



PREFEITURA MUNICIPAL DE JUMIRIM

CONCURSO PÚBLICO 01/2015

RECEPCIONISTA

CADERNO DE QUESTÕES

ABRA SOMENTE QUANDO AUTORIZADO

Nome do Candidato: _____

Assinatura: _____

Concurso Realizado pela:




Planexcon
ASSESSORIA E CONSULTORIA PÚBLICA

Contato:

contato@planexcon.com.br

Tel0xx15 3282-3542

INSTRUÇÕES

1. Este Caderno contém 08 páginas com 40 questões de múltipla escolha, assim distribuídas:
 - **Língua Portuguesa**, com 10 questões, enumeradas de 01 a 10.
 - **Matemática**, com 10 questões, enumeradas de 11 a 20.
 - **Noções Básicas de Informática**, com 05 questões, enumeradas de 21 a 25.
 - **Conhecimentos Específicos**, com 10 questões, enumeradas de 26 a 35.
 - **Conhecimentos Gerais**, com 05 questões, enumeradas de 36 a 40.
2. Cada questão contém 5 (cinco) alternativas (a, b, c, d, e), das quais somente uma atende às condições do enunciado.
3. Esta prova terá a duração de 3 horas, incluído o tempo necessário para preenchimento do Gabarito de Resposta, sendo permitida a saída do candidato da sala de prova somente após 30 minutos do seu início.
4. Responda a todas as questões. Para cômputo da nota, serão considerados apenas os acertos.
5. Não será permitido ao candidato o destaque de qualquer página da prova.
6. Não é permitido, em hipótese alguma, o empréstimo de qualquer objeto.
7. Não se atenha às questões que julgar difíceis, volte a elas se lhe sobrar tempo.
8. Estando as questões respondidas neste caderno, você deverá transcrever todas as alternativas assinaladas para o Gabarito de Respostas, utilizando caneta esferográfica de tinta preta ou azul.
9. Você receberá do Fiscal o Gabarito de Respostas. Verifique se estão em ordem e com todos os dados impressos corretamente. Caso contrário, notifique o Fiscal, imediatamente.
10. Após certificar-se de que a Gabarito de Respostas é seu, assine-o com caneta esferográfica de tinta preta ou azul no local em que há a indicação: "ASSINATURA DO (A) CANDIDATO (A)".
12. A folha de respostas não deve ser dobrada, amassada ou rasurada.
13. O Gabarito de Resposta deverá ser assinado e as respectivas lacunas preenchidas correspondentemente a alternativa que o Candidato julgar correta, pintando-a por completa, conforme exemplo a seguir: 
14. Serão nulas as respostas rasuradas ou múltiplas para uma mesma questão.

Boa Prova!

LÍNGUA PORTUGUESA

QUESTÃO 01



O Humor da tirinha decorre:

- a) Da reivindicação do garoto.
- b) Do temor que o garoto expressa (das palmadas).
- c) Da expressão da Mafalda na tirinha.
- d) Da obediência do menino.
- e) Da obediência dos pais.

QUESTÃO 02

Indique entre as alternativas abaixo o sinônimo da palavra oratória:

- a) Oração.
- b) Prece.
- c) Retórica.
- d) Dor.
- e) Capela.

QUESTÃO 03

A ordem que faz progredir, é a mesma que nos garante total autonomia no direito de sermos nós as diretrizes da organização pouco impessoal dessa sociedade de baixo caráter e de grande utopia, essa que deixa claro que nunca estará tão mais claro do que já está, as inegáveis consequências da suja e intolerante irracionalidade de alguns homens.

Fábio Cardoso

São, respectivamente, antônimos das palavras grifadas acima:

- a) Regredir, interdependência, ilusão.
- b) Prosperar, liberdade, fantasia.
- c) Retroceder, decisão, alucinação.
- d) Interdependência, dependência, realidade.
- e) Recuar, interdependência, realidade.

