



**CÂMARA MUNICIPAL DE CASTRO  
CONCURSO PÚBLICO – EDITAL Nº 001/2011  
CARGO: RECEPCIONISTA**

\_\_\_\_\_  
(NOME COMPLETO EM LETRA DE FORMA)

\_\_\_\_\_  
(Nº DE INSCRIÇÃO)

**INSTRUÇÕES**

1. Verifique se este caderno contém trinta questões objetivas e observe se ele apresenta algum tipo de defeito. Em caso de dúvida, comunique o fiscal.
2. O conteúdo desta prova está distribuído da seguinte maneira:

| QUESTÕES | CONTEÚDO          | QUESTÕES | CONTEÚDO   | QUESTÕES | CONTEÚDO                  |
|----------|-------------------|----------|------------|----------|---------------------------|
| 01 a 08  | Língua Portuguesa | 09 a 15  | Matemática | 16 a 30  | Conhecimentos Específicos |

3. As questões desta prova apresentam quatro alternativas, assinaladas com os números 01, 02, 04 e 08, nesta sequência. Cada questão terá como resposta a soma dos números correspondentes às alternativas que você apontar como corretas.
4. Instruções sobre o cartão de respostas.
  - 4.1 CONFIRA os dados seguintes, que devem coincidir com os de sua inscrição: nome do candidato, função, número de inscrição.
  - 4.2 ASSINE no local indicado.
  - 4.3 PREENCHA os campos ópticos com cuidado, porque não haverá substituição do cartão em caso de erro ou rasura.
  - 4.4 NÃO DOBRE E NÃO AMASSE o cartão.
  - 4.5 Para cada questão, PREENCHA SEMPRE DOIS CAMPOS, um na coluna das dezenas e um na coluna das unidades. Como exemplo, se esta prova tivesse a questão 41 e se você encontrasse o número 09 como resposta para ela, o cartão de registro de respostas teria que ser assinalado da maneira indicada ao lado.
5. O prazo destinado para resolução desta prova é de TRÊS HORAS, a partir do momento em que for completado o processo de distribuição dos cadernos de questões, incluído o tempo para preenchimento do cartão de respostas.
6. Quando você terminar a prova, solicite ao fiscal que apanhe o material de prova na sua carteira. Assine o protocolo de registro de presença e aguarde sua liberação pelo fiscal para sair do local de prova. Lembre-se de que você só pode deixar o local de prova após às 10h30min.
7. É obrigatória a permanência dos dois últimos candidatos da sala para a assinatura da ata de encerramento de aplicação da prova.



**Observação: Você pode preencher a papeleta abaixo e levá-la.  
ATENÇÃO! Só a destaque depois de ter entregue o cartão de respostas ao fiscal.**

..... destaque aqui .....



CÂMARA MUNICIPAL DE CASTRO  
CONCURSO PÚBLICO – EDITAL Nº 001/2011  
CARGO: RECEPCIONISTA

**PAPELETA PARA ANOTAÇÃO DAS RESPOSTAS ASSINALADAS – USO OPCIONAL**

|           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 01        | 02        | 03        | 04        | 05        | 06        | 07        | 08        | 09        | 10        |
| <b>14</b> | <b>03</b> | <b>15</b> | <b>09</b> | <b>15</b> | <b>05</b> | <b>07</b> | <b>13</b> | <b>07</b> | <b>15</b> |
| 11        | 12        | 13        | 14        | 15        | 16        | 17        | 18        | 19        | 20        |
| <b>05</b> | <b>11</b> | <b>15</b> | <b>03</b> | <b>15</b> | <b>03</b> | <b>14</b> | <b>15</b> | <b>13</b> | <b>05</b> |
| 21        | 22        | 23        | 24        | 25        | 26        | 27        | 28        | 29        | 30        |
| <b>11</b> | <b>15</b> | <b>09</b> | <b>15</b> | <b>12</b> | <b>03</b> | <b>07</b> | <b>10</b> | <b>15</b> | <b>11</b> |



TEXTO PARA AS QUESTÕES 01 A 04

**Inimigo desconhecido**

Um contingente assustador de pessoas no mundo tem demência e nunca recebeu diagnóstico ou tratamento. Isso pode significar até 90% dos doentes em países menos desenvolvidos e 36 milhões de pessoas no total. Para a Associação Mundial de Alzheimer, este é hoje o maior desafio a ser enfrentado.

Para quem tem Alzheimer, a demência mais comum, faz toda a diferença. Após os primeiros sintomas, a sobrevivência média é de 8 a 14 anos. A degeneração do cérebro é progressiva e irreversível. E ninguém até hoje foi capaz de explicá-la.

