

CARGO: RECEPCIONISTA

PERÍODO MANHÃ

CONCURSO PÚBLICO Nº 001/2022 PREFEITURA MUNICIPAL DE PARANACITY

Atenção: Confira seu cargo e leia todas as instruções constantes no seu Caderno de Questões e Folha de Respostas.

1. Seu caderno deve conter 30 (trinta) questões, com 04 (quatro) alternativas, assim dispostas:

Disciplina	Composição
Língua Portuguesa	1 a 5
Informática Básica	6 a 10
Matemática	11 a 15
Conhecimentos Gerais	16 a 20
Conhecimentos Específicos	21 a 30

- A Prova terá duração de 3h (três horas), incluindo preenchimento da Folha de Respostas.
- Após sua identificação, você deverá permanecer dentro da sala, sendo permitida a saída somente acompanhado de um fiscal e após 30min (trinta minutos) do início da prova.
- Para uso do sanitário e/ou beber água, você deverá solicitar ao Fiscal de Sala e somente levantar após autorização.
- O candidato só poderá sair da sala em definitivo após 1h (uma hora) do início da prova.
- Ao deixar a sala definitivamente, não poderá utilizar o sanitário dos candidatos que ainda estão realizando prova, e só poderá levar o Caderno de Questões restando 1h (uma hora) para o final da prova.
- Enquanto estiver realizando a Prova é proibido utilizar materiais de consulta, livros, apostilas, calculadoras, régua, quaisquer equipamentos eletrônicos, chapéus, bonés, e/ou similares, conforme constante no edital de abertura. Caso o fiscal constate alguma irregularidade irá anotar em Ata da Sala, para devidas providências da Comissão Organizadora.
- Sobre sua carteira deverá permanecer somente documento oficial original com foto, caneta de tinta azul ou preta, Caderno de Questões e Folha de Respostas.
- Você poderá utilizar seu Caderno de Questões para rascunho.
- Você receberá do Fiscal de Sala a Folha de Respostas definitiva. Confira seus dados e em caso de erro, chame o fiscal. Após conferir, **assine no campo destinado à assinatura do candidato**. Em hipótese alguma ela será substituída caso o candidato dobre, amasse, rasgue ou molhe. Cuidado, pois esse será o único documento válido para correção.
- Caso algum equipamento eletrônico emita som, mesmo que desligado e lacrado no plástico de pertences, o candidato portador do equipamento será automaticamente eliminado do concurso.
- Transcreva suas respostas para Folha de Respostas com caneta de tinta azul ou preta. **Atenção:** verifique na Folha de Respostas a forma correta de preenchimento.
- Questões com mais de uma alternativa assinalada, rasurada, em branco ou preenchidas de forma diferente das instruções serão anuladas.
- Após terminar sua Prova avise o Fiscal, pois ele autorizará a entrega da sua Folha de Respostas e Caderno de Questões, se for o caso.
- Caso algum candidato seja flagrado na tentativa de fraude, esse será automaticamente eliminado do Concurso, ainda sujeito a processo civil ou criminal.
- Qualquer questionamento ou dúvidas devem ser feitos em voz alta ao fiscal.
- Os 03 (três) últimos candidatos deverão sair juntos da sala, após a conferência e lacre do material da sala.
- Aguarde a autorização do Fiscal para iniciar sua Prova.

-----DESTAQUE AQUI-----

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30

Língua Portuguesa

Leia o texto para responder as questões.

Querido André,

Quando eu nasci minhas duas irmãs e meu irmão já tinham mais de dez anos. Fico achando que é por isso que ninguém aqui em casa tem paciência comigo: todo o mundo já é bem grande há muito tempo, menos eu.

Não sei quantas vezes eu ouvi minhas irmãs dizendo: "A Raquel nasceu de araque. A Raquel nasceu fora de hora. A Raquel nasceu quando a mamãe já não tinha mais condições de ter filho."

Tô sobrando, André. Já nasci sobrando. É ou não é?

Um dia perguntei pra elas: "Por que é que a mamãe não tinha mais condições de ter filho?"

