

Recepcionista

Antes de iniciar a prova, leia as instruções:

1. Para fazer a prova, você recebeu:

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

2. 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.

3. 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.

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

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

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

7. 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.

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

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

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

11. 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 | 8 QUESTÕES**A NATUREZA**

Ao contrário do que muitos pensam, a natureza não se trata apenas de espaços com animais e plantas: ela, na verdade, envolve tudo o que existe fisicamente no mundo e que não depende da ação humana para se desenvolver.

Ou seja, ela vai além dos espaços com animais e plantas. Ela, na verdade, também inclui todos os seres vivos, os diferentes ecossistemas, como florestas, desertos, campos e savanas, todas as paisagens e os fenômenos naturais que acontecem.

A natureza é importante por motivos que vão desde contribuir para o equilíbrio ecológico do planeta Terra até servir como fonte de recursos para a sobrevivência dos seres vivos.

Para os seres humanos, a natureza é uma fonte de elementos básicos para a sobrevivência, como água, ar, energia e alimentos. Além disso, também é uma fonte de necessidades secundárias, como lazer, fonte de inspiração, benefícios físicos, psicológicos e até mesmo espirituais.

Para a sociedade, a natureza também fornece as matérias-primas naturais necessárias para manter a indústria, o comércio e a atividade comercial funcionando.

Por essas razões, a natureza é de extrema importância para a sobrevivência de todos os seres vivos na Terra. Além disso, protege contra desastres naturais e a regulação do clima, preservando o meio ambiente e garantindo qualidade de vida para as espécies.

Fonte: Terra. Adaptado.

1) Conforme o texto, são muitas as contribuições da natureza para o planeta Terra e os seres vivos. Assinalar a alternativa em que essa afirmação NÃO transparece.

- a) Equilíbrio ecológico do planeta.
- b) Elementos básicos para a sobrevivência dos seres humanos.
- c) Contribuição para soluções tecnológicas.
- d) Fonte de necessidades secundárias.

2) Segundo o texto, a natureza é importante por várias razões e de várias formas. Em relação à sobrevivência do ser humano, assinalar a alternativa que apresenta um exemplo relativo a essa necessidade.

- a) Fonte de elementos básicos como água, ar, energia e alimentos.
- b) Fornece matérias-primas para manter a indústria, o comércio e a atividade comercial.
- c) Serve de espaço para animais e plantas.
- d) É fonte de lazer, inspiração, benefícios físicos, psicológicos e espirituais.

3) Com base no texto, a expressão “ela” (2º parágrafo) refere-se a que termo?

- a) “plantas”.
- b) “ação humana”.
- c) “apenas”.
- d) “natureza”.

4) De acordo com o texto, por qual palavra “importância” (6º parágrafo) poderia ser substituída, sem alterar o sentido da frase?

- a) Imprudência.
- b) Relevância.
- c) Leveza.
- d) Leviandade.

5) Considerando as regras de pontuação, assinalar a alternativa CORRETA.

- a) Olha, mãe, há uma pessoa no portão.
- b) As cortinas abriram a música tocou e começou o espetáculo.
- c) Ou você vem ou não.
- d) O professor pediu, que chegassem mais cedo.

6) No enunciado abaixo, há quantos substantivos no aumentativo?

Que estouro! Ouviu o barulhão? Aconteceu lá na casinha da dona Maria. Dá pra ver o fogaréu daqui!

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

7) Qual das palavras abaixo está escrita INCORRETAMENTE?

- a) Manteiga.
- b) Zoeira.
- c) Incomenda.
- d) Porcelana.

8) Qual das separações silábicas abaixo está CORRETA?

- a) E-la-bo-ra-ção.
- b) Agen-da.
- c) Ga-rra-fa.
- d) Bor-bole-ta.

MATEMÁTICA | 8 QUESTÕES

9) Ana é uma doceira que vende bolos caseiros por R\$ 25,00 a unidade. Após analisar seus custos e lucros, ela descobriu que o custo total de produção de seus bolos pode ser expresso pela fórmula $200 + 12x$, em que x representa a quantidade de bolos produzidos. Com base nisso, determine o mínimo de bolos que precisam ser produzidos e vendidos para que Ana tenha lucro.

- a) 14
- b) 16
- c) 18
- d) 20

10) José contraiu um empréstimo de R\$ 11.500,00 com uma taxa de juros simples mensal de 6%. Após algum tempo ele quitou a dívida e pagou o montante de R\$ 14.950,00. Assinalar a alternativa que corresponde ao tempo que José levou para pagar sua dívida.