POEMA PARA QUESTÕES 04 E 05

CHOVE

CHOVE. É dia de Natal.
Lá para o Norte é melhor:
Há a neve que faz mal,
E o frio que é ainda pior.

E toda a gente é contente
Porque é dia de o ficar.
Chove no Natal presente.
Antes isso que nevar.

Pois apesar de ser esse
O Natal da convenção,
Quando o corpo me arrefece
Tenho frio e Natal não.

Deixo sentir a quem quadra
E o Natal de quem o fez,
Pois se escrevo ainda outra quadra
Fico gelado dos pés.

QUESTÃO 04

Sobre o poema é correto que:

- a) O eu lírico não gosta do clima de alegria trazido pelo Natal.
- b) O eu lírico fica muito contente no natal.
- c) O eu lírico mora no norte.
- d) O poema retrata o espírito de partilha natalino.
- e) O eu lírico distribui poemas como presentes de natal.

QUESTÃO 05

Todas os vocábulos acentuados no texto são:

- a) Monossílabos átonos.
- b) Monossílabos tônicos.
- c) Oxítonas terminadas em a.
- d) Oxítonas terminadas em a e e.

e) Paroxítonas.

QUESTÃO 06

João pretende **alienar** o imóvel para a família de José.

Considerando o contexto da oração acima, indique qual o sinônimo da palavra assinalada:

- a) Comprar.
- b) Empréstimo.
- c) Vender.
- d) Alugar.
- e) Visitar.

QUESTÃO 07

Qual das alternativas abaixo é uma polissílabo:

- a) Escola.
- b) Trevo.
- c) Aves.
- d) Análise.
- e) Vegetal.

QUESTÃO 08

Assinale a alternativa que indica **corretamente** o plural das palavras **anel** e **troféu**, respectivamente:

- a) Anéis e troféus.
- b) Aneus e troféus.
- c) Anéis e troféis.
- d) Aneus e troféis.
- e) Anels e trofels.

QUESTÃO 09

O antônimo da palavra **utilizável** é:

- a) Útil.
- b) Necessário.
- c) Vantajoso.
- d) Eficaz.
- e) Inaproveitável.

QUESTÃO 10

Assinale a alternativa que está acentuada corretamente:

- a) A platéia aplaudiu a apresentação.
- b) Depois da viagem Joana teve enjôo.
- c) A árvore não aguentou a ventania.
- d) O casêiro da casa acabou de sair.
- e) Não terêmos mais condições de andar neste caminho.

MATEMÁTICA

QUESTÃO 11

A Respeito dos números naturais é INCORRETO o que se afirmar em:

- a) São todos os números inteiros positivos, menos o zero.
- b) É representado pela letra maiúscula N.
- c) Compreende os números inteiros.
- d) O conjunto dos números naturais maiores que 5 é infinito.
- e) O conjunto dos números naturais menores que 5 é finito.

QUESTÃO 12

Considerando os múltiplos **3**, quais os três próximos múltiplos depois do 18:

- a) 6, 9 e 12.
- b) 18, 21 e 24.
- c) 21, 24 e 27.
- d) 9, 12 e 15.
- e) 19, 20 e 21.

QUESTÃO 13

Considerando os múltiplos e divisores do número 20 é correto afirmar:

- a) Os divisores de um número par são sempre pares.
- b) Nem todo múltiplo de 20 é par.
- c) O número 40 é um divisor de 20.
- d) Entre os divisores do número 20 há pares e ímpares.
- e) O zero não é múltiplo de 20.

QUESTÃO 14

Ainda sobre múltiplos e divisores de um número, analise as afirmativas colocando (V) para as verdadeiras e (F) para as falsas:

- () Qualquer número natural é múltiplo de si mesmo.
- () 0 não é divisor dos números naturais.
- () O produto de dois múltiplos de um número nem sempre é um múltiplo desse número.
- () A soma de dois múltiplos de um número é também um múltiplo desse número.
- () 1 é divisor de qualquer número natural.
- () 5 é divisor de números terminados em 0, 2 ou 5.

