gabriela ser sorteada?

- a) 36,3%
- b) 45,4%
- c) 54,5%
- d) 63,3%

07. Sabendo que  $x'$  e  $x''$  são raízes de  $x^2 + 2x - 24 = 0$ , qual é o valor de  $x' + x''$ ?

- a) -4
- b) -2
- c) 2
- d) 4

08. Em uma viagem de carro, Marcelo faz seu trajeto em 3h, dirigindo a 90 Km/h. Caso ele dirija a 60 Km/h, quanto tempo a mais demorará para percorrer o mesmo trajeto?

- a) 1 hora.
- b) 1,5 hora.
- c) 2 horas.
- d) 2,5 horas.

---

09. Assinale a alternativa que apresenta uma progressão geométrica.

- a) (16, 0, 16, 0)
- b) (16, 16, 12, 12)
- c) (16, 14, 12, 10)
- d)  $(16, 8, 4, 2, 1, \frac{1}{2})$

---

10. Assinale a alternativa que apresenta o valor de:

$$\frac{16^2 \cdot 8^3}{32^2}$$

- a)  $2^6$
- b)  $2^7$
- c)  $2^8$
- d)  $2^9$

---

### QUESTÕES DE 11 A 15 - CONHECIMENTOS GERAIS

11. Qual o nome da primeira capela, erguida em 1952, por Nicolau Inácio, Benjamim Baggio e Estevão Dorigon, no município de Salto do Lontra?

- a) Nossa Senhora Aparecida.
- b) São Benedito.
- c) Santa Luzia.
- d) São Judas.

---

12. Em 18 de fevereiro de 2023, o município de Salto do Lontra comemorou seu aniversário de emancipação político-administrativa. Logo, quantos anos tem o município de Salto do Lontra?

- a) 40 anos.
- b) 49 anos.
- c) 59 anos.
- d) 62 anos.

---

13. Qual a única capital brasileira localizada totalmente no hemisfério Norte?

- a) Macapá.
- b) São Luís.
- c) Boa Vista.
- d) Rio Branco.

---

14. Qual o município paranaense faz divisa com o município catarinense de Dionísio Cerqueira e com o município argentino de Bernardo de Irigoyen, e portanto é conhecido como um município “trifronteira”, pois reúne dois países, três estados e três municípios em um mesmo ponto?

- a) Guaíra.
- b) Porto Camargo.
- c) Barracão.
- d) Paranaguá.

---

15. O Pico da Neblina, é o ponto mais alto do Brasil, segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), de 2015. Em qual estado brasileiro fica localizado o Pico da Neblina?

- a) Paraná.
  - b) Minas Gerais.
  - c) Amazonas.
  - d) Acre.
-

## QUESTÕES DE 16 A 30 - CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

16. A ética profissional é de extrema importância para uma recepcionista, pois ela desempenha um papel crucial na formação da imagem da instituição em que trabalha. A recepcionista muitas vezes é o primeiro contato que os clientes, visitantes ou colaboradores têm com a organização. Manter padrões éticos elevados contribui para a construção de uma imagem positiva, estabelece confiança e promove um ambiente de trabalho saudável. Além disso, a ética profissional guia o comportamento no tratamento com informações confidenciais, respeito aos colegas e demais aspectos que impactam diretamente a qualidade do atendimento e a reputação da empresa. Diante do exposto em relação à ética profissional, assinale a alternativa CORRETA.

- a) A ética profissional se limita à conduta individual, desta forma ser ético é fazer bem o seu serviço.
- b) O código de ética é uma ferramenta opcional dentro dos órgãos públicos e não geram impacto nas práticas profissionais.
- c) A ética profissional abrange apenas aspectos legais, não considerando valores e princípios morais.
- d) O profissional ético busca o aprimoramento contínuo, respeitando normas e valores da profissão.

17. A comunicação é fundamental para uma recepcionista, pois ela desempenha um papel crucial na interação diária com clientes, visitantes e colegas de trabalho. A habilidade de se comunicar efetivamente contribui para um atendimento ao público mais eficiente, favorece a resolução de problemas, promove um ambiente de trabalho positivo e fortalece a imagem profissional da recepcionista. Uma comunicação clara e cordial não apenas facilita a compreensão das necessidades dos usuários, mas também influencia positivamente a percepção que as pessoas têm da organização. Portanto, para uma recepcionista, a competência na comunicação é um diferencial que impacta diretamente na qualidade do serviço prestado. Sabendo disso assinale a alternativa que apresenta CORRETAMENTE os elementos essenciais da comunicação, destacando o papel do emissor e do receptor.

- a) O emissor é responsável por receber a mensagem, enquanto o receptor a envia.
- b) O emissor é quem produz a mensagem, e o receptor é aquele que transmite as informações.
- c) O emissor é quem codifica a mensagem, e o receptor é quem a decodifica.
- d) O emissor é o destinatário da mensagem, e o receptor é remetente da informação.

18. Na telefonia, as tarifas podem variar de acordo com a classificação das chamadas, considerando sua abrangência. Quando uma ligação é realizada entre cidades diferentes, ela se enquadra em uma categoria específica. Assinale a alternativa que representa a CORRETA classificação para esse tipo de chamada.

- a) Ligações continentais.
- b) Ligações locais.
- c) Ligações regionais.
- d) Ligações interurbanas.

19. Em ligações telefônicas internacionais, é fundamental compreender os códigos de discagem corretos para garantir a efetividade da comunicação. No contexto brasileiro assinale a alternativa que representa qual é o código de Discagem Direta Internacional (DDI) associado ao território brasileiro.

