



Caderno de Prova

RECEPCIONISTA

Data da prova: 04 de agosto de 2024.

Duração máxima da prova: 3(três) horas, incluído o tempo para o preenchimento do cartão resposta.

INSTRUÇÕES:

1. Este caderno contém 40 (quarenta) questões objetivas com 04 (quatro) opções (A, B, C, D). A prova terá duração máxima de 03 (três) horas. A prova terá seu horário de início em sala, a contar após a distribuição dos cadernos de prova e autorização do aplicador(a).
2. Confira em seu caderno de provas a sequência de questões. Você tem até 10 (dez) minutos do início das provas para solicitar a troca do caderno de provas que apresentar algum problema de impressão ou qualquer outro que inviabilize a realização da mesma, pois não serão aceitas reclamações posteriores nesse sentido.
3. A interpretação das questões, bem como das instruções, faz parte da prova. Portanto, ao aplicador(a) de sala e fiscais não há autorização para fornecer esclarecimentos sobre o conteúdo das provas, sendo esta atribuição de única e exclusiva responsabilidade do(a) candidato(a).
4. Você receberá do aplicador o cartão de respostas 30 (trinta) minutos após o início da prova, o cartão de respostas deverá obrigatoriamente ser assinado pelo(a) candidato(a) no local em que há a indicação: “**ASSINATURA**”, utilizando sempre caneta esferográfica de tinta preta ou azul.
5. Caso realmente precise, utilize como rascunho os espaços em branco nas folhas do caderno de prova. Sugerimos que você assinale, inicialmente, no próprio caderno de provas, todas as respostas que julgar correta. Depois, passe-as para o cartão de respostas.
6. Questões com mais de uma alternativa assinalada, rasurada ou em branco serão **ANULADAS**. Portanto, ao preencher o cartão de respostas faça-o cuidadosamente. Evite erros, pois em hipótese alguma haverá substituição do cartão de respostas por erro do(a) candidato(a).
7. Ao terminar a prova ou findo o horário limite para sua realização, o candidato deverá **OBRIGATORIAMENTE** entregar seu cartão de respostas “**ASSINADO**”, ao aplicador(a) de sala. O(a) candidato(a) que não devolver seu cartão de respostas será automaticamente **eliminada(o)** e não terá classificação alguma no processo seletivo.
8. **Atenção!** Preencha o cartão-resposta na mesma sequência numérica das questões do caderno de provas.
9. Somente será permitido levar o caderno de prova, depois de decorrido o período de **120 (cento e vinte) minutos do início das provas**.
10. Não serão permitidas consultas a quaisquer materiais, uso de telefone celular ou outros aparelhos eletrônicos, assim como os demais procedimentos constantes no subitem 12.11 e no subitem 12.13 do Edital nº 001/2024.
11. Após o término da prova, o(a) candidato(a) deverá deixar imediatamente o recinto da mesma, sendo **terminantemente proibido** fazer contato com os(as) candidatos(as) que ainda não terminaram a prova sob pena de ser excluído do processo seletivo.
12. O desrespeito às normas que regem o presente concurso público, bem como, a desobediência às exigências registradas no edital, além de sanções legais cabíveis implica na desclassificação do(a) candidato(a).
13. Os dois últimos candidatos ao terminarem as provas deverão retirar-se da sala simultaneamente, após testemunharem o fechamento (lacre) do envelope de provas, assinando a Ata Relatório.
14. O candidato, após a divulgação dos gabaritos preliminares da prova objetiva, que será feita na página do processo seletivo acessível através do site www.idesg.org.br, na data prevista no QUADRO I – Cronograma geral de datas e eventos do Edital nº 001/2024, poderá peticionar **RECURSO** à banca examinadora, quando julgar que ocorreu erro na formulação das questões e divulgação do gabarito preliminar, observado o item 16 do Edital nº 001/2024.

BOA PROVA!!!



ATENÇÃO!!!

- O CARTÃO DE RESPOSTAS ABAIXO É PARA SER UTILIZADO SOMENTE COMO RASCUNHO.
- AO RECEBER O CARTÃO DE RESPOSTAS DEFINITIVO CONFIRA OS DADOS DE IDENTIFICAÇÃO (NOME, CARGO/EMPREGO, NÚMERO DE INSCRIÇÃO) E EM SEGUIDA ASSINE NO LOCAL INDICADO.