Caderno de Questões
Recepcionista

A sequência correta encontrada é:

- a) F-V-F-V-V-F.
- b) V-F-V-V-V-F.
- c) V-V-V-V-V-V.
- d) V-V-F-V-V-F.
- e) V-F-V-V-F-F.

QUESTÃO 15

Numa campanha de vacinação, em um município foram vacinadas 11 296 crianças da zona urbana e 1649 da zona rural. Quantas crianças foram vacinadas nesse município:

- a) 27.786.
- b) 12.935.
- c) 12.945.
- d) 12.905.
- e) 27.776.

TABELA PARA QUESTÕES 16, 17, 18 E 19

Observe a tabela abaixo:

ARRECADAÇÃO DAS BRINCADEIRAS DO FESTIVAL JUNINO	
Pau- de- sebo	R\$ 1.065,00 reais
Correio elegante	R\$ 3.027,00 reais
Barraca do beijo	R\$ 1.825,00 reais
Pescaria	R\$ 4.020,00 reais
Argolas	R\$ 1.800,00 reais

QUESTÃO 16

Qual o lucro total com as brincadeiras, considerando que foram gastos R\$ 580,00 reais com a compra de prendas:

- a) R\$ 11.737,00.
- b) R\$ 11.157,00.
- c) R\$ 11.517,00.
- d) R\$ 12.317,00.
- e) R\$ 12.157,00.

QUESTÃO 17

Qual a diferença entre a brincadeira que mais rendeu e a que menos rendeu:

- a) R\$ 3.045,00.
- b) R\$ 5.085,00.
- c) R\$ 1.047,00.
- d) R\$ 2.955,00.
- e) R\$ 1.073,00.

QUESTÃO 18

O preço para subir no pau-de-sebo era de R\$5,00

reais. Sendo assim quantas pessoas participaram dessa brincadeira:

- a) 200.
- b) 203.
- c) 213.
- d) 13.
- e) 113.

QUESTÃO 19

Considerado que o preço de nenhuma das brincadeiras incluía centavos. Assinale a alternativa que apresenta a brincadeira na qual participaram 73 pessoas:

- a) Pau- de- sebo.
- b) Correio elegante.
- c) Barraca do beijo.
- d) Pescaria.
- e) Argolas.

QUESTÃO 20

Uma cidade de 10 mil habitantes apresentou, no ano de 2015 uma mortalidade de 5% e uma natalidade (nascimento) de 7%. De quanto aumentou a população dessa cidade no ano de 2015:

- a) 480.
- b) 200.
- c) 220.
- d) 170.
- e) 100.

NOÇÕES BÁSICAS DE INFORMÁTICA

QUESTÃO 21

O Microsoft Word é um dos editores de textos mais utilizados do mundo. Trata-se de uma ferramenta repleta de recursos e funcionalidades, o que a torna apta à elaboração dos mais diversos tipos de documentos.

http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/CTIC/Dicas/WORD_2007

Sobre o Microsoft Word é INCORRETO afirmar:

- a) Se você precisa aumentar ou diminuir o tamanho da fonte de uma palavra ou de uma frase, não precisa acessar os recursos de formatação para isso. Basta selecionar a palavra ou a frase desejada e pressionar, ao mesmo tempo, os botões: **Ctrl** e **(para**

Caderno de Questões
Recepcionista

Sobre o Power Point avalie as afirmativas abaixo e assinale a opção correta:

