

CARGO: RECEPCIONISTA

PERÍODO MANHÃ

CONCURSO PÚBLICO Nº 002/2022 PREFEITURA MUNICIPAL DE GUAÍRA

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

1. Seu caderno deve conter 35 (trinta e cinco) questões, com 04 (quatro) alternativas, assim dispostas:

Disciplina	Composição
Língua Portuguesa	1 a 4
Matemática	5 a 8
Informática Básica	9 a 12
Conhecimentos Gerais/Atualidades	13 a 15
Conhecimentos Específicos	16 a 35

2. A Prova terá duração de 3h (três horas), incluindo o preenchimento da Folha de Respostas.
3. 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.
4. Para uso do sanitário e/ou beber água, você deverá solicitar ao Fiscal de Sala e somente levantar após autorização.
5. O candidato só poderá sair da sala em definitivo após 1h (uma hora) do início da prova.
6. 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.
7. 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.
8. Sobre sua carteira deverão permanecer somente documento oficial original com foto, caneta de tinta azul ou preta de corpo transparente, Caderno de Questões e Folha de Respostas.
9. Você poderá utilizar seu Caderno de Questões para rascunho.
10. Você receberá do Fiscal de Sala a Folha de Respostas. 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.
11. 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.
12. Transcreva suas respostas para Folha de Respostas com caneta de tinta azul ou preta de corpo transparente. **Atenção:** verifique na Folha de Respostas a forma correta de preenchimento.
13. Questões com mais de uma alternativa assinalada, rasurada, em branco ou preenchidas de forma diferente das instruções serão anuladas.
14. 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.
15. Caso algum candidato seja flagrado na tentativa de fraude, esse será automaticamente eliminado do Concurso, ainda sujeito a processo civil ou criminal.
16. Qualquer questionamento ou dúvidas devem ser feitos em voz alta ao fiscal.
17. Caso haja dúvida sobre alguma questão da prova, você deverá entrar com recurso no site do Instituto UniFil, no período determinado no cronograma do Edital de Abertura.
18. Os 03 (três) últimos candidatos deverão sair juntos da sala, após a conferência e lacre do material da sala.
19. Guarde 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	31	32	33	34	35	

Língua Portuguesa

Leia o texto para responder as questões.

A água com gás faz mal?

Claudia Hammond
Da BBC Future

Todo mundo sabe que tomar refrigerantes e outras bebidas gasosas e açucaradas o dia inteiro não é uma boa ideia.

A mistura do alto teor de açúcar com a acidez provocada pela carbonização (o processo de injeção de bolhas de ar) gera resultados curiosos.

Se você já deixou moedas em um copo de refrigerante tipo cola por algumas horas, pôde ver que elas saem limpas e brilhantes. O motivo para isso é que o ácido fosfórico presente na bebida remove a camada de óxido que se acumula nas moedas.

E água com gás, faz mal?

Começemos pelo estômago. A água com gás é fabricada com a adição de dióxido de carbono sob pressão ao líquido. O resultado é que a bebida passa a conter ácido carbônico, um ácido fraco.

Engolir um copo de água com gás de uma só vez pode causar soluços ou indigestão. E se você tomar aos pouquinhos? Será que a ideia de que ela faz mal ao estômago tem fundamento?

Na realidade, parece ser exatamente o contrário. Em um teste realizado na Universidade de Nápoles, na Itália, pacientes com dispepsia ou constipação frequentes foram divididos em dois grupos. Cada um deveria consumir exclusivamente água com gás ou água sem gás por 15 dias.

Todos passaram por uma série de testes, e ambos os grupos tiveram suas condições melhoradas com a água com gás, enquanto nada mudou entre aqueles que tomaram água do filtro.

Quem bebe muita água com gás pode se sentir inchado, mas cientistas da Universidade de Hyogo, no Japão, descobriram que isso tem suas vantagens. Um grupo de voluntárias fez uma noite de jejum e para quebrá-lo, cada uma tomou lentamente água comum ou com gás.

