

CADERNO DE PROVA

M6 | Recepcionista

Instruções



Confira o número que você obteve no ato da inscrição com o que está indicado no cartão-resposta.

* A duração da prova inclui o tempo para o preenchimento do cartão-resposta.

Para fazer a prova você usará:

- este **caderno de prova**.
- um **cartão-resposta** que contém o seu nome, número de inscrição e espaço para assinatura.

Verifique, no caderno de prova, se:

- faltam folhas e a sequência de questões está correta.
- há imperfeições gráficas que possam causar dúvidas.

Comunique imediatamente ao fiscal qualquer irregularidade!

Atenção!

- Não é permitido qualquer tipo de consulta durante a realização da prova.
- Para cada questão são apresentadas 5 alternativas diferentes de respostas (a, b, c, d, e). Apenas uma delas constitui a resposta correta em relação ao enunciado da questão.
- A interpretação das questões é parte integrante da prova, não sendo permitidas perguntas aos fiscais.
- Não destaque folhas da prova.

Ao terminar a prova, entregue ao fiscal o caderno de prova completo e o cartão-resposta devidamente preenchido e assinado.



19 de dezembro



30 questões



8h30 às 12h



3h30 de duração*

Prefeitura de
TIJUCAS



CONCURSO PÚBLICO

*destinado ao provimento de vagas no
quadro de Servidores do Município*




Tijucas
Construindo-se aqui!

Língua Portuguesa

5 questões

Texto

SC Mais Moradia: Governo lança programa para combater déficit habitacional

Santa Catarina volta a ter um programa específico para habitação, após mais de uma década. O governador do Estado lançou na tarde desta terça-feira, 19, o SC Mais Moradia, com o objetivo de reduzir o déficit habitacional no estado. Por meio do programa, serão construídas casas para pessoas que vivem em situação de pobreza extrema. Em um primeiro momento, serão atendidos os 61 municípios com menor Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) de Santa Catarina.

O SC Mais Moradia sairá do papel por meio de uma parceria com as prefeituras, que ficarão responsáveis pela doação dos terrenos e a execução dos trabalhos. Segundo o governador, o programa tem início ainda este ano, com recursos disponíveis de um remanejamento orçamentário. São cerca de R\$ 30 milhões para 2021. Já para o próximo ano, o Governo do Estado reservou R\$ 70 milhões no projeto de orçamento enviado à Assembleia Legislativa (Alesc).

“Queremos retirar famílias de áreas de risco e dar mais dignidade para elas. Isso vai ser feito com a parceria dos nossos municípios. Uma residência digna também aumenta a autoestima das pessoas. Precisamos encarar o déficit habitacional que existe no nosso estado, e esse programa é um começo. Precisávamos começar por algum ponto e queremos avançar ao longo do tempo”, disse o governador.

Disponível em: <https://www.sc.gov.br/noticias/temas/desenvolvimento-social/sc-mais-moradia-governo-lanca-programa-para-combater-deficit-habitacional>. Acesso em: 20 nov. 2021. [Adaptado].

1. Assinale a alternativa em que **todas** as palavras são paroxítonas e têm o mesmo número de sílabas.

- a. ☐ municípios • residência • orçamento • autoestima • responsáveis
- b. ☒ moradia • precisamos • concluídos • prefeituras • imprestável
- c. ☐ assembleia • Catarina • humano • precisávamos • estado
- d. ☐ projeto • pessoas • disponíveis • pobreza • programa
- e. ☐ índice • déficit • início • próximo • construídas

2. Sobre o texto, é **correto** o que se afirma em:

- a. ☐ Com o programa SC Mais Moradia, o Governo do Estado prevê zerar o déficit habitacional em curto prazo.
- b. ☐ O município de Tijucas será um dos contemplados pelo programa SC Mais Moradia, pois tem um dos mais baixos índices de IDH de Santa Catarina.
- c. ☐ A totalidade dos recursos previstos para o programa SC Mais Moradia estão incluídos no orçamento do ano de 2022.
- d. ☒ O programa SC Mais Moradia prevê que as prefeituras municipais doarão os terrenos e farão os trabalhos de construção das casas.
- e. ☐ Com o objetivo de atender as famílias que vivem em maior vulnerabilidade social hoje, a intenção do Governo é construir oito mil casas.