- a) 8 meses.
- b) 6 meses.
- c) 5 meses.
- d) 4 meses.

11) Carlos, sendo um fã de futebol, anotou a quantidade de gols que seu time do coração fez, durante os últimos 5 anos, e organizou os dados no quadro abaixo.

Ano	Gols
2020	62
2021	44
2022	58
2023	46
2024	55

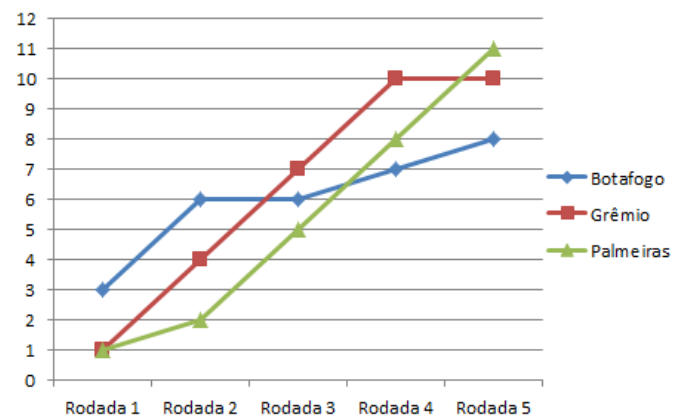
Assinalar a alternativa que apresenta a média anual de gols marcados pelo time de Carlos.

- a) 51
- b) 52
- c) 53
- d) 54

12) Em uma urna com 4 bolas vermelhas, 3 bolas amarelas e 5 bolas verdes, qual é a probabilidade de NÃO sair uma bola vermelha?

- a) $1/3$
- b) $2/3$
- c) $1/6$
- d) $1/4$

13) O gráfico abaixo apresenta a quantidade de pontos de 3 times nas 5 primeiras rodadas de um campeonato. Com base na análise do gráfico, assinalar a alternativa CORRETA.



- a) O Palmeiras terminou a quarta rodada sendo o time com menos pontos.
- b) O Botafogo terminou a primeira rodada sendo o time com menos pontos.
- c) O Grêmio terminou a segunda rodada sendo o time com mais pontos.
- d) O Palmeiras terminou a quinta rodada sendo o time com mais pontos.

14) Vanessa enviou uma mensagem criptografada ao seu contador contendo os valores de suas vendas do mês de junho. Como o contador não se lembrava da chave para decifrar a mensagem, ele consultou mensagens anteriores, registradas no quadro abaixo.

Mês	Valor (R\$)	Mensagem Criptografada
Dezembro	67.452,65	GH.EFC,GF
Janeiro	74.218,50	HE.CBI,FA
Fevereiro	93.845,79	JD.IEF,HJ

Após analisar as informações, o contador determinou que o valor das vendas de Vanessa em junho foi de R\$ 84.521,90. Assim, é CORRETO afirmar que a mensagem enviada por Vanessa foi:

- a) IE.FCB,JA
- b) IE.CBF,JA
- c) IE.BCF,AJ
- d) EI.FBC,AJ

15) Joana tem 56 metros de fio de lã vermelho e 84 metros de fio de lã azul. Ela quer cortar os dois fios em pedaços de igual comprimento, sem que sobre nenhum pedaço. Qual é o maior comprimento possível para cada pedaço de fio?

- a) 12 metros.
- b) 14 metros.
- c) 21 metros.
- d) 28 metros.

16) Alessandra está redecorando sua casa e, recentemente, comprou uma penteadeira por R\$ 633,60. Sabendo que ela adquiriu o item em uma promoção com 12% de desconto, assinalar a alternativa que corresponde ao valor original da penteadeira.

- a) R\$ 709,63
- b) R\$ 712,41
- c) R\$ 720,00
- d) R\$ 731,00

LEGISLAÇÃO E CONHECIMENTOS GERAIS | 8 QUESTÕES

17) As relações de consumo, no Brasil, estão protegidas por lei. Diante disso, quem promoverá a defesa do consumidor?

- a) Universidades de pesquisa.
- b) Comunidade.
- c) Município.
- d) Estado.

18) De acordo com a Lei Orgânica do Município, NÃO é considerada condição de elegibilidade para o mandato de vereador:

- a) A idade mínima de vinte e um anos.
- b) O alistamento eleitoral.
- c) A nacionalidade brasileira.
- d) O pleno exercício dos direitos políticos.