CARTÃO RESPOSTA



CÂMARA MUNICIPAL DE AREAL/RJ CONCURSO PÚBLICO Nº 001/2024 <i>Preenchimento de vagas existentes e formação de cadastro de reserva.</i>									
Nome:					Local:				
Cargo:					Data:	04/08/2024	Turno:		
Sala:					Nº de inscrição:				
<p>* Marcar apenas uma opção para cada questão, evitando ultrapassar o círculo; * O círculo correspondente à questão escolhida deve ser totalmente preenchido; * Marcar apenas a quantidade de questões existentes na sua prova; * Utilize somente caneta azul ou preta, não rasurar ou sujar o cartão; * É responsabilidade do candidato a conferência dos dados de seu cartão.</p>						<p>TIPO DE PROVA PADRÃO</p>			
01	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	21	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
02	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	22	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
03	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	23	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
04	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	24	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
05	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	25	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
06	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	26	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
07	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	27	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
08	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	28	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
09	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	29	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	30	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	31	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	32	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	33	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	34	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	35	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	36	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	37	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	38	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	39	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	40	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Assinatura do Candidato						Nº DE INSCRIÇÃO			

ATENÇÃO:

- O(a) candidato(a) deverá **OBRIGATORIAMENTE**, entregar seu cartão de repostas definitivo preenchido e **ASSINADO**, sob pena de ter seu cartão de respostas **ANULADO**. (item 12.22 do edital nº 001/2024).
- Preencha o cartão-resposta na mesma sequência numérica das questões do caderno de provas.



LÍNGUA PORTUGUESA

Atenção: Leia atentamente o texto a seguir e responda as questões de 01 a 10:

Para manter a sanidade, não me afasto de onde estou

Um dos filmes mais tocantes dos últimos tempos, *Dias Perfeitos*, de Wim Wenders, é de uma simplicidade repleta de sentidos. Quem achou o filme um tédio não percebeu o quanto a vida acontece a cada cena. Todo dia, o personagem Hirayama faz tudo sempre igual: escova os dentes, coloca o uniforme, pega um café na máquina automática e sai com o carro a fim de realizar seu trabalho como limpador de banheiros de parques públicos em Tóquio. No trajeto, escuta música em fitas K-7. À noite, lê um pouco, dorme e no dia seguinte retoma a mesma rotina, aparentemente idêntica.

O filme concorreu ao Oscar e já foi mais que comentado. Assisti em janeiro, mas só agora, revendo a antológica cena final, em que o ator Koji Yakusho dirige escutando *Feeling Good*, de Nina Simone, permiti que o choro e o riso do personagem, ambos simultâneos naquele close poderoso, se misturassem aos meus.

Janeiro parece que foi em outra vida. Em minha rotina, nada se mantém igual: há um sul em mim que adoce e um norte em mim que se expande – dentro do mesmo corpo. Caio, levanto, me deito, danço, alternando reações, conforme sou atingida pelas notícias do mundo ou pelos silêncios que encontro ao abrir minhas gavetas internas. Tudo é muito – e muito intenso. Alguém chamou de “tempo de desorientação”. Não tenho o nome do autor para dar o crédito, mas o parabenizo: que definição precisa.

Para manter a sanidade, não me afasto de onde estou. Nada de me socorrer no passado ou projetar um futuro que desconheço, este balé escapista que tonteia. Grudo no livro que estou lendo, absorvo a música que está tocando e fico atenta ao que me acontece agora, e do jeito que me atinge, de frente e por dentro. A vida mirou em mim e me acertou.

Com tanta presença, a solidão não entra. É o que Hirayama nos transmite no filme. Ele não passa os olhos: ele enxerga. Ele não finge que ouve: ele escuta. Ele sabe onde estão suas chaves, ele desce e sobe com cuidado os seus degraus, ele torna nobre o seu ofício desprezado, ele até disputa um jogo da velha contra um adversário invisível. Pertence ao mundo com inteireza, não aos pedaços. Quanto à questão digital, o filme é claro: não precisamos de mil, 10 mil, um milhão. Precisamos de um. De uma. A cada vez. Calmamente. É o que nos torna um planeta habitado.

