

## Recepcionista

### Antes de iniciar a prova, leia as instruções:

✓ Para fazer a prova, você recebeu:

- este caderno de prova;
- um cartão de respostas.

✓ **Confira:**

- **no cartão de respostas:** nome, número e cargo, emprego ou função da sua inscrição.
- **no caderno de prova:** cargo, emprego ou função da sua inscrição e quantidade de questões.

Este caderno contém: 40 questões

Duração da prova: 3 horas

- Incluído o tempo para o preenchimento do cartão de respostas.
- Levar caderno: após 60 minutos de prova.
- Por questões de segurança, o candidato que sair antes desse tempo devolverá ao fiscal da sala, além do cartão de respostas, o caderno de prova.

✓ Verifique, no caderno de prova, se:

- faltam folhas e se a sequência e a quantidade de questões estão corretas.
- há imperfeições gráficas que possam causar dúvidas.

✓ **Comunique imediatamente ao fiscal qualquer irregularidade! Não serão admitidas reclamações posteriores.**

✓ A interpretação das questões é parte integrante da prova, não sendo permitidas perguntas relacionadas ao conteúdo aos fiscais.

✓ Não é permitido qualquer tipo de consulta durante a realização da prova, tampouco empréstimo de materiais e comunicação entre os candidatos.

✓ **O cartão de respostas é o único documento válido e utilizado para a correção da prova objetiva.** Preencha-o com cuidado, marcando apenas uma alternativa para cada questão.

✓ Não rabisque, rasure, amasse ou dobre o cartão de respostas. É vedada a substituição do cartão de respostas decorrente de erro do candidato.

✓ Ao concluir a prova, permaneça em seu lugar e comunique ao fiscal de sala, aguardando autorização para entregar o material.

✓ Ao terminar a prova, entregue ao fiscal o cartão de respostas devidamente preenchido e assinado.

✓ Os três últimos candidatos devem permanecer em sala a fim de acompanhar o fechamento do material.

Fraudar ou tentar fraudar concursos públicos é crime previsto no art. 311-A do Código Penal.

Nome do Candidato:

Nº de Inscrição:

**LÍNGUA PORTUGUESA | 10 QUESTÕES**

O que é timidez?

A timidez é definida por alguns manuais de psiquiatria como uma condição complexa, que abrange desde a sensação de desconforto até algum tipo de medo irracional quando nos vemos diante de certa situação de socialização.

A timidez não é uma doença, por isso não se pode falar em cura. Para alguns autores, seria também um erro considerar a timidez como uma deficiência a ser superada. É, antes disso, uma condição humana que, em sua fragilidade e vulnerabilidade, configura-se enquanto fator importante na sobrevivência em sociedade. Outros autores defendem que a timidez está associada a um \_\_\_\_\_ escasso de habilidades sociais, que estaria relacionado às reações da pessoa tímida, como apatia, inatividade, passividade e indecisão.

A maioria das pessoas já passaram por situações em que se sentiram envergonhadas ou desconfortáveis ao longo de suas vidas. A reação de sentir medo quando estamos diante de uma situação de interação com pessoas ou contextos novos é comum. A diferença é que, para as pessoas mais tímidas, esse sentimento não pode ser simplesmente deixado de lado ou administrado. Justamente porque se trata de um medo enraizado, capaz de alterar a autopercepção, tornando evidentes as reações imediatas do corpo ao novo.

A timidez parece ser caracterizada por três eventos interiores: a predisposição, a forte consciência da reação de medo e a experiência de \_\_\_\_\_ (vergonha). Para exemplificar, a reação de timidez implica que a pessoa tenha predisposição para sentir medo diante de novas experiências. Quando colocada diante do novo, a pessoa tímida reconhece todas as reações que seu corpo apresenta: enrubescimento, suadouro, frio etc. Por último, essas reações causam a sensação de vergonha para a pessoa que, nesse momento, acredita que estão sendo percebidas também por quem está à sua frente. É importante ressaltar que um aspecto complicador é justamente a vergonha de ser tímido, que imobiliza ainda mais essas pessoas.

Fonte: Brasil Escola. Adaptado.

