

RECEPCIONISTA

LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO

- Os Cadernos de Prova de cada cargo possuem 4 tipos diferentes, sendo o conteúdo das questões o mesmo para todos, diferenciando-se apenas a ordem das questões e alternativas.
- Verifique acima o tipo do seu Caderno de Prova e preencha no Cartão Resposta, em campo específico, o número correspondente ao tipo do seu Caderno de Prova.
- Deixe sobre a carteira apenas documento de identificação, caneta esferográfica de tinta azul ou preta feita de material transparente e recipiente com água sem qualquer etiqueta ou rótulo.
- Confira se este Caderno de Prova corresponde ao cargo para o qual você se inscreveu e se o mesmo contém **20** questões, numeradas de **1** à **20**.
- Não serão consideradas reclamações posteriores ao término da prova.
- Assine o Cartão Resposta.
- Cada questão da prova objetiva constitui-se de quatro alternativas, identificadas pelas letras A, B, C e D das quais apenas uma é a resposta correta.
- Todas as respostas julgadas como corretas do Caderno de Prova deverão ser transportadas para o Cartão Resposta, o qual será o único documento válido para a correção das provas objetivas e não será substituído em hipótese alguma.
- A marcação da alternativa julgada como correta deve ser feita conforme orientado no Cartão Resposta.
- Ao terminar sua prova, entregue o Cartão Resposta ao fiscal de sala e retire-se imediatamente do local de aplicação das provas.

TEMPO DE PROVA

- A prova objetiva terá duração máxima de **2h30min**, incluído o tempo para preenchimento do Cartão Resposta.
- O candidato somente poderá retirar-se do local de prova após 30 minutos de seu início e poderá levar o caderno de provas.
- Os 3 (três) últimos candidatos somente poderão retirar-se da sala de prova simultaneamente e devem fazê-lo após o encerramento da ata de sala.

NÃO É PERMITIDO

- Folhear o Caderno de Prova antes da autorização do fiscal.
- Qualquer tipo de comunicação entre os candidatos durante a aplicação da prova, sob qualquer forma ou alegação.
- Qualquer tipo de consulta sejam por meio de recursos didáticos, elétricos ou eletrônicos.
- Sair da sala durante a realização da sua provas sem o acompanhamento do fiscal de corredor.
- Uso do banheiro após entregar seu Cartão Resposta.
- A permanência de candidatos no local de realização das provas após o término e a entrega do Cartão Resposta.

Conhecimentos Específicos

Questão 01

É um equipamento presente em diversas empresas e escritórios que têm a necessidade de conectar ambientes por linha telefônica. De um modo simplificado, o aparelho conecta-se diretamente à uma operadora de telefonia (com uma ou mais linhas), 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. Caracteriza sua principal função viabilizar uma rede interna de telefonia, oferecendo facilidade e eficiência à rotina de trabalho.

Fonte: Disponível em: (<https://blog.intelbras.com.br/>)

De acordo com contexto sobre qual tema o texto descreve? Marque a alternativa CORRETA.

- (A) PABX.
- (B) Impressora.
- (C) FAX.
- (D) Teleconferência.

Questão 02

A gestão dos documentos numa organização envolve procedimentos que estão ligados à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento. Os documentos podem ser organizados e classificados como mostram os itens a seguir, EXCETO:

- (A) Documentos permanentes.
- (B) Documentos intermediários.
- (C) Documentos correntes.
- (D) Documentos bônus.

Questão 03

A comunicação faz parte do ser humano, e é o processo de transmitir uma mensagem para outra ou outras pessoas. É uma troca de informação com o objetivo de compartilhar conhecimento, sentimentos, ideias, entre outros. A comunicação telefônica, por exemplo, tem um papel muito importante nas organizações. Avalie os itens a seguir:

I. Ao atender o telefone, diga nome da empresa, setor, seu nome, cumprimente cordialmente.

II. Coloque-se a disposição de forma cortês e educada. Preste atenção ao assunto tratado, paralisando as demais atividades.

III. Procure obter o nome, a empresa e o cargo de quem ligou (ou em nome de quem ligou) e o assunto que deseja tratar. Procure resolver tudo que estiver ao seu alcance.