Temos sido sugados por ralos tecnológicos que nos despejam em valas comuns, onde viramos números, algoritmos, seguidores sem rostos. Que essa bagunça virtual não corrompa nossa casa e nossa mente, os dois espaços sagrados da existência. E que a alma da gente não seja pulverizada pelos gigabytes. É uma luta diária não se deixar desorientar. A gente chora porque é difícil. E, ao mesmo tempo, ri porque consegue.

Autora: Martha Medeiros – GZH (adaptado).



QUESTÃO 01. No texto, a autora menciona que "Para manter a sanidade, não me afasto de onde estou". Qual é a estratégia que ela utiliza para alcançar esse objetivo?

- (A) Focar no passado e lembrar momentos felizes.
- (B) Planejar detalhadamente o futuro.
- (C) Estar presente e atenta ao momento atual.
- (D) Evitar qualquer tipo de interação social.

QUESTÃO 02. No texto, o que a autora sugere sobre a relação das pessoas com a tecnologia?

- (A) A digitalização excessiva pode desorientar e desumanizar.
- (B) A tecnologia é indispensável para a felicidade humana.
- (C) As pessoas precisam de muitas conexões digitais para se sentirem completas.
- (D) A presença digital não afeta a sanidade mental das pessoas.

QUESTÃO 03. O que a autora entende por "um sul em mim que adoce e um norte em mim que se expande"?

- (A) Uma referência à geografia emocional que define suas interações sociais.
- (B) Uma metáfora para os altos e baixos emocionais que ela experimenta.
- (C) Uma descrição literal de suas viagens pelo hemisfério sul e norte.
- (D) Uma indicação das suas preferências por diferentes regiões do mundo.

QUESTÃO 04. Qual é a principal crítica que a autora faz à vida moderna no trecho "Temos sido sugados por ralos tecnológicos que nos despejam em valas comuns, onde viramos números, algoritmos, seguidores sem rostos"?

- (A) A falta de avanços tecnológicos nas redes sociais.
- (B) O aumento do uso de tecnologias para o trabalho remoto.
- (C) A necessidade de mais algoritmos para organizar as informações digitais.
- (D) A dependência excessiva das redes sociais e a perda de individualidade.

QUESTÃO 05. Na oração "Com tanta presença, a solidão não entra", a palavra "presença" é classificada, gramaticalmente, como _____. Por sua vez, "tanta" é classificada como _____.

Qual alternativa preenche, CORRETA e respectivamente, as lacunas acima?

- (A) substantivo; advérbio.
- (B) advérbio; substantivo.
- (C) adjetivo; advérbio.
- (D) substantivo; adjetivo.



QUESTÃO 06. No trecho "Temos sido sugados por ralos tecnológicos que nos despejam em valas comuns", a expressão "ralos tecnológicos" sugere:

- (A) Ferramentas tecnológicas modernas.
- (B) Dispositivos que consomem nosso tempo e atenção.
- (C) Tecnologia inovadora e indispensável.
- (D) Equipamentos tecnológicos avançados para o dia a dia.

QUESTÃO 07. No trecho "A vida acontece a cada cena", a palavra "acontece" pode ser substituída, sem alterar o sentido expresso no texto, por:

- (A) Conclui-se.
- (B) Desaparece.
- (C) Manifesta-se.
- (D) Interrompe-se.

QUESTÃO 08. No período "O filme concorreu ao Oscar e já foi mais que comentado", os termos "ao Oscar" exercem a função sintática de:

- (A) Objeto direto.
- (B) Objeto indireto.
- (C) Complemento nominal.
- (D) Adjunto adverbial.

QUESTÃO 09. Em termos morfológicos, assinale a alternativa que apresenta o processo de formação da palavra "silencioso", presente no texto.

- (A) Derivação prefixal.
- (B) Derivação parassintética.
- (C) Composição por aglutinação.
- (D) Derivação sufixal.

QUESTÃO 10. No período "A gente chora porque é difícil", a oração sublinhada é classificada como:

- (A) Oração subordinada substantiva subjetiva.
- (B) Oração subordinada adjetiva explicativa.
- (C) Oração subordinada adverbial causal.
- (D) Oração coordenada sindética explicativa.

MATEMÁTICA

QUESTÃO 11. A imagem a seguir mostra 4 figuras criadas utilizando hexágonos, seguindo um determinado padrão.