**1)** Considerando-se a ortografia, assinalar a alternativa que preenche as lacunas do texto CORRETAMENTE.

- a) reportório | embarasso
- b) repertório | embaraço
- c) repertório | embarraço
- d) rerpertório | embaraço

**2)** Considerando o texto, assinalar a alternativa CORRETA.

- a) A reação de sentir medo diante de situações de interação com pessoas ou contextos novos é incomum e sempre indica algum transtorno, com necessidade de acompanhamento profissional.
- b) A timidez parece ser caracterizada por apenas dois eventos interiores: a predisposição e a consciência de reação de medo.
- c) A timidez é uma doença para a qual existe cura.
- d) A vergonha de ser tímido é considerada um aspecto complicador, pois imobiliza ainda mais quem sofre de timidez.

**3)** Ao singularizar a palavra sublinhada no trecho “Por último, essas reações causam a sensação de vergonha para a pessoa que, nesse momento, acredita que estão sendo percebidas também por quem está à sua frente.”, quantas outras palavras devem ser alteradas para fins de concordância?

- a) Duas.
- b) Três.
- c) Quatro.
- d) Cinco.

**4)** Assinalar a alternativa em que o uso da vírgula está de acordo com a norma-padrão.

- a) A timidez é uma condição que, em certos casos, pode gerar sofrimento.
- b) A timidez é, uma condição, que em certos casos, pode gerar sofrimento.
- c) A timidez, é uma condição, que em certos casos pode, gerar sofrimento.
- d) A timidez é uma condição que em certos casos, pode gerar, sofrimento.

**5)** No trecho “Justamente porque se trata de um medo enraizado”, a expressão sublinhada significa:

- a) Medo superficial.
- b) Medo que a pessoa inventa.
- c) Medo real que desaparece com o tempo.
- d) Medo profundo e difícil de controlar.

**6)** Na frase “A maioria das pessoas já passaram por situações em que se sentiram envergonhadas ou desconfortáveis ao longo de suas vidas.”, há quantos verbos?

- a) Um.
- b) Dois.
- c) Três.
- d) Quatro.

---

**MATEMÁTICA | 7 QUESTÕES**

---

**7)** No que se refere ao uso dos porquês, assinalar a alternativa CORRETA.

- a) Ele não foi afetado porquê seu visto está vencido desde 2024.
- b) Não foi ao trabalho porque estava doente.
- c) As estradas porque passamos estavam em péssimas condições.
- d) Eles não vieram, por que estavam sem transporte.

---

**8)** Assinalar a alternativa em que todas as palavras sofrem processo de plural metafônico, isto é, há mudança de timbre (ô) para (ó):

- a) Posto | corvo | acordo | ferrolho.
- b) Osso | aeroporto | miolo | caolho.
- c) Teimoso | porco | fosso | adorno.
- d) Coro | desporto | imposto | socorro.

---

**9)** Em relação ao emprego ou não de crase, avaliar se as afirmativas são certas (C) ou erradas (E) e assinalar a sequência correspondente.

- ( ) A orientadora deu atenção especial à todas as alunas que tinham dúvidas.
- ( ) Minha dúvida refere-se a primeira questão da prova.
- ( ) Ontem assisti às apresentações de dança que aconteceram no teatro.
- ( ) Fui a Porto Alegre no último sábado.

- a) E - E - C - E.
- b) C - C - E - C.
- c) E - E - C - C.
- d) C - C - C - E.

---

**10)** Considerando-se a presença de encontro consonantal nas palavras, analisar os itens.

- I. Cliente.
- II. Sorte.
- III. Admirar.

Está CORRETO o que se afirma:

- a) Apenas no item I.
- b) Apenas no item II.
- c) Apenas nos itens I e III.
- d) Em todos os itens.

**11)** Assinalar a alternativa que corresponde à soma das raízes da equação abaixo.

$$x^2 - 10x + 21 = 0$$

- a) 8
- b) 10
- c) 14
- d) 16

---

**12)** Em um evento de teatro, a produção precisa escolher 3 atores para papéis principais e 2 atores para papéis secundários. Se existem 8 candidatos para papéis principais e 6 para papéis secundários, de quantas formas diferentes a produção pode fazer a escolha?

- a) 650
- b) 720
- c) 840
- d) 960

---

**13)** Em uma cidade, a proporção entre homens e mulheres é de 6:7. Se a população total é de 910 pessoas, quantas mulheres vivem nessa cidade?