- I. Se você salvar seu arquivo do PowerPoint usando a opção de salvamento padrão (extensão .ppt no PowerPoint 2003 e anteriores, extensão .pptx na versão 2007 em diante), o programa sempre o abrirá na forma editável.
 - II. Se você salvar seu arquivo do PowerPoint usando a opção de salvamento padrão (extensão .ppt no PowerPoint 2003 e anteriores, extensão .pptx na versão 2007 em diante), o programa sempre o abrirá na forma editável.
 - III. Suponha que você tem uma apresentação com 30 slides e, lá pelo vigésimo, descobre que precisa, por algum motivo, começar a apresentação novamente. Para voltar ao início (primeiro slide), simplesmente pressione, por dois segundos, o botão esquerdo e direito do mouse simultaneamente.
 - IV. O PowerPoint permite a criação de álbuns de fotografia.
 - V. O PowerPoint pode ser usado para criar um pôster ou cartaz.
 - VI. CTRL+O permite criar uma nova apresentação.
- a) Das afirmativas acima apenas duas estão corretas.
b) Das afirmativas acima apenas três estão corretas.
c) Das afirmativas acima apenas quatro estão corretas.
d) Das afirmativas acima apenas cinco estão corretas.
e) Todas as afirmativas acima estão corretas.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 26

Considerando a definição dos termos utilizados na telefonia relacione as colunas:

1. BINA.
2. Codec.
3. Delay.
4. IP. Jitter.
5. PABX.

() Um dispositivo que codifica ou decodifica (Coder/Decoder) um sinal.

() Termo usado para as centrais telefônicas usadas nas empresas.

() Fenômeno caracterizado pelo desvio no tempo ou na fase de um sinal de transmissão de pacotes de dados.

() Aparelho que identifica o número do telefone do chamador ("B" Identifica número de "A").

() É um atraso em um sinal que está sendo transmitido.

A sequência correta encontrada é:

- a) 2-5-4-3-1.
- b) 2-5-4-1-3.
- c) 2-1-4-5-3.
- d) 2-3-1-5-4.
- e) 3-2-5-4-1.

QUESTÃO 27

Se ao atender ao telefone, o (a) recepcionista constatar que está falando com um médico ou advogado deverá tratá-lo como:

- a) "Doutor, fulano de tal".
- b) "Senhor, fulano de tal".
- c) "Mestre, fulano de tal".
- d) Querido.
- e) Você.

QUESTÃO 28

Existem muitas situações onde você será chamado (a) para atender ao telefone. Saber a forma correta de atender e como desenvolver bons hábitos de comunicação são habilidades importantes para uma boa recepcionista. Sendo assim, suponha que a recepcionista de uma livraria atenda ao telefone, a frase mais adequada seria:

- a) Alô! Quem tá falando?
- b) Pois não, quem deseja?
- c) Livraria Atual. Marta. Como posso ajudar?
- d) Pois não amor!
- e) Livraria Atual. Diga querido!

QUESTÃO 29

Avalie as afirmativas colocando (V) para as verdadeiras e (F) para as falsas:

Caderno de Questões
Recepcionista

() No sistema de PABX todas as ligações internas e a maioria das ligações para fora da empresa são feitas pelos usuários de ramais.

() No sistema de PABX todas as ligações, sejam elas de entrada, de saída ou internas, são feitas sem passar pela telefonista.

() Os Ramais restritos só fazem ligações internas.

() O Número-Chave ou Piloto é o número que acessa automaticamente as linhas que estão em busca automática, devendo ser o único número divulgado ao público.

() DDG é o critério de medição de uma chamada por tempo, distância e horário.

() Serviço Noturno direciona as chamadas recebidas nos horários fora do expediente para determinados ramais. Só é possível em CPCT's do tipo PBX e PABX.

A sequência correta encontrada está em:

- a) F-V-V-V-F-V.
- b) V-F-V-V-V-F.
- c) V-F-V-V-F-V.
- d) V-V-V-V-F-V.
- e) V-F-V-V-V-V.

