

Prefeitura Municipal de Cabrobó – Pernambuco

Concurso Público Nº 001/2012

RECEPCIONISTA

Nome: _____ Nº de Inscrição: _____

INSTRUÇÕES

1. Escreva seu nome e número de inscrição, de forma legível, nos locais indicados.
2. A FOLHA DE RESPOSTAS não será substituída e deve ser assinada no local indicado, ela será o único instrumento usado para a correção de suas respostas.
3. **DURAÇÃO DA PROVA: 4h**, incluído o tempo para preenchimento da FOLHA DE RESPOSTAS.
4. Neste caderno, as questões estão numeradas de 01 a 40, seguindo-se a cada uma 05 (cinco) opções (respostas), precedidas das letras **a, b, c, d e e**. Cada questão tem peso igual a 2,5 pontos;
5. Na FOLHA DE RESPOSTAS, as questões estão representadas por seus respectivos números. Preencha com caneta esferográfica (tinta azul ou preta), **toda a área correspondente à opção de sua escolha**, sem ultrapassar seus limites.
6. Não amasse nem dobre a FOLHA DE RESPOSTAS, **NÃO USE BORRACHA**.
7. Será anulada a questão cuja resposta contiver emenda ou rasura, ou para a qual for assinalada mais de uma opção.
8. Ao receber a ordem do Fiscal de Sala, confira este CADERNO com muita atenção, pois qualquer reclamação sobre o total de questões e/ou falhas na impressão não será aceita depois de iniciada a prova.
9. Durante a prova, não será admitida qualquer espécie de consulta ou comunicação entre os candidatos, tampouco será permitido o uso de qualquer tipo de equipamento (calculadora, tel. celular etc.).
10. Por motivo de segurança, somente durante os **trinta minutos que antecedem o término da prova**, poderão ser copiados as suas respostas feitas no CARTÃO DE RESPOSTAS.
11. Entregue este CADERNO DE PROVA, juntamente com o CARTÃO DE RESPOSTAS, ao Fiscal de Sala, quando de sua saída, que não poderá ocorrer antes de decorrida uma hora do início da prova; a não-observância dessa exigência acarretará a sua exclusão do concurso.

PORTUGUÊS (INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS)

Vento, ventania (Biquíni Cavaddo)

Vento, ventania, me leve para as bordas do céu
Pois vou puxar as barbas de Deus
Vento, ventania, me leve para onde nasce a chuva
Pra lá de onde o vento faz a curva

Me deixe cavalgar nos seus desatinos,
Nas revoadas, redemoinhos
Vento, ventania, me leve sem destino
Quero juntar-me a você
E carregar os balões pro mar
Quero enrolar as pipas nos fios
Mandar meus beijos pelo ar
Vento, ventania, me leve pra qualquer lugar
Me leve para qualquer canto do mundo
Ásia, Europa, América

Vento, ventania, me leve para as bordas do céu
Pois vou puxar as barbas de Deus
Vento, ventania, me leve para os quatro cantos do mundo
Me leve pra qualquer lugar

Me deixe cavalgar nos seus desatinos
Nas revoadas, redemoinhos,
Vento, ventania, me leve sem destino
Quero mover as pás dos moinhos
E abrandar o calor do sol
Quero emaranhar o cabelo da menina
Mandar meus beijos pelo ar
Vento, ventania, agora que estou solto na vida
Me leve pra qualquer lugar,
me leve, mas não me faça voltar.

Vento ventania (Álvaro/Bruno/Sheik/Miguel/Beni/Coelho)
Universal Publishing

QUESTÃO 1

Assinale a alternativa **INCORRETA** quanto ao que o texto expressa:

- a) A letra da música fala da vontade de o eu-poético (voz que fala na canção) conhecer lugares distantes.
- b) No texto Vento, ventania, o eu-poético manifesta desejo de desfrutar da liberdade do vento.

- c) Na letra da canção, a palavra vento está usada em sentido conotativo.
- d) O eu-poético deseja vivenciar realidades diferentes das vividas por ele.
- e) Na letra da canção Vento, ventania, o eu-poético reage à ação concreta do vento.

QUESTÃO 2

Marque a alternativa em que há um verso que mostra o descontentamento do eu-poético com o lugar ou a situação em que se encontra:

- a) Quero enrolar as pipas nos fios.
- b) E carregar os balões para o mar
- c) Mandar meus beijos pelo ar
- d) Me leve, mas não me faça voltar
- e) Quero mover as pás dos moinhos.