Os pesquisadores descobriram que 900 mililitros de gás são liberados em apenas 250 mililitros de água. Por isso, a bebida causa uma ligeira dilatação do estômago, dando a sensação de saciedade. Como as voluntárias não se sentiram mal, os cientistas passaram a recomendar a água com gás como uma maneira de evitar comer em excesso.

Algumas pessoas acreditam que a água com gás também tenha um bom poder reidratante, principalmente se deixarem o gás escapar. Mas um estudo feito na Grã-Bretanha com crianças com gastroenterite aguda mostrou que, em comparação com sais de reidratação vendidos em farmácias, a água mineral tem bem menos sódio e potássio. Portanto, para essa finalidade, os sais ainda são melhores.

[...]

Disponível em

https://www.bbc.com/portuguese/noticias/2015/09/150914_vert_fut_agua_gas_ml

1. O vocábulo “inchado” é grafado com –ch, assim como

- a) deicha.
- b) enchada.
- c) achismo.
- d) champu.

- 2. Assinale a alternativa que apresenta uma trissílaba.
 - a) Dilatação do estômago.
 - b) Comer em excesso.
 - c) Os pesquisadores descobriram.
 - d) Água com gás.
- 3. Analise: “a água mineral tem bem menos sódio e potássio” e assinale a alternativa correta.
 - a) O uso de “menos” nesse contexto mostra que há uma comparação.
 - b) O fato de ter menos sódio e potássio torna a água mineral nociva à saúde.
 - c) Ter menos sódio e potássio é melhor para reidratação.
 - d) Pode-se substituir “tem” por “existe” neste contexto, sem alterar o sentido da oração.
- 4. Assinale a alternativa que apresenta ideia contrária a este trecho: “Todo mundo sabe que tomar refrigerantes e outras bebidas gasosas e açucaradas o dia inteiro não é uma boa ideia.”
 - a) Algumas pessoas têm a noção de que tomar bebidas açucaradas ou gasosas o dia todo não é um bom estilo de vida.
 - b) As pessoas têm consciência de que tomar bebidas açucaradas o dia todo, como refrigerantes e outras bebidas gasosas, não é um hábito ruim.
 - c) Muitas pessoas sabem que consumir muitas bebidas açucaradas ou gasosas todos os dias é algo ruim.
 - d) Qualquer um sabe que o consumo de bebidas açucaradas ou gasosas o dia todo é uma ideia questionável.

Matemática

- 5. A soma de dois números consecutivos é igual a 849. Assinale a alternativa que apresenta a parcela par dessa soma.
 - a) 423
 - b) 424
 - c) 425
 - d) 426
- 6. Em uma escola estão matriculados 364 alunos, $\frac{2}{7}$ são alunos que moram no bairro A, $\frac{2}{7}$ são alunos que moram no bairro B, e $\frac{3}{7}$ são alunos que moram no bairro C. O total de alunos que moram nos bairros B e C corresponde a
 - a) 260
 - b) 264
 - c) 265
 - d) 267
- 7. Assinale a alternativa que apresenta um número múltiplo de 3.
 - a) 254
 - b) 255
 - c) 256
 - d) 257
- 8. Um produto que custa R\$ 60,00 está com 20% de desconto na venda à vista. Qual o valor à vista do produto?
 - a) R\$ 52,00
 - b) R\$ 50,00
 - c) R\$ 48,00
 - d) R\$ 46,00

Informática Básica

9. Um arquivo do Word salvo no Office 365 (versão atual) pode ser aberto de forma compatível nas versões anteriores do Office devido a um recurso do programa. Assinale a alternativa que corresponde a esse recurso.

- a) Pacote de compatibilidade.
- b) Salvamento automático.
- c) Modo de segurança.
- d) Compartilhar.

10. O Word possibilita a criação de vários tipos de gráficos. Os gráficos são baseados em dados que podem ser inseridos ou modificados a qualquer momento. Para criar um gráfico de modo rápido no Microsoft Word deve-se seguir alguns passos. Considerando essas informações, analise as assertivas e assinale a alternativa correta. São tipos de gráficos fornecidos no Word:

- I. colunas.
- II. linhas.
- III. pizza.
- IV. área.