- a) 420
- b) 450
- c) 490
- d) 510

**14)** Em um restaurante, 6 cozinheiros conseguem preparar 180 refeições em 5 horas. Sabendo que um grande evento está programado, o gerente decidiu reforçar a equipe contratando mais 2 cozinheiros. Com essa equipe maior e um tempo de trabalho de 7 horas, quantas refeições poderão ser preparadas?

- a) 272
- b) 297
- c) 303
- d) 336

**15)** Uma parede retangular que possui 9 metros de comprimento e 4,5 metros de altura será pintada. Porém, nessa parede há uma janela retangular de 2,8 metros de largura e 1,5 metros de altura que deve ser descontada. A tinta escolhida é vendida em latas de 3,6 litros, com rendimento de 66m<sup>2</sup> por demão de tinta. Sabendo-se que é necessária a aplicação de duas demãos de tinta, uma lata de tinta:

- a) É suficiente e haverá sobra de tinta.
- b) É exatamente a quantidade necessária para a pintura.
- c) Não é suficiente para a aplicação conforme desejado.
- d) Não é suficiente nem para a primeira demão.

**16)** Ana e Carol compraram um conjunto de canetas. Ana pagou 2/5 do total e Carol pagou R\$ 45,00. Sendo assim, qual o valor total desse produto?

- a) R\$ 75,00
- b) R\$ 65,00
- c) R\$ 70,00
- d) R\$ 60,00

**17)** Um investimento inicial de R\$ 5.000,00 foi aplicado a uma taxa de juros simples de 8% ao ano, durante 3 anos. Qual será o montante ao final do período?

- a) R\$ 5.800,00
- b) R\$ 6.000,00
- c) R\$ 6.200,00
- d) R\$ 6.400,00

---

### CONHECIMENTOS GERAIS | 3 QUESTÕES

---

**18)** Os combustíveis renováveis são alternativas sustentáveis para reduzir o impacto ambiental causado pelos veículos. Além de serem menos poluentes, são produzidos a partir de fontes naturais. Considerando os tipos de combustíveis renováveis e sua fonte de origem, relacionar as colunas e assinalar a sequência correspondente.

- (1) Etanol.
- (2) Biodiesel.
- (3) Gás natural veicular.

- ( ) Produzido a partir da fermentação de açúcares encontrados em plantas, como a cana-de-açúcar e o milho.
- ( ) Pode ser extraído de fontes naturais ou produzido a partir de biogás.
- ( ) Produzido a partir de óleos vegetais, gorduras animais ou resíduos de óleo de cozinha.

- a) 1 - 2 - 3.
- b) 3 - 2 - 1.
- c) 1 - 3 - 2.
- d) 2 - 1 - 3.

**19)** Um usuário elaborou um documento no Word 2016 e o encaminhou ao seu colega para revisão. Ao devolver o arquivo, o colega sugeriu alterar de “retrato” para “paisagem”. No contexto do editor de texto mencionado, essas terminologias são referentes a:

- a) Orientação de página.
- b) Estilos de parágrafo.
- c) Tamanho da página.
- d) Tipo de fonte.

**20)** O correio eletrônico, ou e-mail, é uma das ferramentas mais utilizadas na comunicação digital, permitindo o envio e recebimento de mensagens entre usuários de diferentes locais e dispositivos. Cada endereço de e-mail é composto por elementos específicos que garantem a identificação do remetente ou destinatário. Considerando a estrutura de um endereço eletrônico, qual é o primeiro elemento que aparece em sua composição?

- a) O símbolo arroba, “@”.
- b) O domínio do e-mail.
- c) A sigla do país do detentor do e-mail.
- d) O identificador do usuário do e-mail.

---

### CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS | 20 QUESTÕES

---

**21)** No que se refere ao Poder Executivo, conforme a Constituição Federal, analisar a sentença.

*A eleição do Presidente da República independe da do Vice-Presidente com ele registrado (1ª parte). O Presidente será considerado eleito quando obtiver a maioria absoluta de votos, incluindo brancos e nulos (2ª parte).*

A sentença está:

- a) Totalmente correta.
- b) Correta somente em sua 1ª parte.
- c) Correta somente em sua 2ª parte.
- d) Totalmente incorreta.

---

**22)** Em consonância à Lei Orgânica do Município, sobre a fiscalização contábil, financeira e orçamentária do município, analisar os itens.