QUESTÃO 3

Em apenas uma alternativa encontra-se um par de palavras que **não** são sinônimas. Marque-a:

- a) desatinos / loucuras
- b) destino / sorte
- c) emaranhar / desembaraçar
- d) bordas / margens
- e) abrandar / suavizar.

QUESTÃO 4

“Vento, ventania, me leve para as bordas do céu
Pois vou puxar as barbas de Deus”

O termo assinalado acima estabelece a relação semântica de:

- a) adição
- b) finalidade
- c) explicação
- d) conclusão
- e) causalidade

QUESTÃO 5

Relacione os encontros vocálicos das palavras da coluna A com a sua respectiva classificação na coluna B. A seguir, assinale a alternativa cuja sequência está **CORRETA**:

Coluna A	Coluna B
(1) ditongo	() iguais
(2) tritongo	() ventania
(3) hiato	() balões
	() revoadas
	() Deus
	() averiguou

- a) 2-2-3-3-1-1
- b) 2-3-1-3-1-2
- c) 3-2-1-3-1-2
- d) 2-3-3-1-2-1
- e) 2-3-3-1-1-2

QUESTÃO 6

Considere estas frases:

A _____ sobre o uso de pipas foi calorosa.

Foi um _____ puxar as barbas de Deus.

Durante a _____ plenária, dois participantes de desentenderam.

A _____ grega afetou o mercado de investidores.

Houve _____ de investimentos na educação.

Assinale a alternativa que preenche CORRETAMENTE as lacunas acima:

- a) discussão – privilégio – cessão – receção – escassês.
- b) discussão –privilégio – cessão – recessão – escassês.
- c) discursão – privilégio – sessão – recessão – escassez.
- d) discussão – privilégio – seção – receção – escassez.
- e) discussão – privilégio – sessão – recessão – escassez.

QUESTÃO 7

Marque a alternativa em que a acentuação gráfica das palavras se justifica pela mesma regra:

- a) céu – mausoléu – pastéis – anzóis – água
- b) glória – fêmea – estágio – óleo – árdua

- c) saída – egoísmo – ataúde – júri – pátio
- d) sintática – gramática – amêndoa – fórmula – (eu) saí
- e) rodapé – macapá – suíno – cipós – amém

QUESTÃO 8

Assinale a alternativa em que a pontuação da frase está **INCORRETA**:

- a) Ao final da tarde, os pescadores chegaram à praia.
- b) Os pescadores, ao final da tarde, chegaram à praia.
- c) Ao final da tarde, chegaram à praia os pescadores.
- d) Os pescadores, chegaram à praia, ao final da tarde.
- e) Os pescadores chegaram à praia ao final da tarde.

QUESTÃO 9

Em qual alternativa o significado do PREFIXO destacado está INCORRETO? Marque-a:

- a) desequilibrar (DES) ação contrária
- b) superpopulação (SUPER) excesso
- c) semideus (SEMI) metade
- d) ingerir (IN) negação
- e) prever (PRE) anterioridade

QUESTÃO 10

Observe as frases abaixo:

_____ haver redemoinhos neste lugar.

_____ sonhos impossíveis?

Cada um dos seres humanos _____ preservar a natureza.

A chuva, o vento, a umidade, nada me _____.

_____ pipas.

Marque a alternativa que completa CORRETAMENTE as lacunas acima, tendo em vista a concordância verbal:

- a) Pode – Existem – Deve – Incomoda-Consertam-Se

- b) Podem – Existe – Devem – Incomodam – Conserta-Se
- c) Pode – Existe – Deve – Incomodam – Conserta-Se
- d) Podem – Existem – Devem – Incomoda – Consertam –Se
- e) Pode – Existem – Devem – Incomoda – Conserta-Se

MATEMÁTICA

QUESTÃO 11

Nas eleições deste ano o candidato “A” recebeu 50% dos votos, o candidato “B” obteve 30%, os votos em branco foram 9% e 11% dos votos foram nulos. Considerando que os votos em branco e os nulos não são válidos, qual o percentual de votos válidos que o candidato “A” recebeu?