3. Assinale a alternativa **correta**.

- a. ☒ Em “serão construídas casas para pessoas que vivem em situação de pobreza extrema”, ocorrem duas palavras oxítonas.
- b. ☐ Na frase “Queremos retirar famílias de áreas de risco e dar mais dignidade para elas”, ocorre um pronome pessoal na função de sujeito da oração.
- c. ☐ No período “Segundo o governador, o programa tem início ainda este ano, com recursos disponíveis de um remanejamento orçamentário”, existem duas orações.
- d. ☐ Em “Isso vai ser feito com a parceria dos nossos municípios”, o termo sublinhado exerce a função de objeto indireto.
- e. ☐ Na frase “Santa Catarina volta a ter um programa específico para habitação, após mais de uma década”, o termo sublinhado exerce a função de adjunto adverbial de lugar.

4. Assinale a frase **correta** quanto ao emprego da crase.

- a. ☐ A meia noite, sem que as convidadas percebessem a estratégia, saiu às pressas.
- b. ☐ A política de defesa das fronteiras subordina-se à lei e as decisões do presidente.
- c. ☒ Esta receita é semelhante àquela que enviei à redação da revista há dois meses.
- d. ☐ Convém dizer à ela que os materiais de construção serão descarregados hoje, às 17 horas.
- e. ☐ Este projeto deve adequar-se à finalidade a qual se destina.

5. Assinale a frase que segue as normas da língua padrão quanto à concordância nominal e verbal.

- a. ☐ Se não houvessem políticos, quem regariam as árvores em dias de chuva?
- b. ☐ Dois terços do cloro que comprei ontem foi usado na lavagem dos telhados, que haviam dois anos que não era limpo.
- c. ☐ Com o penúltimo inquérito concluído, os quais foram muito reveladores, nós já podemos se despedir de Castro e voltar para Porto Belo.
- d. ☐ Os piores indicadores encontrados nos municípios com menor desenvolvimento humano evidencia a necessidade de ampliar as ações destinadas às populações mais vulneráveis.
- e. ☒ A melhoria da saúde materna pode ser avaliada por meio dos indicadores de saúde, os quais refletem não somente a qualidade das ações de promoção em saúde pública, mas também as iniquidades sociais.

Temas de Atualidade

5 questões

6. O investidor Elon Musk, CEO da empresa espacial SpaceX, anunciou recentemente um plano que poderá favorecer áreas remotas de muitos países, entre os quais o Brasil.

Assinale a alternativa **correta** a respeito do assunto.

- a. ☒ A colocação na órbita terrestre de milhares de satélites, que permitiram a conexão de Internet em lugares remotos, como a região Amazônica.
- b. ☐ A colocação na órbita terrestre de milhares de satélites, que permitiram mudanças climáticas, possibilitando a contenção da desertificação da área de secas do nordeste brasileiro.
- c. ☐ O projeto Starlink permitiria o transporte de pessoas e cargas de regiões remotas aos grandes centros urbanos, com grande velocidade e a custos compatíveis.
- d. ☐ O projeto Starlink possibilitaria o monitoramento da população das áreas remotas e, através de sinais digitais, controlar saúde, a ingestão de calorias e mesmo curar doenças de pequena e média gravidade.
- e. ☐ O projeto Orwel que permitiria a localização de criminosos e pessoas com mandado de prisão a cumprir, em qualquer ponto do território nacional, mesmo em lugares remotos onde a ação da polícia é extremamente dificultada.

7. A população estimada (2021) de Tijucas, segundo o IBGE, é de:

- a. ☐ Um pouco mais de 19 mil pessoas.
- b. ☒ Um pouco mais de 39 mil pessoas.
- c. ☐ Cerca de 45 mil pessoas.
- d. ☐ Cerca de 84 mil pessoas.
- e. ☐ Mais de 100 mil habitantes.

8. Em relação à pandemia de COVID-19 no Brasil, é **correto** afirmar:

- a. ☐ Desde fevereiro de 2021, os casos novos de COVID-19 passaram a declinar, mas o número de óbitos aumenta a cada dia.
- b. ☐ O Brasil é hoje o país que tem o maior número de pessoas totalmente vacinadas contra a COVID 19.
- c. ☐ Alemanha, Áustria, Estados Unidos da América e Brasil são os países que apresentam o maior número de pessoas que recusa sistematicamente a vacinação contra a COVID 19.
- d. ☐ Muito embora o número de casos de COVID-19 motivados pelas variantes "B" e "C" tenham declinado, o número de infectados pela variante "D" no Brasil, faz com que o mesmo cenário do início da pandemia se repita, principalmente nas grandes cidades.
- e. ☒ A partir do início de novembro de 2021, os novos casos de COVID-19 passaram a declinar, como também o número de óbitos.