- I. A fiscalização será exercida pela Câmara Municipal, mediante controle externo.
- II. O controle externo da Câmara será exercido com auxílio exclusivo da Secretaria de Administração.

Está CORRETO o que se afirma:

- a) Apenas no item I.
- b) Apenas no item II.
- c) Em ambos os itens.
- d) Em nenhum dos itens.

**23)** De acordo com a Lei Orgânica do Município, são atribuições privativas do Município, EXCETO:

- a) Suplementar a legislação federal e estadual, no que couber.
- b) Criar distinções entre brasileiros ou preferências entre si.
- c) Instituir e arrecadar tributos, bem como aplicar as suas rendas.
- d) Manter, com a cooperação técnica e financeira da União e do Estado, programas de educação pré-escolar e do Ensino Fundamental.

---

**24)** Considerando-se a Lei Municipal nº 248/1993 – Regime Jurídico dos Servidores Públicos do Município, assinalar a alternativa que preenche as lacunas abaixo CORRETAMENTE.

*São formas de provimentos em cargos públicos: \_\_\_\_\_; Promoção; Acesso; Readaptação; Reversão; \_\_\_\_\_; Reintegração.*

- a) Aproveitamento | Mediação
- b) Nomeação | Aproveitamento
- c) Incorporação | Nomeação
- d) Mediação | Extração

---

**25)** Segundo a Lei Municipal nº 248/1993 – Regime Jurídico dos Servidores Públicos do Município, a respeito da Posse, assinalar a alternativa INCORRETA.

- a) A posse ocorrerá no prazo de 30 dias contados da publicação do ato de provimento, sem prorrogação.
- b) Só poderá ser empossado aquele que for julgado apto físico e mentalmente para o exercício do cargo.
- c) A posse poderá dar-se mediante procuração específica.
- d) Só haverá posse nos casos de provimento por nomeação.

---

**26)** De acordo com a Lei Municipal nº 248/1993 – Regime Jurídico dos Servidores Públicos do Município, são penalidades disciplinares, entre outras:

- I. Advertência.
- II. Extorsão.
- III. Suspensão.
- IV. Demissão.

Está CORRETO o que se afirma:

- a) Apenas nos itens I e II.
- b) Apenas nos itens I e III.
- c) Apenas nos itens I, III e IV.
- d) Apenas nos itens II, III e IV.

**27)** Nos sistemas de telefonia utilizados em ambientes organizacionais, determinadas funcionalidades oferecem maior flexibilidade no gerenciamento de chamadas. Uma dessas funções permite redirecionar todas as ligações destinadas a um determinado ramal para outro número ou extensão, independentemente de o primeiro estar ocupado ou disponível. Assinalar a alternativa que corresponde ao nome dessa funcionalidade.

- a) Retenção de chamadas.
- b) Desvio de chamadas.
- c) Retorno automático de chamadas.
- d) Desativação de ramal.

**28)** A principal vantagem conferida aos estatutários é a estabilidade adquirida após o estágio probatório. Entretanto, existe o caso dos cargos públicos vitalícios que, após adquirida a vitaliciedade, a perda do cargo somente pode ocorrer por sentença judicial transitada em julgado. Diante do exposto, essa vitaliciedade é conferida aos:

- a) Médicos de entidades da União.
- b) Ministros do Supremo Tribunal Federal.
- c) Militares das Forças Armadas.
- d) Professores da União e dos Estados.

**29)** O registro de dados do cliente é um elemento-chave para estabelecer um relacionamento organizado e eficiente em rotinas administrativas. Em cadastros de clientes, qual das seguintes informações é considerada uma das mais recorrentes e úteis para fins de comunicação?

- a) Nome de familiares.
- b) Local de casamento.
- c) Telefone de contato.
- d) Frequência de viagens.

**30)** Sob a perspectiva da Lei nº 11.340/2006 – Lei Maria da Penha, são consideradas formas de violência doméstica e familiar contra a mulher:

- I. Patrimonial.
- II. Psicológica.
- III. Institucional.

Está CORRETO o que se afirma:

- a) Apenas no item I.
- b) Apenas no item III.
- c) Apenas nos itens I e II.
- d) Apenas nos itens II e III.