- a) Apenas I e II estão corretas.
- b) Apenas II e III estão corretas.
- c) Apenas I, II e III estão corretas.
- d) Todas estão corretas.

11. O Microsoft Excel é um programa que permite a criação de planilhas eletrônicas. Nessas planilhas pode-se realizar diversos cálculos através de fórmulas matemáticas. Considere que na célula D3 tem-se a seguinte fórmula = (D1 + D2). Pode-se afirmar que

(Obs.: O sinal de + não faz parte do comando, significa que as teclas devem ser pressionadas simultaneamente)

- a) a adição de D1 e D3 será exibida em D2.
- b) a adição de D1 e D2 será exibida em D3.
- c) a adição de D2 e D3 será exibida em D1.
- d) Nenhuma alternativa está correta.

12. Considere que a palavra PESQUISA foi digitada de forma errada: PESQUIUZA. A palavra foi digitada inúmeras vezes em um longo texto e precisa ser substituída pela correta. Para facilitar a correção utilizou-se um atalho para substituir a palavra incorreta pela correta. Qual é o atalho do comando SUBSTITUIR no Microsoft Word?

(Obs.: O sinal de + não faz parte do comando, significa que as teclas devem ser pressionadas simultaneamente)

- a) Ctrl + Z
- b) Ctrl + S
- c) Ctrl + F
- d) Ctrl + U

- a) Local de difícil acesso.
- b) Local alagado.
- c) Local de águas tranquilas.
- d) Local de águas fortes.

14. Com base em seus conhecimentos sobre a história do Município de Guaíra, qual foi o ano da sua fundação?

- a) 1945.
- b) 1951.
- c) 1959.
- d) 1961.

15. Um número alarmante sobre insegurança alimentar foi divulgado recentemente. Com base no 2º Inquérito Nacional sobre Insegurança Alimentar no Contexto da Pandemia da Covid-19 no Brasil, em 2022, a quantidade de pessoas que passam fome no país é 33,1 milhões. O conceito de insegurança alimentar foi dividido pelo estudo em três níveis, leve, moderada e grave, com base em seus conhecimentos, a Insegurança Alimentar Moderada ocorre quando

- a) o café da manhã se torna inviável no cotidiano das famílias.
- b) as famílias convivem com algum grau de restrição quantitativa de alimentos.
- c) todos os membros das famílias realizam mais de três refeições diariamente.
- d) as famílias precisam do auxílio de terceiros para obter a maioria dos itens alimentícios.

Conhecimentos Específicos

16. Pode ser compreendido como o estudo sistemático e a aplicação cuidadosa do conhecimento sobre como as pessoas agem dentro das organizações, seja como indivíduos, seja em grupos. A definição se refere a

- a) relações humanas.
- b) relacionamento interpessoal.
- c) relacionamento intrapessoal.
- d) comportamento organizacional.

17. Motivação é o processo responsável pela intensidade, direção e persistência dos esforços de uma pessoa para o alcance de uma determinada meta. Algumas teorias ainda são as explicações mais conhecidas sobre a motivação dos trabalhadores. Assinale a teoria que não se refere à motivação.

- a) Teoria da Hierarquia das Necessidades.
- b) Teoria de Dois Fatores.
- c) Teoria dos Traços.
- d) Teoria X e Teoria Y.

Conhecimentos Gerais / Atualidades

13. Com base em seus conhecimentos sobre o Município de Guaíra, assinale a alternativa mais adequada para o significado de seu nome.