9. No atual momento a indústria automobilística de muitos países, entre os quais o Brasil, encontra dificuldades em seu setor de produção que, muitas vezes, é paralisado.

Assinale a alternativa que indica a causa do problema.

- a. ☐ O excesso de produção de veículos na Europa e Ásia.
- b. ☐ A baixa demanda por automóveis, em virtude do crescente aumento de preços.
- c. ☒ A falta de aço, materiais plásticos, pneus e componentes eletrônicos.
- d. ☐ O direcionamento dos materiais disponíveis para a indústria dos Estados Unidos e a consequente falta de matéria-prima nos países do chamado "terceiro mundo".
- e. ☐ A recusa das indústrias chinesas de venderem produtos com alto valor agregado, como chips e outros componentes eletrônicos.

10. É **correto** sobre o desmatamento no Brasil.

- a. ☐ Segundo o Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (INPE), a taxa de desmatamento na Amazônia Legal Brasileira (ALB) teve um crescimento de 121% em 2021.
- b. ☐ As autoridades brasileiras declararam recentemente que não conseguirão controlar o desmatamento no Brasil e solicitaram o envio para a Amazônia Legal Brasileira, de uma missão internacional liderada pela ONU, para evitar o desaparecimento da floresta.
- c. ☐ As autoridades brasileiras sustentaram, na última conferência internacional sobre o clima, que os índices reais de desmatamento na Amazonia Legal foram inferiores a 5% no ano de 2021.
- d. ☐ Os organismos de controle do desmatamento asseveram que, mesmo que ainda sejam significativas, as taxas de desmatamento no Brasil recuaram, nos últimos 4 anos, a índices inferiores aos registrados no início do século passado.
- e. ☒ Segundo o Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (INPE), a taxa de desmatamento na Amazônia Legal Brasileira (ALB) teve um crescimento de 21,97% em 2021.

Noções de Informática

5 questões

11. Quais resultados personalizados de pesquisa podem ser parametrizados nas configurações do Google, para as pesquisas realizadas neste mecanismo de buscas?

- 1. Respostas personalizadas com base em informações da sua Conta do Google, como “meus voos” do Gmail ou “rotas para casa” do Maps.
- 2. Recomendações baseadas em atividades da sua Conta do Google, como stories do Discover, “o que assistir” ou “onde comer”.
- 3. Resultados customizados com base na previsão do tempo da sua região geográfica, exibindo resultados diferentes conforme a condição climática.

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas **corretas**.

- a. ☐ É correta apenas a afirmativa 3.
- b. ☒ São corretas apenas as afirmativas 1 e 2.
- c. ☐ São corretas apenas as afirmativas 1 e 3.
- d. ☐ São corretas apenas as afirmativas 2 e 3.
- e. ☐ São corretas as afirmativas 1, 2 e 3.

12. Assinale a alternativa que descreve **corretamente** a funcionalidade do Google denominada *safe search*.

- a. ☐ Elimina resultados de busca relacionados com Malware e Spyware, mas não vírus.
- b. ☐ Elimina resultados de busca relacionados com vírus, mas não malware e spyware.
- c. ☒ Esconde texto e imagens com conteúdo explícito dos seus resultados de pesquisa.
- d. ☐ Esconde resultados de busca que possam conter software do tipo ransomware.
- e. ☐ Retorna resultados de pesquisa somente de domínios conhecidos e registrados no google.

13. Assinale a alternativa que descreve **corretamente** o Microsoft 365.

- a. ☒ É o antigo Office 365 e pode conter os aplicativos do Office, incluindo e-mail.
- b. ☐ É um serviço de assinatura do sistema operacional Windows.
- c. ☐ É um serviço de armazenamento online de documentos e substitui o antigo OneDrive.
- d. ☐ É uma assinatura mensal do serviço de segurança da informação da Microsoft, com atualizações de firewall e antivírus.
- e. ☐ É um serviço de suporte disponível 365 dias por ano e 24 horas por dia, com técnicos no idioma nativo do assinante.

14. A opção de salvamento automático do MS Word em português funciona ao salvar o arquivo na(s) seguinte(s) localidade(s):

- 1. No disco local
- 2. No OneDrive
- 3. No Sharepoint Online

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas **corretas**.

- a. ☐ É correta apenas a afirmativa 3.
- b. ☐ São corretas apenas as afirmativas 1 e 2.
- c. ☐ São corretas apenas as afirmativas 1 e 3.
- d. ☒ São corretas apenas as afirmativas 2 e 3.
- e. ☐ São corretas apenas as afirmativas 1, 2 e 3.