IV. Para criar boa impressão na comunicação telefônica, o ideal sempre deixar o cliente aguardando, ouvindo uma música, transmitindo a impressão de empresa ocupada.

Fonte: (<http://grupoevolucao.com.br/livro/Atendimento>

[_Cliente/atendimento_telefnico.html](#))

Assinale a opção CORRETA para obter sucesso na comunicação telefônica de uma organização.

- (A) As opções I, II e III.
- (B) As opções I, III e IV.
- (C) Nenhuma das opções citadas.
- (D) As opções I, II, III e IV.

Questão 04

Sobre informática, avalie as opções a seguir:

I. O hardware é a parte física de um computador, as peças que o compõem.

II. A placa de som, impressora e o teclado são exemplos de software.

III. Para que o computador execute suas tarefas, são utilizados aplicativos e sistema operacional, o software que compõe os programas faz com que a máquina funcione.

Marque a opção CORRETA.

- (A) Apenas as opções I e II estão corretas.
- (B) Apenas a opção III está correta.
- (C) Apenas as opções I e III estão corretas.
- (D) I, II e III, estão corretas.

Questão 05

Atender de forma satisfatória, ajudando a alcançar os objetivos, proporcionando satisfação, além de resolver o problema é importante para encantar o cliente.

Marque a opção CORRETA para o atendimento ao cliente.

- (A) Você nunca sabe quem está atendendo, observe a aparência, pode ser alguém importante.
- (B) Esclareça todas as dúvidas e de retorno se houver necessidade.
- (C) Transpareça o que você sente, as pessoas devem ser compreensíveis e entender que você está sentindo, é permitido ser informal, demonstrar intimidade para alcançar excelência no atendimento ao público.
- (D) Resolva todos os problemas, é o principal, respeito e atenção não são qualidade essenciais no serviço de recepção.

Questão 06

Analise as assertivas abaixo:

I. A redação oficial deve ser isenta da interferência da individualidade de quem a elabora.

PORQUE

II. A redação oficial é elaborada sempre em nome do

serviço privado e sempre em atendimento ao interesse geral dos cidadãos.

Fonte: Manual de Redação da Presidência da República.

Disponível em: (<http://www4.planalto.gov.br/centrodeestud>

os/assuntos/manual-de-redacao-da-presidencia-da-repu

blica/manual-de-redacao.pdf)

A partir do julgamento dessas assertivas, é possível AFIRMAR que:

- (A) I e II, estão corretas.
- (B) I, está correta e II, está incorreta.
- (C) I e II, estão incorretas.
- (D) I, está incorreta e II, está correta.

Questão 07

Mesmo no ambiente onde o poder público é conduzido por lei, as relações interpessoais possuem papel fundamental no exercício da organização, para manter o clima organizacional tranquilo é essencial ter um bom comportamento com os colegas de trabalho e público atendido.

Fonte: Decreto nº 1171, de 22 de Junho de 1994.

Qual papel do servidor público em seu ambiente de trabalho?

Marque a opção CORRETA que condiz com papel do servidor público.

- (A) Apresentar-se, embriagado, no serviço ou fora dele, habitualmente.
- (B) Permitir que perseguições, simpatias, antipatias, caprichos, paixões ou interesses de ordem pessoal interfiram no trato com o público, com os jurisdicionados administrativos ou com colegas hierarquicamente superiores ou inferiores.
- (C) Tratar cuidadosamente, os usuários dos serviços, aperfeiçoando o processo de comunicação e contato com o público.
- (D) Prejudicar, deliberadamente, a reputação de outros servidores ou de cidadãos que deles dependam.

Questão 08

A moralidade da Administração Pública:

I. Não se limita à distinção entre o bem e o mal, devendo ser acrescida da ideia de que o fim é sempre o bem comum.

O EQUILÍBRIO

II. Entre a legalidade e a finalidade, na conduta do servidor público, é que poderá consolidar a moralidade do ato administrativo.

Fonte: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d1171.htm

A partir da análise dessas asserções, é possível AFIRMAR que:

- (A) I, está correta e II, está incorreta.

(B) I e II, estão corretas.

(C) I, está incorreta e II, está correta.

(D) I e II, estão incorretas.