18. De acordo com Chiavenato (2005), liderança é a influência interpessoal realizada em uma ocasião e por meio do processo de comunicação humana para alcançar um ou mais objetivos específicos. Existem diversos tipos de líder e de estilos de liderança. Cada um deles gera impactos distintos no dia a dia do trabalho da equipe.
Assinale a alternativa que apresenta os tipos de liderança descritos nas afirmativas abaixo.
- I. O líder valoriza as discussões e consulta a equipe de trabalho. Estimula a participação dos colaboradores para conseguir ideias e sugestões para tomar a decisão mais adequada.
- II. O líder determina as metas, quem vai fazer cada tipo de tarefa e como a tarefa será feita.
- III. O líder exerce o mínimo controle e estimula a criatividade e a iniciativa dos colaboradores. Apenas diz a direção, passa as orientações gerais e dá liberdade para que eles tomem as decisões.
- a) I. Liberal; II. Democrática; III. Autocrática.
b) I. Liberal; II. Autocrática; III. Democrática.
c) I. Democrática; II. Liberal; III. Autocrática.
d) I. Democrática; II. Autocrática; III. Liberal.
19. Segundo Barros (2010), pode ser definida como um conjunto de normas e valores que direcionam as condutas dos colaboradores para que estes mantenham uma reputação positiva no ambiente de trabalho. A definição se refere a(o)
- a) relacionamento interpessoal.
b) ética profissional.
c) comportamento organizacional.
d) postura profissional.
20. São características do atendimento com qualidade, exceto:
- a) empatia.
b) prestatividade.
c) apatia.
d) agilidade.
21. No atendimento ao público, presencial ou por telefone, o ato do atendente oferecer uma comunicação generosa ao usuário que contata a instituição, ouvindo atentamente as informações passadas durante um atendimento é chamado de
- a) bom atendimento.
b) escuta ativa.
c) assertividade.
d) proatividade.
22. Sobre atendimento telefônico, analise as assertivas e assinale a alternativa correta.
- I. Para passar a tranquilidade necessária, bem como firmeza sobre o assunto que está sendo tratado, o tom de voz utilizado ao longo da chamada deve ser firme e alto, de modo que a pessoa esclareça sua dúvida ou resolva seu problema de imediato, e não ligue novamente.
- II. É fundamental tomar cuidado com a pronúncia correta das palavras, evitando má interpretações.
- III. Muitas vezes, é necessário checar algumas informações para sanar todas as dúvidas em uma única chamada ou para solucionar os problemas apresentados. Peça um momento e sempre dê um retorno para que a pessoa tenha ciência de que você ainda está em linha tentando ajudá-la.
- IV. Caso tenha que transferir a ligação para outra pessoa/setor, faça um breve resumo do que já foi conversado com o cidadão.
- V. Caso atenda uma pessoa rude, procure sempre ouvi-la na essência, buscando entender sua queixa e mantendo sempre a educação, para que ela se acalme e você consiga ajudá-la.
- a) Apenas uma assertiva está incorreta.
b) Apenas duas assertivas estão incorretas.
c) Apenas três assertivas estão incorretas.
d) Todas estão corretas.
23. Informe se é verdadeiro (V) ou falso (F) para o que se afirma e assinale a alternativa com a sequência correta.
No atendimento, ao tratar com reclamações, deve-se
- () ouvir atentamente a reclamação.
() demonstrar solidariedade, exceto se o usuário estiver errado.
() demonstrar que realmente quer ajudar.
() caso tenha havido algum erro, reconhecer a falha e pedir desculpas.
() se não puder resolver o problema, solicite para que o usuário procure quem possa ajudá-lo.
- a) V – F – V – V – F.
b) V – V – F – V – F.
c) F – V – V – F – V.
d) V – F – V – F – V.
24. Assinale a alternativa que contém somente elementos da comunicação.
- a) Emissor, receptor, canal.
b) Mensagem, código, transmissor.
c) Receptor, mensagem, transmissor.
d) Código, recebedor, canal.
25. Considere a seguinte situação: Maria, recepcionista da Prefeitura, ligou para Paulo, almoxarife, informando que um fornecedor o aguardava na recepção. Quem são, respectivamente, o receptor e o emissor?
- a) Paulo e Maria.
b) Maria e Paulo.
c) Maria e o fornecedor.
d) O fornecedor e Paulo.
26. Refere-se à comunicação entre funcionários de um mesmo nível hierárquico, mesmo que de diferentes áreas. A definição trata-se da comunicação
- a) ascendente.
b) horizontal.
c) circular.
d) transversal.
27. Os ruídos de comunicação podem ser definidos como qualquer elemento interno ou externo que interfira no processo de transmissão entre emissor e receptor. Assinale a alternativa que não apresenta um ruído decorrente do receptor.
- a) Desinteresse.
b) Preconceitos e estereótipos.
c) Problemas de codificação.
d) Comportamento defensivo.