Elas falaram que a minha mãe trabalhava demais, já tava cansada, e que também a gente não tinha dinheiro pra educar direito três filhos, quanto mais quatro.

Fiquei pensando: mas se ela não queria mais filho por que é que eu nasci? Pensei nisso demais, sabe?

E acabei achando que a gente só devia nascer quando a mãe da gente quer ver a gente nascendo. Você não acha, não?

Raquel.

Trecho do livro "A bolsa amarela" de Lygia Bojunga.

1. **Assinale a alternativa que apresenta uma palavra separada por sílabas corretamente.**

- a) Na-sceu.
- b) Qua-ndo.
- c) Que-ri-do.
- d) Na-sci.

2. **"Condições" é grafado com ç, tal como**

- a) ambições.
- b) mições.
- c) depreções.
- d) profições.

3. **Qual o antônimo da palavra "cansada"?**

- a) Sonolenta.
- b) Disposta.
- c) Exausta.
- d) Enjoada.

4. **Qual o sinônimo da palavra "araque"?**

- a) Planejada.
- b) Por motivo próprio.
- c) Com intenção.
- d) Por acaso.

5. **Assinale a alternativa que apresenta uma monossílabo.**

- a) Irmãos.
- b) Tinham.
- c) Dez.
- d) Anos.

Informática Básica

6. **Assinale a alternativa que representa um software específico para edição de texto.**

- a) Power Point.
- b) Excel.
- c) Word.
- d) Outlook.

7. **Utilizando o Pacote Microsoft Office 2013, instalação padrão, português do Brasil, com a palavra selecionada, assinale a alternativa que representa o comando Ctrl+X, no programa Word. (Obs.: O sinal de + não faz parte do comando, significa que as teclas devem ser pressionadas simultaneamente)**

- a) Recortar o conteúdo selecionado para a área de transferência.
- b) Salvar o documento.
- c) Copiar o conteúdo selecionado para a área de transferência.
- d) Abrir um documento.

8. **Utilizando o Pacote Microsoft Office 2013, instalação padrão, português do Brasil, com a célula selecionada, assinale a alternativa que representa o comando Ctrl+4, no programa Excel. (Obs.: O sinal de + não faz parte do comando, significa que as teclas devem ser pressionadas simultaneamente)**

- a) Exibe a caixa de diálogo Formatar Células.
- b) Aplica ou remove formatação em itálico.
- c) Aplica ou remove tachado.
- d) Aplica ou remove sublinhado.

9. **Assinale a alternativa que representa um sistema operacional.**

- a) Microsoft Office.
- b) Microsoft Windows.
- c) Microsoft Operation.
- d) Microsoft Tech.

10. **Assinale a alternativa que representa um formato de arquivo de áudio.**

- a) .sognx
- b) .music
- c) .mp3
- d) .listen

Matemática

11. **A soma de dois números consecutivos é igual a 7457. Pode-se afirmar sobre a maior parcela dessa soma, que**

- a) é um número par
- b) é múltiplo de 3
- c) é múltiplo de 4
- d) é múltiplo de 6

12. **Uma senha bancária é formada por 8 dígitos. Sabendo que a senha é 9461327u, onde u representa o último dígito, e que a senha completa forma um número par e divisível por 3, é correto afirmar que**

- a) $u = 0$
- b) $u = 4$
- c) $u = 6$
- d) $u = 8$

13. **Em uma festa tem 240 pessoas, entre adultos e crianças. Sabendo que 15% das pessoas na festa são crianças, qual a quantidade de pessoas adultas presente?**

- a) 204
- b) 210
- c) 218
- d) 225

14. Na construção de uma casa, um banheiro foi projetado para ser construído com 2 metros de largura e 3 metros de comprimento, e a sala foi projetada com 4 metros de largura e 6 metros de comprimento. A respeito da área desses dois cômodos da casa, pode-se afirmar que
- a área da sala é o dobro da área do banheiro.
 - a área da sala é o triplo da área do banheiro.
 - a área do banheiro é $1/5$ da área da sala.
 - a área do banheiro corresponde a 25% da área da sala.
15. Em uma turma de um curso pré-vestibular há 320 alunos. Desse total $5/8$ também estão matriculados no curso de inglês na mesma instituição. Qual a quantidade de alunos que não estão fazendo o curso de inglês na instituição?
- 140 alunos.
 - 135 alunos.
 - 120 alunos.
 - 110 alunos.