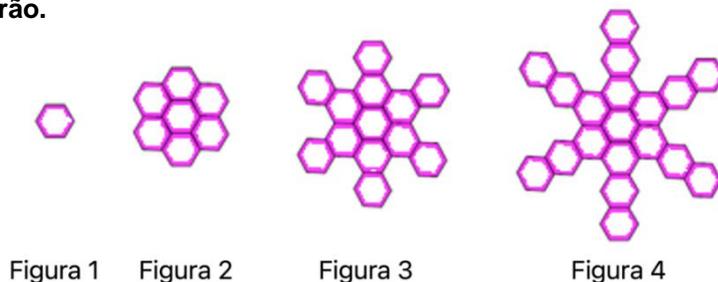


Figura 1

Figura 2

Figura 3

Figura 4

Seguindo esse mesmo padrão, quantos hexágonos são necessários para formar a Figura 20?

- (A) 110. (B) 113. (C) 115. (D) 117.

QUESTÃO 12. Carlos escreveu uma P.A. decrescente com 4 termos, apenas com números inteiros. Em seguida, ele somou esses termos e o resultado deu 32. Depois multiplicou esses números e o resultado deu 3465. Podemos afirmar que:

- (A) O terceiro termo dessa P.A. é um número primo.
(B) O primeiro termo dessa P.A. é um número quadrado perfeito.
(C) O segundo termo dessa P.A. é um número primo.
(D) O quarto termo dessa P.A. é um número quadrado perfeito.

QUESTÃO 13. A Recepcionista Carla precisa resolver um problema lógico para organizar a ordem de atendimento dos visitantes na Câmara Municipal. Carla recebeu três visitantes: João, Maria e Pedro. Ela sabe que:

1. João chegou antes de Pedro.
2. Maria chegou depois de Pedro.
3. Pedro não foi o primeiro a chegar.

Qual é a ordem correta de chegada dos visitantes?

- (A) Pedro, João, Maria.
(B) João, Maria, Pedro.
(C) João, Pedro, Maria.
(D) Maria, João, Pedro.

QUESTÃO 14. O Motorista está calculando o tempo necessário para uma viagem oficial. Se ele sabe que leva 2 horas para percorrer 120 km, quanto tempo levará para percorrer 300 km na mesma velocidade?

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



QUESTÃO 15. Ana e Bruna possuem duas caixas. A caixa da Ana contém 4 bolas numeradas de 1 a 4 e a caixa da Bruna contém 3 bolas numeradas de 7 a 9. Primeiramente, duas bolas são retiradas da caixa da Ana, uma após a outra, sem reposição. Em seguida, duas bolas são retiradas da caixa da Bruna, uma após a outra, também sem reposição. Quantos números de 4 dígitos podem ser formados com esses números sorteados?

- (A) 200. (B) 240. (C) 120. (D) 260.

QUESTÃO 16. Considerando que a expressão $\frac{(c-3)x+(a-1)x^3+8+(b-2)x^2}{3x+2x^2+4}$ seja independente na variável x , então podemos afirmar que:

- (A) A soma $a + b + c$ é um número primo.
(B) A soma $a + b + c$ é um número par de 3 algarismos distintos.
(C) A soma $a + b + c$ é um número ímpar de 3 algarismos distintos.
(D) A soma $a + b + c$ é um quadrado perfeito.

QUESTÃO 17. Em um triângulo PQR foi inscrito um quadrado WXYZ, com o lado WX sobre o lado PR. Sabe-se que o lado PR mede 30 cm e a altura do triângulo relativa ao lado PR mede 20 cm. Podemos afirmar que:

- (A) O perímetro do quadrado é 36 cm.
(B) A área do quadrado é a metade da área do triângulo.
(C) A área do quadrado é 144 cm².
(D) O perímetro do triângulo é o dobro do perímetro do quadrado.

QUESTÃO 18. O Técnico em Contabilidade Ricardo está organizando os funcionários da Câmara em conjuntos conforme suas habilidades. Se $A = \{\text{Assistentes, Secretários}\}$ e $B = \{\text{Técnicos, Motoristas}\}$, quais são os elementos da união dos conjuntos A e B?

