



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.
-