

CARGO

RECEPCIONISTA

CADERNO DE PROVAS

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO

Prezado(a) Candidato(a),

1. Ao receber este caderno, confira se ele contém as questões objetivas com 30 (trinta) itens, ordenados de 1 a 30, com alternativas de A a E; sendo que apenas uma alternativa é correta. Caso o caderno esteja incompleto ou tenha qualquer defeito, solicite ao Fiscal de Sala as providências cabíveis.
2. Durante a prova não poderá ser utilizado nenhum material de consulta. Não se comunique com outros candidatos, não use chapéu, óculos escuros, relógio e nem se levante sem autorização do Fiscal de Sala.
3. O cartão-resposta deverá ser preenchido, pelo(a) candidato(a) com caneta esferográfica TRANSPARENTE de tinta azul ou preta, devendo cobrir inteiramente o espaço correspondente à alternativa escolhida. O cartão não poderá ser rasurado, dobrado ou amassado. Não haverá substituição de cartão-resposta.

MARQUE ASSIM



NÃO MARQUE ASSIM



4. A assinatura do(a) candidato(a) no cartão-resposta é necessária e fundamental para sua identificação.
5. No momento da identificação, o(a) candidato(a) deverá escrever, no espaço apropriado do cartão-resposta, com a sua caligrafia usual, a seguinte frase:

Seja a mudança que você quer ver no mundo.

8. O tempo máximo de duração da prova é de 4 (quatro) horas, incluindo o preenchimento do cartão resposta, contadas a partir da autorização dada pelo Fiscal de Sala.
9. O(a) candidato(a) somente poderá entregar a prova depois de transcorrida, pelo menos, 1 (uma) hora de seu início. Após a entrega, o(a) mesmo(a) deverá retirar-se da sala e do local de prova, não podendo mais ir ao banheiro.
10. Os três últimos candidatos deverão permanecer na sala de prova e somente poderão sair juntos do recinto após a aposição em ata de suas respectivas assinaturas.
11. O(a) candidato(a) poderá levar o caderno de questões, SOMENTE, 60 minutos antes do término da prova.
12. O não cumprimento a qualquer uma das instruções deste caderno e do edital nº 01/2019 poderá implicar na anulação da sua prova.
13. A avaliação da prova objetiva levará em consideração somente as respostas transferidas para o cartão-resposta.
14. Caberá recurso sobre o conteúdo da prova em até 2 (dois) dias úteis após a divulgação do gabarito, que estará disponível no site www.institutoiasp.org.br

BOA PROVA A TODOS!

LÍNGUA PORTUGUESA

Piada: As lições de um casamento

No 50º aniversário de casamento e durante o grande jantar de comemoração, foi solícitado a Susana que contasse aos amigos um breve resumo dos benefícios de um casamento tão duradouro como o dela e Henrique, o proprietário do armazém do município.

"Conte-nos Susana, o que você aprendeu com todos esses anos maravilhosos com seu marido?"

Susana respondeu: "Bem, eu aprendi que o casamento é o melhor professor de todos. Ele ensina que lealdade, paciência, tolerância, autocontrole, perdão e muitas outras qualidades que você não precisaria se tivesse permanecido solteira".

QUESTÃO 01

Podemos entender da anedota acima:

- (a) A esposa nunca foi feliz.
- (b) A esposa sempre foi feliz.
- (c) O casamento exigiu que fossem desenvolvidas certas virtudes.
- (d) A vida de solteiro não pode suprir todos os benefícios que advém do casamento.
- (e) A pergunta realizada era capciosa.

QUESTÃO 02

Uma das palavras acima foi propositalmente grafada incorretamente. Assinale a alternativa em que ela aparece:

- (a) Maravilhoso – Permanesido.
- (b) Casamento – Comemoração.
- (c) Durante – Contasse.
- (d) Resumo – Duradouro.
- (e) Aprendeu – Respondeu.

QUESTÃO 03

Uma das palavras da anedota acima foi propositalmente acentuada indevidamente. Assinale a alternativa em que ela aparece:

- (a) Solícitado – Aniversário.
- (b) Aniversário – Paciência.
- (c) Tolerância – Perdão.
- (d) Benefícios – Proprietário.
- (e) Armazém – Município.

QUESTÃO 04

São advérbios de afirmação:

- (a) Assim – Bem.
- (b) Certamente – Efetivamente.
- (c) Pouco – Talvez.
- (d) Agora – Ainda.
- (e) Depressa – Anteontem.