QUESTÃO 30

No que se refere à apresentação no trabalho é INCORRETO o exposto:

- a) A escolha da roupa é igual para o final de semana ou lazer, situações em que a moda pode ser uma opção.
- b) A roupa de trabalho transmite conceitos e códigos de valores da organização.
- c) Profissionalmente, sempre é melhor chamar a atenção pela elegância porque a ousadia ou irreverência, são incompatíveis com o ambiente de trabalho.
- d) Escolha peças práticas, econômicas e versáteis, que não interfiram no estilo individual e tipo de trabalho.
- e) Você deve se sentir confortável, e a roupa adequada à ocasião, opte por roupas que priorizem versatilidade, e não só a beleza.

QUESTÃO 31

A respeito das regras do bom atendimento ao telefone, avalie as assertivas abaixo:

- I. O telefone deve ser atendido antes do terceiro toque.

II. Postura na voz e ao sentar, palavras pronunciadas com calma e a Boca próxima ao telefone são procedimentos importantes para que a mensagem seja totalmente entendida pela outra parte.

III. É preciso valer-se com o uso de frases como "quem gostaria?".

IV. Quem ligou é que deve desligar primeiro, assim ditam as boas maneiras.

Estão corretas:

- a) Somente as afirmativas expostas em I, II e III.
- b) Somente as afirmativas expostas em I, II e IV.
- c) Somente as afirmativas expostas em I, III e IV.
- d) Somente as afirmativas expostas em II, III e IV.
- e) Todas as afirmativas expostas acima.

QUESTÃO 32

Sobre a ética profissional é incorreto o que se afirmar em:

- a) Falar sobre ética é complexo e abrangente, pois precisamos rever valores sociais, educacionais e morais.
- b) Ético é o estudo do comportamento humano, ela sustenta e dirige as ações do homem, norteando sua conduta individual e social.
- c) Tais princípios e valores correspondem a moralidade, religião, honestidade, comportamentos, atitudes, posturas etc.
- d) Um profissional íntegro é aquele que age em conformidade com seus princípios morais e valores, sem prejudicar as pessoas em sua volta.
- e) A ética dá a cada indivíduo o poder de interpretar e viver os valores sociais de diversas formas, dependendo da maneira como foi criado.

QUESTÃO 33

O público está cada vez mais exigente quando o assunto é atendimento, por isso consultórios, empresas, órgãos públicos e até eventos estão investido cada vez mais no treinamento de seus recepcionistas. Há três tipos de atitudes que orientam a postura do recepcionista no atendimento ao cliente, as atitudes reativas, ativas e proativas. Sobre essas atitudes é correto que:

Caderno de Questões

Recepcionista

- a) **As Reativas** são atitudes tomadas em resposta a reações dos clientes, sejam elas negativas ou positivas.
- b) As atitudes ativas são atitudes tomadas em resposta a reações dos clientes, sejam elas negativas ou positivas.
- c) **As Proativas** são atitudes tomadas em resposta a reações dos clientes, sejam elas negativas ou positivas.
- d) **As Proativas** são aquelas que o recepcionista deve aplicar em seu dia a dia. Elas são obrigatórias e são responsáveis proporcionar a primeira impressão no cliente.
- e) As Atitudes **Ativas** proporcionam uma satisfação maior no cliente, encantando-o e fazendo com que ele se torne fiel ao estabelecimento.

QUESTÃO 34

A recepção não é somente o lugar por onde passam as pessoas, mas sim o primeiro contato do cliente com a empresa, daí a importância de um recepcionista bem preparado para prestar um atendimento de qualidade. Sobre o assunto é INCORRETO que o recepcionista:

- a) Sempre cumprimente a pessoa com “bom dia”, “boa tarde”, “boa noite”.
- b) Saiba a hora certa e com quem brincar, mas preferencialmente, evite brincadeiras e piadas.
- c) Nunca fale mal do seu local de trabalho, de seu chefe e colegas e evite fofocas ao telefone enquanto o cliente espera.
- d) Evite atender o celular pessoal ou tratar de assuntos particulares na frente dos clientes.
- e) Trate todos da mesma maneira, no entanto, caso chegue alguém que você tenha mais contato, seja parcial.