28. **O PABX (*Private Automatic Branch Exchange*) é**
a) um identificador de chamadas.
b) uma linha telefônica.
c) uma central telefônica.
d) um aparelho telefônico.
29. **Informe se é verdadeiro (V) ou falso (F) para o que se afirma sobre o sistema PABX IP e assinale a alternativa com a sequência correta.**
() Utiliza a tecnologia VoIP como base para seu funcionamento.
() A comunicação VoIP (voz sobre protocolo de internet) opera por meio da conversão da voz em pacotes de dados.
() Todo seu gerenciamento e armazenamento é em nuvem, ou seja, na internet.
() Uma das principais vantagens é a redução de custos e a praticidade para as empresas.
() Também é conhecido com PABX híbrido.
a) V – F – F – V – V.
b) F – V – V – V – V.
c) V – F – V – F – F.
d) V – V – F – V – F.
30. **Sobre ligações telefônicas, analise as assertivas e assinale a alternativa correta.**
I. DDD é um sistema que permite a discagem interurbana através da inserção de prefixos regionais com 2 (dois) dígitos, válido dentro do Brasil.
II. DDI significa Discagem Direta Internacional. É um sistema de ligação telefônica automática entre chamadas internacionais, composto sempre por 3 (três) dígitos.
III. Discagem direta a ramal, também conhecido pela sigla DDR, é um sistema que consiste na discagem automática a ramal, sem necessitar de um PABX.
a) Apenas I está correta.
b) Apenas I e II estão corretas.
c) Apenas II e III estão corretas.
d) Apenas III está correta.
31. **A carta comercial é uma modalidade de texto voltada exclusivamente para a comunicação de uma empresa com outra ou mesmo entre uma empresa e seus clientes. A sua principal função é estabelecer um canal de comunicação direto e fácil de maneira formalizada e documentada. Ao emitir uma carta comercial, devem ser observadas as seguintes características, exceto:**
a) objetividade.
b) pessoalidade.
c) concisão.
d) clareza.
32. **Assinale a alternativa incorreta quanto à estrutura de uma carta comercial.**
a) Local e Data: acima do corpo de texto, e geralmente na margem esquerda, indica-se a data e o local do envio da carta.
b) Vocativo: representa o nome do destinatário (receptor) do texto, de maneira formal, por exemplo, “Prezado Gerente”, “Caro Consumidor”, etc.
c) Corpo de Texto: trata-se do conteúdo da mensagem que será enviada, devendo-se lembrar do caráter pessoal e prolixo da carta comercial.
d) Despedida: de acordo com as normas formais, despede-se com expressões como “Saudações”, “Cordialmente”, “Respeitosamente”, etc.
33. **Conjuntos de documentos de valor histórico, probatório e informativo que devem ser definitivamente preservados são os**
a) arquivos correntes.
b) arquivos permanentes.
c) arquivos de primeira idade.
d) arquivos intermediários.
34. **Os documentos são numerados sequencialmente, mas sua leitura apresenta uma peculiaridade que caracteriza o método: os números, dispostos em três grupos de dois dígitos cada um, são lidos da direita para a esquerda, formando pares.**
a) Método ideográfico.
b) Método numérico simples.
c) Método dígito terminal.
d) Método numérico cronológico.
35. **De acordo com o Art. 25 da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, ficará sujeito à _____, na forma da legislação em vigor, aquele que desfigurar ou destruir documentos de valor permanente ou considerado como _____.**
a) responsabilidade penal / patrimônio público
b) responsabilidade penal e civil / patrimônio documental
c) responsabilidade penal, civil e administrativa / de interesse público e social
d) responsabilidade civil e administrativa / patrimônio documental