Conhecimentos Gerais

16. Uma notícia foi publicada no site da Prefeitura de Paranacity em 06 de abril de 2022. Nela houve a divulgação de uma enquete com a participação da população promovida para qual finalidade?
- Utilização ou não de máscara em locais fechados por conta do aumento dos casos de Covid-19 no município.
 - Escolha do novo nome da praça central do Município.
 - Abertura ou fechamento do comércio no dia das Mães.
 - Escolha da banda que iria tocar na festa de comemoração do dia do trabalhador.
17. Sobre o Hino de Paranacity, assinale a alternativa que preenche corretamente as lacunas.
Rijos braços de todo o País,
Sob o impulso _____,
Alinharam na faina feliz
Os mais lindos _____.
- sublime da Fé / jardins de café
 - de seus montes / campos silvestres
 - do milho e do arroz / campos se fez
 - de esperança e paz / tempos chegaram
18. Rússia e Ucrânia travam uma guerra que ultrapassou a marca de 90 dias em maio de 2022, o conflito mudou cenário geopolítico e é maior crise humanitária em anos na Europa. Sobre seus conhecimentos sobre a guerra e os países envolvidos, assinale a alternativa incorreta.
- A Rússia é o maior país do mundo em extensão territorial, localizando-se em dois continentes: Europa e Ásia.
 - A Ucrânia é um país europeu localizado no leste do continente. Sua capital é a cidade de Kiev.
 - Uma das exigências da Rússia é a desmilitarização e “desnazificação” da Ucrânia, o reconhecimento da independência de Donetsk e Luhansk, bem como o entendimento de que a Crimeia faz parte do território russo desde 2014, quando a península foi anexada no primeiro movimento militar de Putin na região.
 - Apesar de vários países demonstrarem apoio à Ucrânia, nenhuma nação realizou qualquer tipo de sanção à Rússia, deixando evidente o medo de causar uma guerra mundial.

19. Quais clubes se classificaram para disputar a final da Champions League em 2022?
- Liverpool e Real Madrid.
 - Paris Saint-Germain e Manchester City.
 - Barcelona e Real Madrid.
 - Manchester City e Milan.
20. Assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna.
Celebrado no dia 14 de junho, o _____ é uma oportunidade para agradecer aos voluntários por esse gesto que salva vidas. A data serve ainda para conscientizar sobre a necessidade de se praticar este ato tão nobre.
- Dia Mundial do Artesão
 - Dia Mundial do Bombeiro
 - Dia Mundial do Doador de Sangue
 - Dia Mundial do Psicólogo

Conhecimentos Específicos

21. São atitudes positivas para construir bons relacionamentos interpessoais, exceto:
- empatia: é o que permite uma pessoa se colocar no lugar da outra, compreender melhor os seus sentimentos e atitudes e evitar julgamentos apressados.
 - respeito: seja qual for o problema, jamais perca o respeito pelas pessoas com as quais convive, exceto quando se tratar de questões referentes a credo, time, religião, cultura ou ideologia política.
 - comunicação: é o que gera o vínculo entre as pessoas e os grupos aos quais fazem parte. Representa ouvir e ser ouvido, criar um ambiente de respeito, onde as pessoas são capazes de trocar ideias, conhecimentos e experiências de forma recíproca.
 - cooperação: dar valor ao senso de grupo e ao poder das ações individuais e coletivas, pois quando cada um faz corretamente a sua parte, todos são beneficiados por excelentes resultados.
22. Assinale a alternativa que apresenta somente atitudes que caracterizam um bom atendimento, seja presencial ou telefônico.
- Apatia, pontualidade, calma e paciência.
 - Cortesia, desinteresse, atenção.
 - Agilidade, educação, empatia.
 - Atenção, desrespeito, impaciência.
23. No atendimento telefônico, o tom de voz de quem atende é a primeira informação que o cidadão recebe. Indica se ele será bem atendido, se na outra ponta da linha o motivo do telefonema será ouvido e se o problema será solucionado. São características de um bom atendimento telefônico, exceto:
- seja agradável e natural, não atenda de forma forçada ou mecânica.
 - fale de forma clara, para que possa ser ouvido sem esforço.
 - mantenha um ritmo de fala compassado, nem rápido e nem lento demais.
 - transmita calma, exceto com usuários insatisfeitos.