QUESTÃO 35

A Chamada em Espera é uma funcionalidade que permite, enquanto você está ao telefone, perceber que outra pessoa está tentando te ligar, ao escutar breves bip's (que só você escuta).

Infelizmente não sabemos que podemos pedir um momento, apertar a tecla _____ do aparelho, atender a segunda chamada (para não perder o negócio!), e voltar à 1ª chamada, usando a tecla _____.

Completa corretamente a sentença acima:

- a) FLASH, DEL.
- b) FLASH, RED.
- c) MEM, FLASH.
- d) FLASH, FLASH.
- e) FLASH, MEM.

CONHECIMENTOS GERAIS

QUESTÃO 36

A respeito do Zika vírus é errôneo o exposto em:

- a) É desaconselhável o uso ou indicação de ácido acetilsalicílico e outras drogas anti-inflamatórias em função do risco aumentado de complicações hemorrágicas.
- b) O tratamento dos casos sintomáticos recomendado é baseado no uso de acetaminofeno (paracetamol) ou dipirona para o controle da febre e manejo da dor.
- c) Recentemente, foi observada uma possível correlação entre a infecção ZIKAV e a ocorrência de síndrome de Guillain-Barré.
- d) As medidas de prevenção e controle são semelhantes às da dengue e chikungunya.
- e) O principal modo de transmissão descrito do vírus é por contato com pessoas infectadas.

QUESTÃO 37

O Ministério da Educação (MEC) deu início a um novo ciclo do Pacto Nacional pela Alfabetização na Idade Certa (Pnaic). Essa etapa vai ter como objetivo central as regiões _____ do País.

Completa corretamente a sentença:

- a) Nordeste e Sul.
- b) Norte e Nordeste.
- c) Norte e Centro-oeste.
- d) Sul e Sudeste.
- e) Centro-oeste e Sudeste.

QUESTÃO 38

Novas regras do Fies vão melhorar a distribuição de vagas universitárias. Vagas que não forem preenchidas durante o processo seletivo poderão ser redistribuídas entre os cursos da própria instituição de Ensino Superior

O termo destacado acima é:

- a) É um exame (prova) aplicado desde 1998 é utilizado como critério de seleção para os

Caderno de Questões
Recepcionista

- estudantes que pretendem concorrer a uma bolsa.
- b) É um programa que concede bolsas integrais e parciais para estudantes de baixa renda em faculdades ou universidades particulares.
- c) É um sistema que objetiva selecionar os candidatos às vagas das instituições públicas de ensino superior.
- d) É um programa que financia a graduação na educação superior de estudantes matriculados em instituições particulares.
- e) É um programa que seleciona os candidatos com base na pontuação obtida pelo Enem.

QUESTÃO 39

**PRESIDENTA DILMA INAUGURA MUSEU DE
CONGONHAS - PATRIMÔNIO CULTURAL**

A presidenta Dilma Rousseff participa nesta terça-feira (15) da inauguração do Museu de Congonhas (MG), localizado no sítio histórico do Santuário do Bom Jesus de Matosinhos, onde se encontra a obra-prima do escultor Antônio Francisco Lisboa. Desde 1985, o sítio tem o título de Patrimônio Cultural Mundial.

<http://blog.planalto.gov.br/presidenta-dilma-inaugura-museu-de-congonhas/>

O escultor Antônio Francisco Lisboa ficou conhecido pelo codinome:

- a) Aleijadinho.
b) Maneco.
c) Cisne Negro.
d) Palhacinho.
e) Mãozinha.

QUESTÃO 40



O Museu do Amanhã é um museu de ciência que oferece, na essência, a reflexão sobre o mundo que queremos no futuro. Um novo marco para a cidade. Assim pode ser definido o Museu do Amanhã, novo espaço de lazer, cultura e educação que será inaugurado, nesta manhã está localizado na Cidade:

- a) Brasília.
b) São Paulo.
c) Rio de Janeiro.
d) Minas Gerais.
e) Santa Catarina.