QUESTÃO 05

É a repetição de termos no começo das frases, muito utilizada pelos escritores na construção dos versos a fim de dar maior ênfase à ideia:

- (a) Anacoluto.
- (b) Pleonasma.
- (c) Metáfora.
- (d) Anáfora.
- (e) Metonímia.

QUESTÃO 06

Palavra que tem por função expressar características, qualidades ou estados dos seres:

- (a) Substantivo.
- (b) Conjunção.
- (c) Artigo.
- (d) Adjetivo.
- (e) Preposição.

QUESTÃO 07

Leia com atenção:

I - Senso e Censo;
II - Trás e Traz;
III - Voz e vós.

São homônimos:

- (a) Apenas I;
- (b) Apenas I e II;
- (c) Apenas III;
- (d) Nenhum;
- (e) Todos.

QUESTÃO 08

Qual das palavras abaixo não deveria ter sido acentuada?

- (a) Antídoto.
- (b) Sentimênto.
- (c) Música.
- (d) Dinâmico.
- (e) Dúvida.

QUESTÃO 09

Assinale a alternativa em que há erro de regência:

- (a) Me disseram que ele retornou ao país.
- (b) Venha logo me fazer feliz.
- (c) Já não suporto tantos descabros.

(d) Resta-nos apenas chorar a perda.

(e) Foi incluído ao grupo.

QUESTÃO 10

Não é um antônimo possível da palavra “desembargar”:

(a) Obstruir.

(b) Embargar.

(c) Apetrechar.

(d) Dificultar.

(e) Abarreirar.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 11

De acordo com o regimento interno da Câmara Municipal do Município de Mesquita – RJ, é certo dizer que Poder Legislativo é exercido pela Câmara Municipal e se compõe de Vereadores eleitos em sufrágio universal, por voto:

(a) Indireto e parcialmente secreto.

(b) Indireto e público.

(c) Direto e público.

(d) Indireto e secreto.

(e) Direto e secreto.

QUESTÃO 12

Leia o trecho a seguir, extraído do Regimento Interno da Câmara Municipal do Município de Mesquita – RJ e assinale a alternativa correta:

“A Mesa Diretora compor-se-á do Presidente, do Vice-Presidente e do Secretário, os quais se substituirão nesta ordem, com mandato de _____ anos, permitida a reeleição para todos os cargos”.

Assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna do texto:

(a) 5 (cinco).

(b) 2 (dois).

(c) 3 (três).

(d) 4 (quatro).

(e) 6 (seis).

QUESTÃO 13

As funções dos membros da Mesa Diretora da Câmara Municipal de Mesquita – RJ, somente cessarão:

(a) Pela morte; por conveniência e oportunidade; pela renúncia, apresentada por escrito; pela destituição do Cargo; pela perda do mandato.

(b) Pela morte; ao fim do mandato da Mesa Diretora; pela renúncia, apresentada por escrito; e pela perda do mandato somente.

(c) Pela morte; ao fim do mandato da Mesa Diretora; pela renúncia, apresentada por escrito; pela destituição do Cargo; pela perda do mandato.

(d) Pela morte; ao fim do mandato da Mesa Diretora; pela renúncia, apresentada por escrito; e pela destituição do Cargo somente.

(e) Pela morte; ao início do mandato da Mesa Diretora; pela renúncia, apresentada verbalmente; pela destituição do Cargo; pela perda do mandato.

QUESTÃO 14

No caso de vacância de cargos da Mesa Diretora da Câmara Municipal de Mesquita – RJ, será realizada eleição para preenchimento da vaga, dentro do prazo de:

(a) 6 (seis) dias úteis, no Expediente da primeira Sessão Ordinária subsequente ou em Sessão Extraordinária para esse fim convocada.

(b) 2 (dois) dias úteis, no Expediente da primeira Sessão Ordinária subsequente ou em Sessão Extraordinária para esse fim convocada.

(c) 5 (cinco) dias úteis, no Expediente da primeira Sessão Ordinária subsequente ou em Sessão Extraordinária para esse fim convocada.

(d) 3 (três) dias úteis, no Expediente da primeira Sessão Ordinária subsequente ou em Sessão Extraordinária para esse fim convocada.

(e) 4 (quatro) dias úteis, no Expediente da primeira Sessão Ordinária subsequente ou em Sessão Extraordinária para esse fim convocada.

QUESTÃO 15

Leia o trecho a seguir extraído do Regimento Interno da Câmara Municipal do Município de Mesquita – RJ e assinale ao que segue:

“As Comissões Permanentes são órgãos compostos por _____ Vereadores, indicados ou eleitos para um período de 02 (dois) anos”.

Assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna do trecho:

(a) 02 (dois).

(b) 04 (quatro).

(c) 05 (cinco).

(d) 07 (sete).

(e) 03 (três).

QUESTÃO 16

De acordo com a Lei Orgânica do Município de Mesquita – RJ, o município promoverá vida digna aos seus habitantes e será administrado com base nos seguintes compromissos fundamentais, exceto:

(a) Transparência pública dos seus atos.

(b) Imoralidade administrativa.

(c) Participação popular nas decisões.

(d) Descentralização político-administrativa.

(e) Prestação integrada dos serviços públicos.

QUESTÃO 17

A Lei Orgânica do Município de Mesquita do Rio de Janeiro dispõe que constituem o patrimônio municipal os bens imóveis, móveis e semoventes, e os direitos e ações que, a qualquer título, pertençam ao Município. A alienação de bens municipais, subordinada à existência de interesse público devidamente justificado, será sempre precedida de avaliação e quando se tratar de bens imóveis:

(a) Dependerá de autorização legislativa e concorrência pública, dispensada esta nos casos de permuta.

(b) Dependerá de autorização legislativa e concorrência pública, sem possibilidade de dispensa.

(c) Dependerá somente de autorização legislativa sem concorrência pública.

(d) Dependerá de licitação, sem possibilidade de dispensa.

(e) Dependerá de licitação, dispensada esta nos casos de doação, que será permitida somente por interesse social.

QUESTÃO 18

Leia o trecho a seguir extraído da Lei Orgânica do Município de Mesquita do Rio de Janeiro e assinale ao que segue:

“O uso de bens municipais por terceiros poderá ser feito mediante _____, conforme o caso, atendido o interesse público, coletivo ou social”.

Assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna do trecho:

(a) Concessão e permissão somente.

(b) Autorização somente.

(c) Permissão e autorização somente.

(d) Concessão somente.

(e) Concessão, permissão ou autorização.

QUESTÃO 19

Sobre os cargos em comissão, assinale a alternativa correta de acordo com a Lei Orgânica do Município de Mesquita - RJ:

(a) Os cargos em comissão terão número e remuneração incertos, e não serão organizados em carreira.

(b) Os cargos em comissão terá número certo e remuneração incerta, e não serão organizados em carreira.

(c) Os cargos em comissão terão número e remuneração certos, e serão organizados em carreira.

(d) Os cargos em comissão terão número e remuneração certos, e não serão organizados em carreira.

(e) Os cargos em comissão terá número incerto e remuneração certa, e não serão organizados em carreira.

QUESTÃO 20

Assinale a única alternativa que não corresponde a um dos direitos dos servidores do Município de Mesquita - RJ de acordo com a Lei Orgânica do Município:

(a) O livre acesso à associação sindical.

(b) Licença-maternidade.

(c) O livre acesso à associação sindical.

(d) Participação em reuniões no local de trabalho, na forma da lei.

(e) Redutibilidade de vencimentos e salários.

QUESTÃO 21

Leia com atenção:

I - Para ter mais eficiência na comunicação com as pessoas que não estão dentro da organização, é fundamental entender as necessidades de cada público;

II - A forma e tratamento aos clientes internos devem ser exatamente as mesmas voltadas aos fornecedores, às instituições públicas ou à comunidade local e aos clientes externos;

III - O atendido deve ser o foco do atendente.

Sobre os itens acima:

(a) I e II estão corretos.

(b) Apenas II está incorreto.

(c) Apenas II está correto.

(d) Todos estão corretos.

(e) Todos estão incorretos.

QUESTÃO 22

Recepção:

Atender é sinônimo de servir;

Todo o profissional que realiza a função de atendente deverá ter o perfil adequado a esta nobre função;

Tente resolver na hora e não “daqui a pouco”;

Estabeleça e mantenha o hábito da procrastinação.

Levando-se em consideração que V significa Verdadeiro e F significa Falso, a sequência das proposições acima é:

(a) F - V - F - V.

(b) V - F - V - F.

(c) F - F - V - V.

(d) V - V - V - F.

(e) V - V - F - F.

QUESTÃO 23

Forma de tratamento a um Ministro do Estado:

I - Começa com: Vossa Excelência;

II - No corpo do texto: Excelentíssimo Senhor;

III - No envelope: Sua Magnificência.

Sobre os itens acima:

(a) I e II estão corretos.

(b) Apenas III está incorreto.

(c) Apenas II está correto.

(d) Todos estão corretos.