- a) 55
- b) 11
- c) 15
- d) 21

20. O relacionamento interpessoal é crucial para a recepcionista, pois impacta diretamente na qualidade do atendimento ao público. Uma interação positiva e empática contribui para a satisfação dos clientes, cria um ambiente acolhedor e fortalece a imagem da instituição. A habilidade de lidar eficientemente com pessoas também é essencial para resolver problemas, transmitir informações com clareza e estabelecer vínculos de confiança, elementos fundamentais no papel da recepcionista. No contexto do relacionamento interpessoal, assinale a alternativa que melhor define empatia.

- a) Ignorar as emoções alheias.
- b) Colocar-se no lugar do outro, compreendendo e respeitando suas emoções.
- c) Priorizar as necessidades dos outros, para atendê-los rapidamente.
- d) Expressar as próprias opiniões, porém sempre ceder a necessidade do cliente, o cliente sempre tem razão.

21. No contexto do atendimento ao público, a recepcionista desempenha um papel fundamental no estabelecimento de uma comunicação eficiente. Considerando isso, assinale a alternativa que melhor descreve qual habilidade de comunicação é relevante ao lidar com o público externo.

- a) Uso de termos técnicos para transmitir propriedade.
- b) Clareza e objetividade na transmissão de informações.
- c) Adaptação do discurso de acordo com a hierarquia interna.
- d) Utilização de linguagem simples para estabelecer uma conexão informal.

22. O ambiente organizacional refere-se ao conjunto de elementos e condições externas que cercam uma organização e que podem influenciar suas operações, desempenho e estratégias. Isso inclui fatores como a economia, a concorrência, as mudanças tecnológicas, o ambiente político e legal, além de questões sociais e culturais. Diante de um cenário de mudanças constantes no ambiente organizacional, qual é o papel fundamental do comportamento organizacional?

- a) Manter estruturas rígidas.
- b) Ignorar resistências à mudança.
- c) Facilitar a adaptação e a gestão da mudança.
- d) Desconsiderar a comunicação interna.

---

23. Na gestão de documentos e arquivos, a organização adequada é crucial para o bom funcionamento de uma instituição. Sabendo disso, assinale a alternativa que define qual é a principal finalidade do protocolo de documentos.

- a) Identificar os remetentes das correspondências.
- b) Registrar a entrada e saída de documentos.
- c) Arquivar documentos sigilosos.
- d) Digitalizar documentos em papel.

---

24. Em um ambiente de escritório, a utilização de ferramentas de comunicação é essencial. Considerando as opções disponíveis, qual dessas ferramentas é especialmente útil para registrar mensagens quando não há uma pessoa disponível para atender uma chamada telefônica?

- a) Listas telefônicas.
- b) Secretária eletrônica.
- c) Fax.
- d) E-mail.

---

25. A comunicação escrita por meio de recados, anotações e bilhetes no ambiente profissional deve ter quais características?

- a) Uso informal e coloquial.
- b) Redação extensa e detalhada.
- c) Clareza, objetividade e formalidade.
- d) Utilização exclusiva em situações formais.

---

26. A compreensão dos documentos oficiais é essencial para a recepcionista, pois permite o encaminhamento correto desses documentos, organização adequada, transmissão de informações precisas aos visitantes e contribui para uma imagem profissional da instituição. Sabendo disso assinale a alternativa que melhor descreve o objetivo primordial de uma ata de reunião.

- a) Registrar informações irrelevantes para o acompanhamento das decisões tomadas.
- b) Documentar com exatidão os diálogos informais entre os participantes.
- c) Descrever detalhadamente o ambiente físico em que ocorreu a reunião.
- d) Registrar de forma concisa e objetiva os principais pontos discutidos e as decisões tomadas durante a reunião.

---

27. A compreensão de documentos por parte de uma recepcionista em um órgão público é crucial para oferecer atendimento eficiente, realizar triagens precisas, manter a conformidade e segurança, e contribuir para uma imagem profissional. Isso permite uma comunicação eficaz, agilidade no atendimento e resolução eficiente de problemas, resultando em uma experiência positiva para os visitantes e usuários. Sabendo disso assinale a alternativa que define CORRETAMENTE o documento oficial memorando.

- a) Documento utilizado exclusivamente para comunicação interna entre órgãos de diferentes esferas governamentais.
  - b) Instrumento destinado à comunicação formal entre setores ou departamentos de uma mesma organização.
  - c) Forma escrita de comunicação oficial utilizada entre particulares e instituições públicas.
  - d) Meio de comunicação formal entre entidades privadas e seus colaboradores.
-

28. Assinale a alternativa que apresenta CORRETAMENTE a função do documento oficial denominado despacho.

- a) Instrumento utilizado para formalizar ação administrativa decisória de um órgão, normalmente utilizado para designar um servidor para uma função específica.
- b) Comunicação oficial que estabelece normas e procedimentos de uma instituição, emitida por um órgão superior.
- c) Documento que comprova informações específicas sobre um determinado assunto, muitas vezes emitido por um profissional habilitado.
- d) Manifestação escrita, ordinariamente breve, que se destina a determinar o andamento ou a decisão de um processo administrativo ou documento.

---

29. De acordo com a teoria da Motivação de Herzberg, qual dos seguintes fatores contribui significativamente para um melhor desempenho e satisfação no ambiente de trabalho?

- a) Remuneração financeira adequada.
- b) Benefícios e regalias.
- c) Relacionamento interpessoal satisfatório.
- d) Ambiente físico confortável.

---

30. De acordo com a teoria da Liderança Situacional de Hersey e Blanchard, assinale a alternativa que representa qual estilo de liderança é mais apropriado para um colaborador que possui alto nível de competência para a tarefa, mas pouco comprometimento.

- a) Delegar.
  - b) Apoiar.
  - c) Técnica.
  - d) Autoritário.
-