**31)** A organização administrativa é a área do conhecimento que se dedica ao estudo da estrutura do Poder Público, englobando os órgãos e entidades que o integram e as técnicas empregadas para o exercício de suas atribuições. Uma das técnicas utilizadas é a do cumprimento de competências administrativas por meio de órgãos públicos despersonalizados e sem divisões internas. Com base nisso, é CORRETO afirmar que ela se trata da:

- a) Concentração.
- b) Desconcentração.
- c) Centralização.
- d) Descentralização.

**32)** A parte do documento no padrão ofício que informa quem receberá o expediente é chamada de:

- a) Endereçamento.
- b) Cabeçalho.
- c) Assunto.
- d) Fecho da comunicação.

**33)** Na redação oficial, o texto que consegue transmitir o máximo de informações com o mínimo de palavras é um texto:

- a) Conciso.
- b) Impessoal.
- c) Formal.
- d) Coerente.

**34)** A expressão corporal exerce papel significativo na percepção de profissionalismo e acolhimento durante interações presenciais ou virtuais. Considerando o uso da comunicação não verbal no atendimento, assinalar a alternativa que contribui para transmitir segurança e receptividade ao público.

- a) Aumentar a distância física entre você e o interlocutor.
- b) Evitar o contato visual com o interlocutor.
- c) Falar em um volume elevado e pouco discreto.
- d) Exibir um sorriso ao interlocutor.

**35)** G. é recepcionista em uma empresa e lida constantemente com cobranças excessivas de seu gerente, que não reconhece seus esforços. Com base nesse cenário, qual é a forma CORRETA de lidar com a situação?

- a) Ignorar as cobranças e fazer o trabalho da maneira que achar melhor.
- b) Conversar com o superior de forma educada e profissional, expondo suas dificuldades, e buscar um equilíbrio entre expectativas e capacidades.
- c) Buscar outro emprego no qual não seja tão cobrado.
- d) Aceitar as cobranças sem questionar e trabalhar ainda mais duro.

**36)** No atendimento de chamadas urgentes, é recomendável manter a calma, conduzir a conversa com empatia, coletar informações relevantes e tomar providências rápidas para resolver o problema. Durante uma ligação que envolve situação crítica, qual é a postura CORRETA que o atendente deve adotar?

- a) Manter a compostura, ouvir com atenção, fazer perguntas objetivas e agir de forma adequada.
- b) Interromper o interlocutor para agilizar o atendimento.
- c) Tratar a chamada como rotineira, sem priorizar a urgência.
- d) Encerrar a ligação sem encaminhamento ao constatar urgência.

**37)** Você percebe que um colega está com dificuldades para realizar uma atividade rotineira. Diante disso, das seguintes, a atitude mais adequada em um ambiente de trabalho colaborativo é:

- a) Ignorar a situação, pois não é sua obrigação ajudar.
- b) Informar ao superior que o colega é incompetente.
- c) Criticar o colega para que ele se esforce mais.
- d) Oferecer ajuda, dentro das suas possibilidades.

**38)** O suporte é o material no qual as informações são registradas. A respeito dos tipos de suporte, avaliar se as afirmativas são certas (C) ou erradas (E) e assinalar a sequência correspondente.

- ( ) O papel não pode ser considerado como um suporte, devido à sua baixa durabilidade.
- ( ) A fita magnética é um dos suportes conhecidos na arquivologia.
- ( ) O filme de nitrato pode ser considerado um suporte para informações.

- a) C - C - E.
- b) E - E - C.
- c) C - E - E.
- d) E - C - C.

**39)** Qual é o principal benefício de usar ferramentas digitais de organização, como softwares de gestão de projetos?

- a) Substituir o trabalho presencial completamente.
- b) Tornar as tarefas mais difíceis de acompanhar.
- c) Aumentar a visibilidade e o controle sobre as atividades.
- d) Centralizar toda a organização em um só setor.

**40)** Sobre segurança no trabalho, analisar os itens.

- I. O uso inadequado de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) pode comprometer a eficácia da proteção e expor o trabalhador a riscos.
- II. A omissão diante de riscos conhecidos é uma falha grave na conduta profissional.
- III. O comportamento preventivo é uma atitude profissional esperada em qualquer função.

Está CORRETO o que se afirma:

- a) Apenas nos itens I e II.
- b) Apenas nos itens I e III.
- c) Apenas nos itens II e III.
- d) Em todos os itens.