- a) 40,0%
- b) 47,5%
- c) 55,5%
- d) 62,5%
- e) 74,5%

QUESTÃO 12

Um Servidor público arquivou 250 pastas a mais que outro, em um total de 2.500 pastas. O que trabalhou com mais pastas arquivou

- a) 1.375 pastas.
- b) 1.425 pastas.
- c) 1.000 pastas.
- d) 1.500 pastas.
- e) 1.175 pastas.

QUESTÃO 13

Para a aquisição de uma grande quantidade de papel foram pesquisados preços em seis fornecedores, que apresentaram os seguintes valores R\$ 13,00; R\$ 11,00; R\$ 10,00; R\$ 9,00; R\$ 9,00 e R\$ 8,00. Pode-se afirmar que a média destes preços é

- a) R\$ 9,00.
- b) R\$ 9,50.
- c) R\$ 10,00.
- d) R\$ 10,50.
- e) R\$ 11,00.

QUESTÃO 14

Os acidentes de trânsito em determinada cidade vêm crescendo muito nos últimos anos. Em destaque, os acidentes envolvendo moto, que aumentaram de 2.000 casos em 2010 para 2.600 em 2011, já os acidentes envolvendo carros foram 3.500 em 2010. Considerando que a quantidade de acidentes de carros em 2011 teve um aumento na mesma proporção dos acidentes de moto. Qual a quantidade de acidentes de carro em 2011?

- a) 4.100
- b) 4.550
- c) 4.300
- d) 4.700
- e) 4.650

QUESTÃO 15

O valor da expressão $\left(32^{\frac{1}{2}} + 2^{\frac{1}{2}}\right)^{-1} \cdot 100^{\frac{1}{2}}$ é:

- a) $5\sqrt{2}$
- b) $4\sqrt{2}$
- c) $3\sqrt{2}$
- d) $2\sqrt{2}$
- e) $\sqrt{2}$

ATUALIDADES

QUESTÃO 16

Um mito nordestino. Foi cantor de um País inteiro. Uma obra caudalosa, generosa quanto ao povo, seus sentimentos, costumes, tradições, fauna, flora, geografia. Rei do Baião. Um mestre na arte de sanfonizar as canções.

O texto acima se refere a Luiz Gonzaga que nasceu em _____ e estaria completando 100 anos em _____

- a) Bodocó, 13 de dezembro de 2012
- b) Exu, em 13 de dezembro de 1912
- c) Exu, 13 de dezembro de 2012
- d) São José do Egito, 13 de dezembro de 2012
- e) São José do Egito, 13 de dezembro de 1912

QUESTÃO 17

A Conferência das Nações Unidas sobre o Desenvolvimento Sustentável reuniu líderes mundiais para discutir medidas que promovam o progresso aliado à preservação do meio ambiente nas próximas décadas. O evento marcou os vinte anos da realização da Eco-92 e foi denominado

- a) Eco-2012
- b) ONU+ 20
- c) EcoRio+20
- d) Rio+20
- e) EcoRio92+20

QUESTÃO 18

Cientistas anunciaram a descoberta da peça que faltava para compor o “quebra –cabeça” que representa toda a matéria do Universo. A busca durou quase meio século e envolveu a pesquisa mais cara da história da ciência. O anúncio foi feito por físicos do LHC (Grande Colisor de Hádrons, na sigla em inglês), o maior acelerador de partículas do mundo. A peça a qual se refere o texto é conhecida popularmente como:

- a) “partícula de Deus”
- b) “partícula da criação”
- c) “bóson de Schrödinger”
- d) “partícula de Newton”
- e) “Partícula de Linus Pauling”

QUESTÃO 19

O processo de impeachment mais relâmpago da história republicana da América Latina divide opiniões. O Presidente Fernando Lugo sofreu um julgamento político após ser acusado do mau exercício de suas funções. Pediu 18 dias

para preparar sua defesa. Teve duas horas. O procedimento que tirou Lugo do poder durou cerca de 30 horas. Sem apoio parlamentar, o mandatário não resistiu.

A notícia veiculada no Jornal do Comercio de 1º de julho de 2012 refere-se a um fato político que aconteceu

- a) no Uruguai
- b) na Bolívia
- c) no Paraguai
- d) na Colômbia
- e) no Panamá

QUESTÃO 20

Em Dezembro de 2010 um jovem tunisiano ateou fogo ao próprio corpo como manifestação contra as condições de vida no país. Ele não sabia, mas o ato desesperado, que terminou com a própria morte, seria o pontapé inicial do que viria a ser chamado mais tarde de _____.