Apesar de tanta ignorância, o que se sabe é mal aproveitado na prática clínica, sustenta o neurologista Cícero Galli Coimbra, professor da Unifesp, "Numa das pesquisas mais longas da história da medicina, George Vaillant, na Universidade de Harvard, demonstrou que o estilo de vida, o estresse e a depressão aumentam muito a chance de a pessoa desenvolver Alzheimer", afirma Coimbra. Tudo isso interfere na formação de novos neurônios, diz, antes de defender o foco na prevenção. "A abordagem generalizada é na busca de uma droga salvadora. Já sabemos que a vitamina D controla 229 funções das células cerebrais, mas poucos médicos dão atenção a isso: na cidade de São Paulo, no inverno, 77% da população apresenta déficit de vitamina D".

Adaptado de: revista Superinteressante de janeiro de 2012, nº 300, Editora Abril, página 56.

**01** – Com relação às informações do texto, assinale o que for correto.

- 01) Em São Paulo, foram encontrados mais casos de demência entre a população, principalmente no decorrer do inverno.
- 02) Quanto mais desfavoráveis as condições econômicas e sociais de um país, maiores são as incidências de doenças mentais na população.
- 04) Segundo o professor da Unifesp, deveria haver antes uma maior preocupação com a prevenção da doença, e não só buscar o remédio eficaz para combater o mal, depois de já instalado.
- 08) Já está comprovado que a probabilidade de desenvolvimento do Alzheimer pode estar relacionada com a forma de condução da vida das pessoas no seu cotidiano.

**02** – Na 2ª oração do último período do texto "...que a vitamina D controla 229 funções...", o termo "que" é uma conjunção integrante e inicia uma oração subordinada substantiva objetiva direta. Com relação aos períodos em que aparece essa mesma conjunção, assinale o que for correto.

- 01) É importante que sempre façamos exames preventivos para evitar surpresas desagradáveis.
- 02) Alguns pesquisadores afirmam que a doença mental é um dos maiores problemas de saúde pública.
- 04) O povo, que é solidário, muda o destino do país.
- 08) Ele se preocupava tanto com a saúde que fazia vários check ups durante o ano.

**03** – Na frase "...é mal aproveitado na prática clínica..." do último parágrafo, o termo "mal" é um advérbio de modo. Com relação ao uso de "mal" e "mau", assinale o que for correto.

- 01) Joana está sempre de mau humor, por isso, mal chega ao trabalho e começa a reclamar de tudo.
- 02) Um mau governante causa ao povo um mal irreparável.
- 04) Ele passou por um mau momento numa viagem à selva, pois contraiu um mal difícil de curar.
- 08) O grande mal do Brasil são suas diferenças sociais.

**04** – Com relação à sintaxe, assinale o que for correto.

- 01) No último período, a oração "...mas poucos médicos dão atenção a isso...", é uma coordenada sindética adversativa.
- 02) No período "A degeneração do cérebro é progressiva e irreversível", os termos "progressiva" e "irreversível" correspondem ao objeto direto do verbo "ser" empregado anteriormente.
- 04) A expressão "a demência mais comum" do primeiro período do 2º parágrafo é classificada como vocativo, pois explica o termo anteriormente mencionado.
- 08) No primeiro período, a oração "...e nunca recebeu diagnóstico..." é uma coordenada sindética aditiva.

TEXTO PARA AS QUESTÕES 05 A 08

Verão é época de se despir dos problemas, de se despir dos preconceitos. Enfim, época de se despir. Depois, é correr para a praia. Os rapazes ficam babando quando passa uma garota. As crianças ficam babando quando passa um sorveteiro. E os bebês, em suas piscininhas infláveis, ficam só babando. É sempre a mesma coisa. E é sempre muito bom.

Adaptado de: campanha publicitária da Havaianas inserida na revista Veja de 13/01/2010 da Editora Abril, edição nº 2147, páginas 24/5.

**05** – Com relação aos recursos de linguagem utilizados no texto, assinale o que for correto.

- 01) O verbo "despir-se" foi empregado no sentido conotativo na primeira frase.
- 02) O verbo "ser" foi utilizado no texto por quatro vezes no presente para enfatizar a estação, o que é sempre feito nesse tempo, e que continua sendo prazeroso.
- 04) No último período, a conjunção aditiva "e" poderia ser substituída por uma conjunção adversativa, pois a frase anterior sugere algo contrário do que foi declarado.
- 08) O verbo "babar" foi empregado no sentido denotativo na antepenúltima frase.