19) Com base na Lei Orgânica do Município, são poderes do município o:

- a) Legislativo e o Moderador.
- b) Executivo e o Judiciário.
- c) Legislativo e o Executivo.
- d) Judiciário e o Legislativo.

20) Segundo o Estatuto Social da Companhia Águas Termais Marcelino Ramos – TERMASA, a empresa terá os seguintes órgãos estatutários:

- I. Conselho de Administração.
- II. Diretoria Executiva.
- III. Conselho Fiscal.

Está CORRETO o que se afirma:

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

21) De acordo com o Estatuto Social da Companhia Águas Termais Marcelino Ramos – TERMASA, a TERMASA é:

- a) Fundação pública.
- b) Autarquia.
- c) Sociedade de economia mista.
- d) Empresa pública.

22) Segundo a Resolução nº 01/2023 – Regulamento de Pessoal, NÃO é dever do empregado da Companhia:

- a) Praticar qualquer espécie de comércio entre os colegas de trabalho nas dependências da Companhia.
- b) Manter o espírito de cooperação e solidariedade no grupo de trabalho.
- c) Prestar, por ocasião de sua admissão, declaração de bens e de acumulação de cargo.
- d) Submeter-se a exames médicos ocupacionais, quando solicitado pela Companhia.

23) *O Brasil tem uma extensão de quase 5 milhões de quilômetros quadrados cobertos por fumaça, o que equivale a cerca de 60% do território nacional, segundo o Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (Inpe).*

A situação se deve a um índice de queimadas recorde no País, principalmente na Amazônia, que registra o maior número de focos de incêndio em 19 anos.

CartaCapital. 2024.

Entre as alternativas a seguir, além do comprometimento da qualidade do ar, qual delas apresenta uma consequência ambiental das queimadas?

- a) Melhoria na qualidade de água, pois destroem as matas ciliares, que são prejudiciais.
- b) Maior controle do clima, pois as queimadas sempre são controladas.
- c) Diminuição de doenças respiratórias e aumento de oportunidades de emprego.
- d) Perda de biodiversidade, acabando com o equilíbrio ecológico.

24) Considerando a ética no serviço público, analisar a sentença.

O servidor público deve sempre atuar com imparcialidade, transparência e em conformidade com os princípios da legalidade e da moralidade, independentemente de suas preferências pessoais (1ª parte). O servidor público pode aceitar presentes de fornecedores ou parceiros, desde que os valores sejam simbólicos e não influenciem suas decisões (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.

HISTÓRIA E TURISMO DE MARCELINO RAMOS | 8 QUESTÕES

25) Marcelino Ramos é um município conhecido por seu potencial turístico, especialmente em razão das belezas naturais e da tranquilidade do interior. Assinalar a alternativa que apresenta os principais pontos turísticos da cidade.

- a) Termas de Marcelino, Trem das Termas e o Parque Teixeira Soares.
- b) Termas de Marcelino Ramos, Igreja Matriz e Praça Central.
- c) Museu Municipal, Santuário Salette e Cachoeira do Rio das Pedras.
- d) Parque Natural de Marcelino Ramos, Lagoa da Harmonia e Mercado Municipal.

26) Qual foi o principal objetivo da fundação do Seminário Salette, em 1928?

- a) Promover romarias em honra a Nossa Senhora da Salette.
- b) Formar novos Missionários Saletinos.
- c) Construir o Santuário de Nossa Senhora da Salette.
- d) Organizar a Paróquia São João Batista.

27) Assinalar a alternativa que indica o nome do evento tradicional de Marcelino Ramos, realizado desde 1936, sempre no último fim de semana de setembro, que reúne moradores e turistas em celebrações culturais, religiosas e festivas.

- a) Romaria de Santa Luzia.
- b) Festival de São Marcelino.
- c) Romaria da Salette.
- d) Festa das Águas Termais.

28) O Passeio de Catamarã é uma das atrações turísticas de Marcelino Ramos. Assinalar a alternativa que indica a capacidade máxima de pessoas no barco e a duração aproximada do passeio.

- a) 30 pessoas, e a duração é de uma hora.
- b) 40 pessoas, e a duração é de uma hora e 30 minutos.
- c) 50 pessoas, e a duração é de uma hora e 15 minutos.
- d) 60 pessoas, e a duração é de 45 minutos.