15. Qual a denominação correta da ocorrência de sequestro de informações por terceiros que invadem redes e computadores e criptografam os seus dados, normalmente exigindo o pagamento de um resgate para prover uma chave para descriptografá-los?

- a. ☐ Vírus
- b. ☐ Malware
- c. ☐ Spyware
- d. ☒ Ransomware
- e. ☐ Sequestro Digital

Conhecimentos Específicos

15 questões

16. Identifique abaixo as afirmativas verdadeiras (V) e as falsas (F) sobre a forma correta de se realizar discagem de ligação, por linha telefônica, para pessoa cujo número telefônico seja de outro Estado brasileiro:

- () O código da operadora é imprescindível.
- () O código da operadora é dispensável.
- () O número do DDD é dispensável.
- () O número do DDD é essencial.

Assinale a alternativa que indica a sequência **correta**, de cima para baixo.

- a. ☐ V • F • V • F
- b. ☒ V • F • F • V
- c. ☐ V • F • F • F
- d. ☐ F • V • V • F
- e. ☐ F • V • F • V

17. Assinale a alternativa que aponta elemento importante para que as relações humanas sejam harmoniosas no local de trabalho.

- a. ☐ Soberba
- b. ☐ Arrogância
- c. ☐ Agressividade
- d. ☐ Impaciência
- e. ☒ Respeito

18. Assinale alternativa que aponta característica essencial para que o atendimento ao público seja realizado de forma profissional.

- a. ☐ Rispidez
- b. ☐ Prolixidade
- c. ☒ Tranquilidade
- d. ☐ Nervosismo
- e. ☐ Desatenção

19. Analise as afirmativas abaixo sobre o uso profissional de correspondência eletrônica no serviço público.

- 1. O endereço de e-mail institucional deve ser usado apenas para as atividades vinculadas ao desempenho de suas funções profissionais.
- 2. Evite misturar assuntos profissionais e pessoais em suas mensagens de e-mail institucionais.
- 3. Dê preferência sempre ao uso do e-mail pessoal, ao invés do institucional, em suas correspondências eletrônicas profissionais.
- 4. Não use o e-mail institucional para responder mensagens profissionais de colegas de trabalho.

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas **corretas**.

- a. ☒ São corretas apenas as afirmativas 1 e 2.
- b. ☐ São corretas apenas as afirmativas 1 e 3.
- c. ☐ São corretas apenas as afirmativas 2 e 3.
- d. ☐ São corretas apenas as afirmativas 2 e 4.
- e. ☐ São corretas apenas as afirmativas 3 e 4.

20. Analise as afirmativas abaixo sobre relações humanas nas organizações.

- () O prática do bullying favorece relações harmoniosas entre os colegas de trabalho.
- () As relações humanas no trabalho não têm relação com produtividade.
- () As relações humanas se dão a partir da interação entre as pessoas.
- () A harmonia nas relações humanas no trabalho deve ser buscada sempre com o uso do humor.

Assinale a alternativa que indica a sequência **correta**, de cima para baixo.

- a. ☐ V • V • V • V
- b. ☐ V • V • V • F
- c. ☐ V • V • F • V
- d. ☐ V • F • F • V
- e. ☒ F • F • V • F

21. Identifique abaixo as afirmativas verdadeiras (V) e as falsas (F) sobre atendimento ao público nas organizações.

- () O emprego da linguagem na norma culta é a mais adequada para garantir a clareza na comunicação.
- () Evite o uso de gírias no atendimento ao público.
- () Jamais trate o cidadão com expressões como "gato" ou "gata", embora possam ser muito usadas pela população.
- () O uso de estrangeirismos é fundamental para assegurar a clareza na comunicação.

Assinale a alternativa que indica a sequência **correta**, de cima para baixo.

- a. ☒ V • V • V • F
- b. ☐ V • F • F • V
- c. ☐ V • F • F • F
- d. ☐ F • F • V • V
- e. ☐ F • F • F • V

22. Assinale a alternativa que mostra um relevante objetivo que deve ser almejado quando se realiza atendimento ao telefone de modo eficaz na administração pública.

- a. ☐ Orar
- b. ☐ Lucrar
- c. ☒ Informar
- d. ☐ Ludibriar
- e. ☐ Desinformar

23. O almoxarifado em uma organização pública corresponde tipicamente ao:

- a. ☐ Local onde é colocado todo o material descartado pela organização.
- b. ☒ Local onde são armazenados produtos, materiais e objetos da organização.
- c. ☐ Local para onde são levados os resíduos sólidos da organização.
- d. ☐ Local onde se realiza a reciclagem dos resíduos sólidos.
- e. ☐ Local onde se realiza a separação do lixo orgânico e reciclável.