- (A) {Assistentes, Secretários}
(B) {Assistentes, Secretários, Técnicos, Motoristas}
(C) {Técnicos, Motoristas}
(D) {Assistentes, Técnicos}

QUESTÃO 19. Em uma sessão da Câmara Municipal, o Agente Legislativo Marcos está organizando uma votação para decidir sobre a construção de um novo centro comunitário. Ele planeja a votação em três etapas para garantir que todos os votos sejam contabilizados corretamente. Marcos recebeu um total de 180 votos ao final da contagem. Na primeira etapa, ele contabilizou 60 votos. Na segunda etapa, ele contabilizou mais 70 votos. Quantos votos ele contabilizou na terceira etapa?

- (A) 30 votos. (B) 40 votos. (C) 50 votos. (D) 60 votos.



QUESTÃO 20. A Assessora de Comunicação Ana precisa calcular a proporção entre os diferentes meios de comunicação usados na divulgação de uma campanha. Se ela usou 60% do orçamento em redes sociais, 25% em mídia impressa e o restante em rádio, qual é a razão entre o valor gasto em redes sociais e o valor gasto em rádio?

- (A) 2:1. (B) 3:1. (C) 3:2. (D) 4:1.

INFORMÁTICA

QUESTÃO 21. A figura a seguir mostra uma frase escrita no Word 2016 (em sua versão em português e nas configurações padrão).

A vida é bela!

Observando essa frase, podemos afirmar que a palavra “vida” teve as seguintes formatações:

- (A) Negrito, itálico e subscrito.
(B) Negrito, sublinhado e tachado.
(C) Negrito, itálico e sublinhado.
(D) Negrito, itálico e tachado.

QUESTÃO 22. João é Assistente Legislativo na Câmara Municipal e precisa criar um documento oficial utilizando o Microsoft Word 2016 (em sua versão em português e nas configurações padrão). Ele quer saber como inserir uma tabela no documento. Qual é o procedimento correto para inserir uma tabela no Microsoft Word 2016?

- (A) Ir para a guia "Inserir", clicar em "Gráfico" e selecionar o tipo de tabela.
(B) Ir para a guia "Inserir", clicar em "Tabela" e selecionar o número de colunas e linhas desejado.
(C) Ir para a guia "Design", clicar em "Tabela" e escolher o estilo de tabela.
(D) Ir para a guia "Layout", clicar em "Tabela" e selecionar o número de colunas e linhas desejado.

QUESTÃO 23. Em um plano de backup robusto e eficaz, é essencial incluir diferentes tipos de backups e estratégias de armazenamento. Qual das seguintes afirmações sobre procedimentos de backup está INCORRETA?

- (A) O backup completo garante a restauração de todos os dados de uma única vez, mas consome muito tempo e espaço de armazenamento.
(B) O backup incremental é mais rápido e consome menos espaço de armazenamento, mas a recuperação pode ser mais complexa, pois envolve múltiplos conjuntos de backup.
(C) O backup diferencial facilita a recuperação ao exigir apenas o último backup completo e o último diferencial, mas consome menos espaço de armazenamento do que os incrementais ao longo do tempo.
(D) Armazenar os backups em diferentes locais protege os dados contra desastres que possam afetar um único local físico.

QUESTÃO 24. O que acontece em um documento do Excel/2016 (em sua versão em português e nas configurações padrão) quando as teclas de atalho “Ctrl” + “0” (zero) são pressionadas simultaneamente?

- (A) Oculta as colunas selecionadas.
- (B) Aplica a formatação Negrito nos textos das células selecionadas.
- (C) Expande a seleção de células até a última célula usada na planilha.
- (D) Move para o começo de uma planilha.

QUESTÃO 25. A imagem abaixo mostra uma planilha feita no Excel 2016 (em sua versão em português e nas configurações padrão), com alguns dados inseridos.

	A	B	C
1	SETOR	NÚMERO DE PESSOAS POR SETOR	
2	Alimentos	23	
3	Agricultura	32	
4	Pecuária	45	
5	Educação	17	
6	Floricultura	Sem dados até o momento	
7	Produção florestal	0	
8	Bufê	11	
9	Restaurantes	82	
10	Comércio	101	
11	Farmacêutico	75	
12			
13			
14			
15			
16			

Na célula B13 foi inserida a fórmula =CONT.NÚM(B2:B11)

Qual o resultado apareceu na célula B13 após a célula ser inserida?