29) Durante o passeio de Catamarã em Marcelino Ramos, um dos marcos históricos visitados pelos turistas é a ponte:

- a) Ferroviária de 450 metros, inaugurada em 1915.
- b) Rodoferroviária de 480 metros, inaugurada em 1913.
- c) Ferroviária de 500 metros, inaugurada em 1920.
- d) Rodoferroviária de 400 metros, inaugurada em 1911.

30) Durante o tempo de funcionamento do Trem das Termas, duas locomotivas foram utilizadas. Assinalar a alternativa que apresenta os anos de fabricação dessas locomotivas.

- a) 1920 e 1940
- b) 1910 e 1930
- c) 1899 e 1912
- d) 1906 e 1920

31) Quem foi o responsável por iniciar a era do turismo em Marcelino Ramos com a reabertura do poço de águas termais em 1970?

- a) Pe. Dêlcio Broetto.
- b) David Gemelli.
- c) Antônio Floriani Zordan.
- d) Dom Antônio Reis.

32) Qual é o nome da hidrelétrica cuja construção levou à criação do Parque Natural Teixeira Soares como medida compensatória?

- a) Usina Hidrelétrica de Marcelino Ramos.
- b) Usina Hidrelétrica de Itá.
- c) Usina Hidrelétrica de Piratuba.
- d) Usina Hidrelétrica de Furnas.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS | 8 QUESTÕES

33) No que se refere à autorização para viajar, de acordo com a Lei nº 8.069/1990 – Estatuto da Criança e do Adolescente, assinalar a alternativa que preenche a lacuna abaixo CORRETAMENTE.

Nenhuma criança ou adolescente menor de ____ anos poderá viajar para fora da comarca onde reside desacompanhado dos pais ou dos responsáveis sem expressa autorização judicial.

- a) 16
- b) 18
- c) 21
- d) 20

34) De acordo com a Lei nº 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor, são direitos básicos do consumidor:

- I. Obter informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.
- II. Receber publicidade enganosa e abusiva, bem como ser objeto de métodos comerciais coercitivos ou desleais impostos no fornecimento de produtos e serviços.
- III. Ter acesso à educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações.

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.

35) Assinalar a alternativa que apresenta a importância da escuta ativa no atendimento público.

- a) Facilitar a comunicação apenas entre a empresa e o cliente.
- b) Mostrar ao cliente que sua opinião é importante, sem interromper ou apressar.
- c) Apenas resolver rapidamente a questão do cliente.
- d) Manter o cliente em silêncio enquanto a empresa prepara uma solução.

36) O relacionamento interpessoal é um processo importante no ambiente de trabalho. Considerando isso, avaliar se as afirmativas são certas (C) ou erradas (E) e assinalar a sequência correspondente.

- () Relacionamento interpessoal é o processo de conhecer, interagir e criar laços com indivíduos ou um grupo.
- () Um bom clima organizacional promove o bem-estar e o conforto dos colaboradores.
- () Conflitos não resolvidos não geram desgastes e, tampouco, afetam o relacionamento interpessoal.

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

37) Considerando-se os equipamentos de proteção no ambiente de trabalho, analisar os itens.

- I. Os EPIs são usados quando medidas de proteção coletiva não são viáveis, eficientes ou suficientes.
- II. Sempre que possível, o recomendável é implementar medidas de proteção coletiva.
- III. Os EPCs não dependem da atitude do funcionário, sendo uma responsabilidade da empresa.

Está CORRETO o que se afirma :

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

38) O que significa o conceito de “experiência do cliente”, no atendimento ao público?

- a) É a quantidade de tempo que o cliente leva para ser atendido.
- b) É a soma de todas as interações do cliente com a empresa, incluindo momentos positivos e negativos.
- c) É apenas o produto ou serviço oferecido, sem levar em conta o atendimento.
- d) É o valor monetário que o cliente gasta durante o atendimento.

39) A classificação de arquivos é essencial para otimizar a gestão documental, facilitando a busca por informações, reduzindo o tempo gasto em tarefas administrativas e garantindo a preservação documental. Tendo em vista essa classificação, o arquivo intermediário é aquele que:

- a) Pode ser eliminado ou remetido para arquivo permanente.
- b) Conservado por valor histórico.
- c) Tem a documentação mais atual.
- d) Deve ser mantido em local de fácil acesso.

40) Durante o atendimento ao público, é importante tratar a todos que necessitam da assistência com empatia. Empatia é a habilidade de:

- a) Imaginar-se no lugar do outro.
- b) Falar com as pessoas.
- c) Sorrir em todos os atendimentos.
- d) Irritar-se com as pessoas.