Questão 09

De acordo com a Constituição da República Federativa do Brasil (1988) todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, julgue as alternativas abaixo e assinale opção CORRETA.

- (A) O cidadão é obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa, mesmo que não esteja previsto em lei, se as autoridade exigirem.
- (B) Não tem-se garantia ao direito de propriedade.
- (C) Ninguém será privado de direitos por motivo de crença religiosa ou de convicção filosófica ou política, salvo se as invocar para eximir-se de obrigação legal a todos imposta e recusar-se a cumprir prestação alternativa, fixada em lei.
- (D) Não é livre a manifestação do pensamento, sendo vedado o anonimato.

Questão 10

A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos, EXCETO:

Fonte: Constituição da República Federativa do Brasil (1988).

- (A) A soberania.
- (B) A singularidade política.
- (C) A dignidade da pessoa humana.
- (D) A cidadania.

Questão 11

As organizações são formadas por pessoas, o comportamento dos indivíduos colabora para o clima no ambiente de trabalho. As relações interpessoais consistem na capacidade e no discernimento para trabalhar com pessoas, comunicar, compreender suas atitudes e motivações.

Pautado no texto, julgue as opções a seguir:

I. A escuta ativa é uma ferramenta poderosa para melhorar as relações em qualquer lugar, incluindo o ambiente de trabalho.

II. Prefira sempre a comunicação não violenta e tons mais brandos, mesmo que precise chamar a atenção para uma conduta inadequada.

III. Nossa postura costuma dizer muito, até mais do que palavras. A expressão facial, posição dos braços e para onde olhamos são exemplos de comunicação não verbal e transmitem mensagens às outras pessoas, seja cauteloso, observe sua postura e busque agir de forma

gentil e agradável.

Fonte: Fia Business School. Disponível em: <<https://fia.com.br/blog/relacionamento-interpessoal/#:~:text=As%20rela%C3%A7%C3%B5es%20interpessoais%20envolvem%20tr%C3%AAs,empresa%2C%20em%20um%20sentido%20amplo>>.

A partir da análise dessas asserções, é possível AFIRMAR que:

- (A) I e II, estão incorretas e III, está correta.
- (B) I, II e III, estão corretas.
- (C) I e II, estão corretas e III, está incorreta.
- (D) I, II e III, estão incorretas.

Questão 12

Algumas atitudes são valorizadas quando o assunto é qualidade no atendimento ao público, avalie as opções a seguir, marque Verdadeiro (V) ou Falso (F):

() Tratar as pessoas com igualdade, vedado qualquer tipo de discriminação.

() Atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo.

() Atenção a pessoa atendida, o cumprimento de prazos e normas procedimentais são factíveis a espera, não influencia na qualidade do atendimento.

Fonte: Lei 13.460 de 26 de junho de 2017.

Após análise, assinale a alternativa que apresenta a sequência CORRETA dos itens acima, de cima para baixo:

- (A) F, F, V.
- (B) F, V, F.
- (C) V, V, F.
- (D) V, V, V.

Questão 13

O Município reger-se-á por **(X)**, votada em dois turnos, com o interstício mínimo de dez dias, e aprovada por dois terços dos membros da Câmara Municipal, que a promulgará, atendidos os princípios estabelecidos na Constituição Federal e na Constituição do respectivo Estado.

De acordo com texto, marque a opção CORRETA que substitui **(X)** no texto.

- (A) Lei Sindicalista
- (B) Lei Orgânica
- (C) Lei Organizacional
- (D) Lei da Prefeitura

Questão 14

Pautado na Constituição Federal, o processo legislativo compreende a elaboração de:

- I. Emendas à Constituição.
- II. Leis ordinárias.
- III. Medidas provisórias.
- IV. Decretos legislativos.

Marque a opção CORRETA.

- (A) Não é papel do legislativo a elaboração destes processos.
- (B) Apenas as opções I e II estão corretas.
- (C) Somente a opção II está correta.
- (D) Todas as opções estão corretas.

Língua Portuguesa

Questão 15

Neste momento, os robôs não 'são' mais inteligentes do que nós, até onde eu sei.

Fonte: (<https://curtlink.com/E2z22s> adaptado.)