24. Assinale a alternativa que preenche corretamente as lacunas.
No dia a dia do atendimento, o conteúdo do processo de comunicação deve ser transmitido e percebido de forma clara e transparente. Quando a comunicação se realiza por meio de _____, é chamada comunicação _____, que é a forma de comunicação exclusiva dos seres humanos e a mais importante nas sociedades. As outras formas de comunicação que utilizam _____, são denominadas comunicação _____.
- linguagem escrita e expressões faciais / não verbal / linguagem falada e gestos / verbal
 - linguagem falada ou escrita / não verbal / gestos, expressões faciais, imagens / verbal
 - linguagem falada ou escrita / verbal / gestos, expressões faciais, imagens / não verbal
 - linguagem falada / verbal / linguagem escrita, gestos, expressões faciais / não verbal
25. Um morador da cidade de Paranacity liga para a Prefeitura solicitando ao recepcionista informações sobre o IPTU de seu imóvel. Nessa comunicação, o morador e o telefone são, respectivamente:
- o receptor e o código.
 - o código e o canal.
 - o canal e o contexto.
 - o emissor e o canal.
26. Quanto aos fluxos de comunicação nas organizações, relacione as colunas e assinale a alternativa com a sequência correta.
- Comunicação ascendente.
 - Comunicação descendente.
 - Comunicação horizontal.
 - Comunicação transversal.
- Sugestões e reclamações dos servidores para seus superiores.
 - Comunicação entre servidores do mesmo nível hierárquico.
 - Fluxo se expande em todas as direções, dando voz a todos os colaboradores independente do nível hierárquico a que pertençam.
 - Regras, normas, instruções dos superiores para os servidores.
- 2 – 3 – 4 – 1.
 - 1 – 4 – 3 – 2.
 - 1 – 3 – 4 – 2.
 - 2 – 4 – 3 – 1.
27. Assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna.
O PABX é um(a) _____. De um modo simplificado, o aparelho conecta-se diretamente à uma operadora de telefonia, da mesma maneira que um telefone comum. O diferencial é que ele permite a conexão direta com outras linhas internas, inclusive sem fio, por meio de ramais.
- linha telefônica
 - central telefônica
 - operadora de telefonia
 - ramal telefônico
28. O PABX analógico é a opção mais básica e de menor custo. Informe se é verdadeiro (V) ou falso (F) para o que se afirma sobre o PABX analógico e assinale a alternativa que apresenta a sequência correta.
- Permite chamada em espera.
 - Executa chamadas de voz e vídeo pelo navegador web.
 - Opera por meio da conversão da voz em pacotes de dados.
 - Possibilita transferência de chamadas.
 - Bloqueia recebimento de chamadas a cobrar.
- V – F – F – V – V.
 - V – F – V – V – F.
 - V – V – F – F – V.
 - F – V – V – F – F.
29. Documentos que, não sendo de uso corrente nos órgãos produtores, por razões de interesse administrativo, aguardam a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente. A definição trata de arquivos
- correntes.
 - intermediários.
 - permanentes.
 - mortos.
30. Corresponde à atribuição de um número a cada correspondente, obedecendo à ordem de entrada ou registro, sem qualquer preocupação com a ordem alfabética. Nesse método, quando se anula um registro, este é aproveitado para outro arquivamento. A definição se refere à qual método de arquivamento?
- Método numérico simples.
 - Método numérico cronológico.
 - Método numérico dígito-terminal.
 - Método alfanumérico.