(e) Todos estão incorretos.

QUESTÃO 24

O Rêmoda 5 é um software que pode ser utilizado tanto em Centrais Digitais Temporais quanto em Centrais Digitais Espaciais, sem limitação do número de ramais. Possui relatórios e gráficos que possibilitam o controle total do sistema telefônico da empresa. É um software instalado em computador conectado ao PABX. Recebe informações das ligações efetuadas pelo ramal com tempo, duração, número discado, preço da ligação e muito mais. Não está entre suas principais facilidades:

(a) Tarifa todas as ligações: recebidas e originadas.

(b) Atualização automática de tarifas, prefixos, feriados.

(c) Incorporação automática da configuração da central e configuração como posto de serviço.

(d) Controle de ligações por código particular.

(e) Necessita computador dedicado Alfa.

QUESTÃO 25

Não é uma recomendação válida para atendimento telefônico:

(a) Não seja proativo.

(b) Pergunte ao atendido: "em que posso ajudar?".

(c) Durante o atendimento, não atenda outros telefonemas.

(d) Trate a todos com igualdade.

(e) Trate a todos com cordialidade.

QUESTÃO 26

As Reduções Ortográficas também são comuns em comunicados oficiais nas redações. Entretanto, há certas regras para fazer a redução.

I - Símbolos: são reduções conhecidas internacionalmente e escritos com letra minúscula, sem ponto, sempre no singular. Quando símbolos químicos, com letras maiúsculas, sem ponto;

II - Siglas: são abreviaturas que servem para reduzir locuções substantivas próprias. Devem ser escritas em letras maiúsculas quando a sigla tiver três letras ou todas as letras forem pronunciadas. Observação: quando usar pela primeira vez a sigla, recomenda-se explicar, entre parênteses, seu significado;

III - Abreviaturas: para escrever as abreviaturas corretamente, necessita-se escrever a primeira sílaba e a primeira letra da segunda sílaba, seguida de ponto, como em "adj.". A abreviatura deve ter metade da palavra original, caso contrário, é melhor escrever por inteiro.

Sobre os itens acima:

(a) I e II estão corretos.

(b) Apenas III está incorreto.

(c) Apenas II está correto.

(d) Todos estão corretos.

(e) Todos estão incorretos.

QUESTÃO 27

Leia com atenção:

() O bom funcionamento de uma equipe vai depender da personalidade de cada elemento da equipe e do relacionamento entre eles;

() Alguns tipos de personalidade são mais compatíveis com outros e quando dois tipos de personalidade compatíveis trabalham juntos, a equipe sai beneficiada;

() Um ambiente saudável e agradável é também essencial para o trabalho em equipe;

() Cada elemento deve colocar a equipe em primeiro lugar.

Levando-se em consideração que V significa Verdadeiro e F significa Falso, a sequência das proposições acima é:

(a) F - V - F - V.

(b) V - F - V - F.

(c) V - V - V - V.

(d) F - F - V - V.

(e) V - V - F - F.

QUESTÃO 28

O atendimento telefônico requer mais concentração do que uma conversa ao vivo, por isso:

I - Ao falar pelo telefone, esqueça seus problemas pessoais. Sua voz deve soar calma e agradável;

II - Jamais peça para a pessoa repetir ou falar um pouco mais alto, mesmo de necessário;

III - O telefone da instituição deve ser usado apenas para assuntos de cunho profissional e não pessoal.

Sobre os itens acima:

(a) I e II estão corretos.

(b) Apenas II está incorreto.

(c) Apenas II está correto.

(d) Todos estão incorretos.

(e) Todos estão corretos.

QUESTÃO 29

É o tratamento às pessoas com as quais mantemos certo distanciamento mais respeitoso, porém, não excessivo:

(a) Vossa senhoria;

(b) Vossa excelência

(c) Senhor;

(d) Você;

(e) Vossa eminência.

QUESTÃO 30

Leia com atenção:

I - Mídia: É o conjunto organizado de documentos produzidos ou recebidos pela instituição ao longo de suas atividades. A finalidade é organizar os documentos e facilitar o acesso a eles;

II - Plêiade: Suporte: Meio físico utilizado para registrar a informação. Papel, CD, VHS, DVD;

III - Configuração: Informação registrada em qualquer tipo de suporte. Ex: livro, relatório, certidão, memorando.

Sobre os itens acima:

(a) I e II estão corretos;

(b) Apenas II está incorreto;

(c) Apenas II está correto;

(d) Todos estão incorretos;

(e) Todos estão corretos.