Conjugando o verbo destacado no pretérito mais que perfeito do indicativo, tem-se:

- (A) Neste momento, os robôs não forão mais inteligentes do que nós, até onde eu sei.
- (B) Neste momento, os robôs não seriam mais inteligentes do que nós, até onde eu sei.
- (C) Neste momento, os robôs não eram mais inteligentes do que nós, até onde eu sei.
- (D) Neste momento, os robôs não foram mais inteligentes do que nós, até onde eu sei.

Questão 16

Psicólogo cognitivo e cientista da computação afirmou à BBC que alguns dos perigos dos chatbots (robôs virtuais) de inteligência artificial são bastante assustadores.

Fonte: (<https://curtlink.com/E2z22s> adaptado.)

Assinale a opção CORRETA quanto à acentuação gráfica.

- (A) Há dois vocábulos acentuados por serem paroxítonos terminados em ditongo.
- (B) O vocábulo 'computação' recebe acento gráfico pelo mesmo motivo do vocábulo 'robôs'.
- (C) O vocábulo 'à' recebe acento por ser um monossílabo tônico terminado em 'a'.
- (D) Existe um vocábulo acentuado pela regra das oxítonas, esteja no singular ou no plural.

Questão 17

Geoffrey Hinton, de 75 anos, anunciou sua saída do Google em entrevista ao jornal americano The New York

Times.

Fonte: (<https://curtlink.com/E2z22s> adaptado.)

O predicado da oração é composto pela expressão:

- (A) anunciou sua saída em entrevista ao jornal americano.
- (B) 75 anos, anunciou sua saída do Google em entrevista ao jornal americano The New York Times.
- (C) de 75 anos, anunciou sua saída do Google em entrevista ao jornal americano The New York Times.
- (D) anunciou sua saída do Google em entrevista ao jornal americano The New York Times.

Conhecimentos Gerais

Questão 18

"A criação do município de São Miguel do Oeste foi resultado do envolvimento de todos os habitantes da Vila Oeste, dos líderes comunitários e dos homens públicos que estenderam a mão, empenhando-se na busca de soluções. A reivindicação e a conquista da emancipação político-administrativa não foi um capricho de líderes da época. Era necessidade imperiosa, questão de sobrevivência".

Disponível em: <https://www.saomiguel.sc.gov.br/paginas/historico>

Segundo o trecho acima, mais que um desejo da população local, a emancipação da então Vila Oeste, que resultou na criação do município que hoje se chama São Miguel do Oeste, era uma necessidade. Qual das alternativas abaixo justifica corretamente essa afirmação?

- (A) O local estava sendo abandonado pela população, por não oferecer possibilidades de crescimento econômico.
- (B) O desenvolvimento econômico da região estava em franca ascensão e era preciso concentrar os impostos em investimentos locais.
- (C) A condição de vila não lhes garantia o recebimento de verbas para a manutenção de escolas, postos de saúde e limpeza urbana.
- (D) A região não tinha infraestrutura para comportar a chegada das caravanas de colonos que vinham diariamente do Rio Grande do Sul.

Questão 19

O conceito de minorias sociais tem sido amplamente usado em debates que giram em torno dos direitos individuais e coletivos, previstos como fundamentais pela Constituição Brasileira, mas poucos conhecem a real definição deste conceito. Qual das alternativas abaixo traz essa definição?

- (A) É uma parcela da população que se encontra, de algum modo, excluída do processo de socialização.
- (B) É uma parte da população que exige a garantia de direitos que não são oferecidos ao restante da população.

- (C) É um grupo de pessoas que usa os problemas sociais para se promover politicamente.
- (D) É uma pequena parcela da população que diz não ter os mesmos direitos ofertados a outros.

Questão 20

Jorge é funcionário público com cargo efetivo na prefeitura de São Miguel do Oeste/SC e venceu as eleições para prefeito. De acordo com a Lei Orgânica do município, ao assumir o mandato Jorge teve que:

- (A) Conciliar o exercício do cargo e do mandato, optando por uma das duas remunerações.
- (B) Afastar-se do seu cargo e optar por uma das duas remunerações.
- (C) Afastar-se do seu cargo mantendo sua remuneração.
- (D) Conciliar o exercício do cargo e do mandato, acumulando as duas remunerações.