- (A) 10.
- (B) 9.
- (C) 8.
- (D) 386.

QUESTÃO 26. Um usuário do correio eletrônico Gmail observou a barra de ferramentas abaixo:



Considerando essa barra de ferramentas, quais são, respectivamente, as funções dos botões indicados como I e II? Assinale a opção correta:

- (A) Salvar uma cópia da mensagem no GoogleDrive. / Inserir assinatura.
- (B) Compartilhar a mensagem no GoogleDrive. / Editar a cor do texto.
- (C) Inserir arquivos com uso do GoogleDrive. / Inserir assinatura.
- (D) Inserir arquivos com uso do GoogleDrive. / Editar a cor do texto.



QUESTÃO 27. O Microsoft Edge é um navegador web desenvolvido pela Microsoft, que oferece diversos recursos para melhorar a experiência do usuário. Qual das seguintes afirmativas está correta sobre um recurso básico do Microsoft Edge?

- (A) O Microsoft Edge permite que os usuários façam anotações diretamente em quaisquer páginas da web e as salvem para referência futura.
- (B) O Microsoft Edge não possui suporte para extensões, limitando a personalização do navegador.
- (C) O Microsoft Edge não permite sincronizar os favoritos e senhas entre diferentes dispositivos.
- (D) O Microsoft Edge possui um modo de leitura que facilita a visualização de páginas da web ao remover anúncios e outros elementos distrativos.

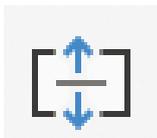
QUESTÃO 28. Qual dos recursos a seguir não está presente na guia Exibir do PowerPoint 2016 (em sua versão em português e nas configurações padrão)?

- (A) Mostrar Comentários.
- (B) Slide Mestre.
- (C) Anotações.
- (D) Classificador de Slides.

QUESTÃO 29. No âmbito da inserção de figuras no Microsoft Word 2016 (em sua versão em português e nas configurações padrão), a guia INSERIR possui o grupo Ilustrações, o qual categoriza algumas opções de inserção. Entre tais opções estão, EXCETO:

- (A) Imagens.
- (B) Tabela.
- (C) Formas.
- (D) Ícone.

QUESTÃO 30. Qual a função do botão apresentado abaixo, presente no PowerPoint 2016 (em sua versão em português e nas configurações padrão)?



- (A) Alinhar Texto.
- (B) Centralizar Texto.
- (C) Espaçamento entre Linhas.
- (D) Espaçamento entre Caracteres.

EM BRANCO



CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 31. Em um ambiente de recepção, o primeiro contato com o público é crucial para estabelecer uma relação de confiança e respeito. Nesse contexto, a comunicação eficaz e a cordialidade são essenciais. Com base nisso, qual das seguintes atitudes NÃO é adequada para um recepcionista ao atender o público?

- (A) Manter contato visual e escutar atentamente o que o usuário está dizendo.
- (B) Utilizar um tom de voz alto e autoritário para impor respeito.
- (C) Cumprimentar o usuário de forma amigável e cortês.
- (D) Fornecer informações claras e precisas de acordo com a solicitação do usuário.

QUESTÃO 32. A organização e a gestão de agendas são tarefas fundamentais para o funcionamento eficiente de um ambiente administrativo. A respeito dessas atividades, analise as seguintes assertivas:

- I. É importante verificar a disponibilidade do responsável antes de agendar compromissos.
- II. A agenda deve ser atualizada regularmente para evitar conflitos de horários.
- III. Informações confidenciais sobre os compromissos devem ser compartilhadas abertamente com todos os funcionários.

Está(ão) CORRETA(S):

- (A) Apenas I e II.
- (B) Apenas II e III.
- (C) Apenas I e III.
- (D) I, II e III.

QUESTÃO 33. Um recepcionista eficiente deve saber lidar com diversos tipos de documentos e correspondências. Qual das seguintes práticas é a mais adequada para o recebimento e encaminhamento de correspondência?

- (A) Abrir toda correspondência recebida, independentemente do destinatário.
- (B) Encaminhar toda correspondência para o setor de recursos humanos.
- (C) Deixar a correspondência em cima da mesa do recepcionista até que o destinatário venha buscar.
- (D) Registrar a correspondência recebida e encaminhá-la ao destinatário sem abri-la.