A expressão que completa corretamente o texto acima está representada na alternativa

- a) Europa em Chamas
- b) Primavera Árabe
- c) Movimento dos Indignados
- d) Revolta Árabe
- e) Onda Vermelha

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 21

Para ser um bom recepcionista é necessário que o profissional possua algumas habilidades, assim, dentre estas:

- I – Boa comunicação verbal;
- II – Pontualidade;
- III – Boa memória;
- IV – Leitura fluente.

Dos itens acima mencionados, estão corretos apenas:

- a) I e II
- b) I, II e III
- c) I e IV
- d) I, II, III e IV
- e) N.D.A

QUESTÃO 22

Assinale a alternativa que corresponde ao comportamento correto do recepcionista ao atender ao telefone:

- a) Dizer “alô” e em seguida perguntar com quem gostaria de falar.
- b) Identificar de onde está falando e perguntar qual o assunto a tratar.
- c) Dizer “alô” e perguntar quem está falando.
- d) Identificar de onde está falando, identificar-se e cumprimentar.
- e) N.D.A

QUESTÃO 23

Ao atender a uma ligação, a recepcionista **não** deve:

- a) Expressar-se tranquilamente.
- b) Ser rápida, objetiva para otimizar o tempo de serviço e ter praticidade.
- c) Falar claramente e educadamente.
- d) Ter tom de voz tranquila e agradável.
- e) Apenas alternativas a e d estão corretas.

QUESTÃO 24

De acordo com os enunciados abaixo, assinale a alternativa que corresponde a sequência correta quanto ao comportamento do recepcionista para que haja um bom atendimento ao público:

- I. Agir de acordo com o nível social do requisitante.
- II. Ser profissional, atencioso e educado.
- III. Ter ética e respeito pelo solicitante.
- IV. Ser coerente e evitar expressar opiniões particulares.

A alternativa **correta** é:

- a) Apenas as assertivas I e III estão corretas.
- b) As assertivas II, III e IV estão corretas.
- c) Apenas as assertivas I, III e IV estão corretas.
- d) Apenas as assertivas II e IV estão corretas.
- e) Apenas I e IV estão corretas.

QUESTÃO 25

Marque a alternativa **incorreta** quanto à ética profissional.

- a) Tentar impor sua opinião sempre.
- b) Não descarregar seus problemas nas pessoas.
- c) Não realizar outra atividade enquanto estiver em atendimento.
- d) A descrição é necessidade.
- e) Ser pontual observando rigorosamente o seu horário de trabalho.

QUESTÃO 26

São atributos indispensáveis a um profissional recepcionista:

- a) Elegância, postura, conhecimentos de etiqueta, habilidade em lidar com pessoas.
- b) Criatividade, motivação, postura, ética, habilidade em lidar com pessoas.
- c) Boa dicção, fluência verbal, capacidade de concentração, habilidade em lidar com pessoas.
- d) Nível universitário, inglês fluente, criatividade, percepção, habilidade em lidar com pessoas.
- e) Disponibilidade de horário, liderança, conhecimento de etiqueta, habilidade em lidar com pessoas.

QUESTÃO 27

Função administrativa que avalia as atitudes públicas, identifica as diretrizes e a conduta individual ou da organização, buscando o interesse público, o planejamento e a execução de ações para a compreensão e a aceitação públicas. O conceito acima se refere a:

- a) Relações Particulares.
- b) Relações Públicas.
- c) Relações econômicas.
- d) Relações Comerciais.
- e) Relações Interpessoais.

QUESTÃO 28

No ambiente de trabalho, é necessário a ética e o sigilo. Algumas atitudes são necessárias para ser um bom profissional. Dentre as assertivas abaixo, assinale a que se refere a uma atitude correta.

- a) Cada um cuidando da sua vida, sem se preocupar em ajudar os colegas.
- b) Utilizando o tempo no horário de trabalho para fazer trabalhos pessoais.
- c) Atendendo com mais atenção e cortesia àquelas pessoas que são seus parentes ou amigos.
- d) Tratando com respeito e consideração toda e qualquer pessoa.
- e) Utilizando o tempo no horário de trabalho para conversar com os amigos.

QUESTÃO 29

No atendimento ao público, o(a) recepcionista deve:

- a) Atender primeiro as pessoas que ele(a) conhece.
- b) Atender as pessoas normalmente sem muita atenção.
- c) Atender, informar e orientar a todos corretamente e de forma educada.
- d) Atender apenas os casos importantes com atenção.
- e) Atender as pessoas com intimidade para demonstrar cortesia.