24. Assinale a alternativa que lista **corretamente** a função da tecla "redial" no teclado de aparelhos telefônicos.

- a. ☐ Desligar a chamada.
- b. ☐ Colocar a chamada modo stand by.
- c. ☐ Acionar música para modo de espera.
- d. ☐ Transferir a chamada para outro ramal.
- e. ☒ Repetir a discagem do último número chamado.

25. Assinale a alternativa que lista a função **correta** da fragmentadora em um escritório.

- a. ☐ Contabilizar horas trabalhadas.
- b. ☐ Fragmentar arquivos eletrônicos.
- c. ☐ Triturar equipamentos eletrônicos inservíveis.
- d. ☒ Triturar folhas de papel antes de serem descartados.
- e. ☐ Extrair grampos de documentos.

26. O objetivo da digitalização de documentos em organizações públicas é transformar documentos físicos em arquivos:

- a. ☐ criptografados difíceis de serem acessados.
- b. ☒ digitais, de modo que sejam armazenados e acessados.
- c. ☐ fotográficos úteis para exposições em concursos de fotografia.
- d. ☐ fotográficos para serem compartilhados com artistas locais.
- e. ☐ criptografados difíceis de serem acessados e decifrados.

27. Assinale a alternativa que lista importante consequência da presença de relações humanas harmoniosas nas organizações.

- a. ☐ Menor disposição para o trabalho
- b. ☐ Mais inveja entre colegas de trabalho
- c. ☐ Mais disputas entre colegas de trabalho
- d. ☒ Maior colaboração entre colegas de trabalho
- e. ☐ Menor disposição para o trabalho cooperado

28. Identifique abaixo as afirmativas verdadeiras (V) e as falsas (F) sobre uso eficiente de equipamentos de escritório no serviço público municipal.

- () Servidores públicos municipais quando estiverem utilizando equipamentos de escritório em suas atividades operacionais devem considerar a economia de energia.
- () A política externa do governo federal tem relação direta com a forma de uso dos equipamentos de escritório.
- () Os posicionamentos do partido político do prefeito municipal têm relação direta com a manutenção dos equipamentos de escritório.
- () O resultado das eleições municipais impacta diretamente a forma de uso dos equipamentos de escritório.

Assinale a alternativa que indica a sequência **correta**, de cima para baixo.

- a. ☐ V • V • V • V
- b. ☐ V • V • F • V
- c. ☒ V • F • F • F
- d. ☐ F • V • V • V
- e. ☐ F • V • F • V

29. Analise a definição abaixo:

“Curso do documento desde a sua produção ou recepção até o cumprimento de sua função administrativa.”

(Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística, 2005)

Assinale a alternativa que aponta o termo importante para a área de protocolo e que corresponde a essa definição.

- a. ☒ Tramitação
- b. ☐ Expedição
- c. ☐ Extração
- d. ☐ Eliminação
- e. ☐ Arquivamento

30. Identifique abaixo as afirmativas verdadeiras (V) e as falsas (F) sobre protocolo.

- () O protocolo de documentos é atividade exclusiva do setor público.
- () O protocolo de documentos é realizado em organizações públicas e privadas.
- () A atividade de protocolo demanda uma série de procedimentos.
- () O protocolo permite controle na tramitação de documentos.

Assinale a alternativa que indica a sequência **correta**, de cima para baixo.

- a. ☐ V • F • V • F
- b. ☐ V • F • F • V
- c. ☐ V • F • F • F
- d. ☒ F • V • V • V
- e. ☐ F • V • F • F

**Página
em Branco.
(rascunho)**

**Página
em Branco.
(rascunho)**

Utilize a grade ao lado para anotar as suas respostas.

Não destaque esta folha. Ao entregar sua prova, o fiscal irá destacar e entregar esta grade de respostas que você poderá levar para posterior conferência.



GRADE DE RESPOSTAS

1		M6 Recepcionista	16	
2			17	
3			18	
4			19	
5			20	
6			21	
7			22	
8			23	
9			24	
10			25	
11			26	
12			27	
13			28	
14			29	
15			30	

Prefeitura de
TIJUCAS



CONCURSO PÚBLICO

*destinado ao provimento de vagas no
quadro de Servidores do Município*





FEPESE

FUNDAÇÃO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIOECONÔMICOS

Campus Universitário • UFSC
88040-900 • Florianópolis • SC
Fone/Fax: (48) 3953-1000
<http://www.fepese.org.br>