QUESTÃO 34. A redação oficial exige clareza, coesão e coerência. Considere a seguinte situação: um recepcionista precisa redigir um e-mail para um fornecedor solicitando a entrega de materiais. Qual das opções abaixo demonstra o uso correto dessas características?

- (A) Oi, tudo bem, [Nome do Fornecedor]? Preciso de uns materiais aqui, você pode mandar pra gente? Obrigado! [Nome do Recepcionista].
- (B) Oi, [Nome do Fornecedor], estamos precisando do pedido nº 12345, pode enviar? Atenciosamente, [Nome do Recepcionista].
- (C) Prezado(a) [Nome do Fornecedor], solicitamos, por gentileza, a entrega dos materiais conforme pedido nº 12345. Agradecemos antecipadamente. Atenciosamente, [Nome do Recepcionista].
- (D) Olá, [Nome do Fornecedor], é urgente! Envie os materiais do pedido 12345 o quanto antes. Obrigado. [Nome do Recepcionista].



QUESTÃO 35. No atendimento telefônico, a utilização correta da voz e do vocabulário é essencial para transmitir profissionalismo e eficiência. Nesse sentido, analise as assertivas:

- I. Falar rapidamente é a melhor maneira de atender mais chamadas em menos tempo.
- II. Utilizar um vocabulário simples e compreensível é essencial para uma comunicação eficaz.
- III. Deixar o telefone no viva-voz ajuda na transparência do atendimento.

Está(ão) CORRETA(S):

- (A) Apenas I. (B) Apenas II. (C) Apenas II e III. (D) I, II e III.

QUESTÃO 36. A gestão eficiente de documentos requer o conhecimento dos diferentes tipos de arquivos. Qual das seguintes definições está correta?

- (A) Arquivo corrente é aquele que contém documentos que não são mais utilizados.
(B) Arquivo intermediário guarda documentos que são utilizados frequentemente.
(C) Arquivo permanente contém documentos de valor histórico ou legal que devem ser preservados indefinidamente.
(D) Arquivo morto contém documentos que ainda estão em uso constante.

QUESTÃO 37. No que diz respeito às técnicas de redação de e-mails e correspondências, qual das alternativas a seguir apresenta uma recomendação adequada?

- (A) Utilizar abreviações e gírias para tornar a mensagem mais informal.
(B) Redigir e-mails com frases longas e complexas para demonstrar conhecimento.
(C) Enviar e-mails sem revisar para agilizar o processo de comunicação.
(D) Manter a mensagem clara, objetiva e com uma estrutura coesa.

QUESTÃO 38. Noções gerais sobre questões de protocolo são importantes para o bom funcionamento de uma recepção. Nesse sentido, analise as assertivas abaixo:

- I. Preterir as normas de protocolo pode agilizar o atendimento.
- II. Adaptar os protocolos conforme a preferência pessoal do recepcionista é aceitável.
- III. Seguir rigorosamente os protocolos estabelecidos pela organização é a melhor prática.

Está(ão) CORRETA(S):

- (A) Apenas I. (B) Apenas III. (C) Apenas I e II. (D) Apenas II e III.

QUESTÃO 39. No atendimento ao público, a capacidade de lidar com situações de conflito é essencial. Qual das seguintes atitudes deve ser adotada por um recepcionista ao enfrentar um usuário insatisfeito?

- (A) Interromper o usuário e defender imediatamente a posição da empresa.
(B) Preterir as reclamações do usuário e continuar o atendimento normalmente.
(C) Demonstrar empatia e tentar resolver a questão de forma calma e profissional.
(D) Pedir ao usuário para retornar em outro momento quando estiver mais calmo.



QUESTÃO 40. A comunicação eficaz no ambiente de trabalho envolve habilidades de comunicação não verbal. Nesse sentido, analise as seguintes assertivas:

- I. Manter os braços cruzados durante a conversa demonstra autoridade.
- II. Evitar contato visual ajuda a não intimidar o usuário.
- III. Utilizar expressões faciais amigáveis e manter uma postura aberta favorece a comunicação.

Está(ão) CORRETA(S):

- (A) Apenas III.
- (B) Apenas I.
- (C) Apenas I e II.
- (D) Apenas II e III.

EM BRANCO