QUESTÃO 30

O bom uso de equipamento de escritório oferece racionalidade ao trabalho da Recepcionista. Tais equipamentos podem ser assim discriminados:

- I. O telefone é uma ferramenta útil e deve ser usado com voz clara, boa dicção e português correto.
- II. O computador, além de armazenar informações, poderá disponibilizá-las imediatamente.
- III. O arquivo organizado dinamiza o trabalho.
- IV. A agenda deve registrar as obrigações diárias e compromissos futuros.

Dentre as assertivas acima, assinale a alternativa correta:

- a) I e II verdadeiros.
- b) I, II e III verdadeiros.
- c) I, II, III e IV verdadeiros.
- d) Apenas III verdadeiro.

- e) I, II e IV verdadeiros.

QUESTÃO 31

Existem diversos tipos de arquivos, dentre eles, o arquivo que guarda documentos e papéis que oferecem menor frequência de uso, consulta ou referência, denominado:

- a) Ativo.
- b) Inativo.
- c) Morto.
- d) Temporário.
- e) N.D.A

QUESTÃO 32

Que documentos são considerados para “arquivo morto”?

- a) Documentos para guarda permanente.
- b) Documentos de sobreaviso.
- c) Documentos rasurados.
- d) Documentos em vigência
- e) Documentos sem importância.

QUESTÃO 33

De acordo com os tipos de arquivo, qual das alternativas NÃO é considerado um tipo de arquivo:

- a) Corrente.
- b) Morto.
- c) Intermediário.
- d) Permanente.
- e) Decorrente.

QUESTÃO 34

Dentre as assertivas abaixo, qual delas diz respeito a finalidade de um arquivo:

- a) Guardar e organizar documentos.
- b) Guardar documentos.
- c) Servir à História.
- d) Organizar documentos.
- e) Deixar os documentos acessíveis.

QUESTÃO 35

O atendimento ao público exige habilidade do profissional recepcionista. Assim, ao receber uma pessoa para o atendimento, o recepcionista deve:

- a) Apenas ouvir e observar a pessoa que está solicitando a informação.
- b) Ouvir, entender, orientar e encaminhar.
- c) Procurar orientar se possível e não encaminhá-la.
- d) Ouvir e anotar as solicitações apenas.
- e) Deixar de ouvir e encaminhá-la imediatamente.

QUESTÃO 36

O relacionamento interpessoal no trabalho depende de:

- a) Apenas da iniciativa que deve partir do gestor maior da empresa.
- b) Apenas de ser estimulado pelo setor de Recursos Humanos.
- c) Da sensibilização das pessoas em promover mudanças pessoais.
- d) Do envolvimento do diretor de Recursos Humanos.
- e) Da sensibilidade da Direção Geral.

QUESTÃO 37

O processo de comunicação em qualquer situação exige:

- a) A figura do emissor e do receptor.
- b) A presença, apenas, quando falamos a mesma língua.
- c) O estabelecimento de um contato entre duas pessoas, apenas.
- d) O entendimento, apenas, quando falamos a mesma língua.
- e) Uma codificação e um canal de ruído.

QUESTÃO 38

Existem algumas atitudes que facilitam o relacionamento e a produtividade no ambiente de trabalho, dentre elas:

- a) Solidariedade e disposição para cooperar.

- b) Egoísmo e falta de flexibilidade.
- c) Aceitar a liderança apenas das chefias ou de quem tem prestígio.
- d) Impor seu ponto de vista ou aceitar sempre o ponto de vista dos outros.
- e) N.D.A

QUESTÃO 39

O comportamento ético de um profissional recepcionista expõe as seguintes atitudes, **exceto**:

- a) Admitir erros.
- b) Dizer a verdade.
- c) Adiar decisões desagradáveis.
- d) Não divulgar problemas familiares.
- e) Ser pontual e organizado.

QUESTÃO 40

Com relação ao manuseio de correspondências, o profissional recepcionista deve proceder:

- a) Protocolar todas as correspondências e arquivá-las.
- b) Ler uma a uma para saber do que se trata e direcioná-la corretamente.
- c) Encaminhá-la prontamente a seus destinatários.
- d) Verificar quais os destinatários e comentar sobre as correspondências com seu colega de trabalho.
- e) N.D.A