**06** – A partícula "se" que precede o verbo "despir" é um pronome reflexivo. Com relação ao emprego do pronome reflexivo, assinale o que for correto.

- 01) As crianças atiravam-se na piscina.
- 02) Cuida-se bem das crianças.
- 04) Minha amiga se julgava linda.
- 08) Não se conhecem alternativas para o tratamento da doença.

**07** – Na oração "...quando passa um sorveteiro", o termo "quando" é uma conjunção temporal. Assinale o que for correto, em que a conjunção ou locução conjuntiva empregadas, indicam essa mesma circunstância de tempo.

- 01) Não poderemos ir à praia enquanto estiver chovendo forte.
- 02) Assim que você chegou em casa, eu fiquei mais tranquila.
- 04) Logo que ela entrou, todos a cumprimentaram.
- 08) À medida que o tempo passava, diminuía o número de pessoas na praia.

**08** – Na frase "Os rapazes ficam babando...", o verbo "ficar" está na 3ª pessoa do plural para concordar com o sujeito "rapazes". Com relação ao que se refere à aplicação das regras de concordância verbal adotadas pela norma culta da língua portuguesa, assinale o que for correto.

- 01) Voltaram da excursão todos os alunos envolvidos na pesquisa.
- 02) Já fazem dois meses que ele não dá notícia.
- 04) Precisa-se de ajudantes para serviços gerais.
- 08) Os Andes têm paisagens fantásticas.

**MATEMÁTICA**

**09** – Das comparações abaixo, assinale o que for correto.

- 01)  $2 > 1,9$ .
- 02)  $-3 > -4$ .
- 04)  $0,4 = 4/10$ .
- 08)  $0,40 < 0,31$ .

**10** – Os automóveis modernos podem ser abastecidos utilizando-se a mistura de gasolina e álcool. O tanque de um automóvel foi abastecido com a mistura desses combustíveis em duas ocasiões, recebendo, em cada vez, o total de 60 litros, em condições diferentes, conforme demonstrado abaixo. Nesse contexto, assinale o que for correto.

- na primeira vez, colocou-se 65% de gasolina ao preço de R\$ 2,56 o litro, e o restante de álcool ao preço de R\$ 2,05 o litro;
- na segunda vez, colocou-se 45% de gasolina ao preço de R\$ 2,39 o litro, e o restante de álcool ao preço de R\$ 1,99 o litro.

- 01) O gasto foi maior na primeira vez.
- 02) A diferença entre os gastos foi inferior a R\$ 14,00.
- 04) A soma dos gastos foi superior a R\$ 270,00.
- 08) O gasto, na primeira vez, foi superior a R\$ 135,00.

11 – Assinale o que for correto.

- 01) Posso comprar 35 passagens de ônibus ao custo unitário de R\$ 1,72, então, se o valor da passagem aumentar para R\$ 2,15 posso comprar 28 passagens.
- 02) Um navio partiu do porto de Itali para uma viagem em alto mar levando a bordo reservas suficientes para alimentar seus 20 tripulantes durante 30 dias. Logo após a partida do navio, percebeu-se a presença de 4 tripulantes clandestinos. Assim, as reservas de alimentos vão durar 36 dias.
- 04) Um filtro de ar retém 0,7 gramas de poeira para cada 100 m<sup>3</sup> de ar filtrado, então, 56 gramas de poeira são retidos por 8.000 m<sup>3</sup> de ar filtrado.
- 08) Um automóvel, a uma velocidade de 80 km/h leva 2 horas para ir da cidade A até a cidade B, então, deve levar mais de 2 horas se aumentar a sua velocidade, no mesmo trajeto.

12 – Ao voltar de uma viagem da Europa, Raquel trocou por reais os 900 euros que haviam sobrado. Nesse dia, o euro estava valendo R\$ 2,15. Na semana seguinte, Raquel teve de realizar outra viagem para a Europa e então trocou por euros todos os reais que obteve na primeira transação. Porém, por uma série de fatores econômicos, o euro sofreu uma pequena desvalorização e passou a valer R\$ 2,03. Nesse contexto, assinale o que for correto.

- 01) Raquel obteve R\$ 1.935,00 na troca dos 900 euros ao regressar da primeira viagem.
- 02) Raquel conseguiu comprar mais de 950 euros com o dinheiro que possuía às vésperas da segunda viagem.
- 04) O lucro de Raquel foi de R\$ 53,00.
- 08) O euro sofreu uma desvalorização maior do que 5%.

13 – Para finalizar os trabalhos numa construção será necessário preparar 560 quilogramas de uma mistura com cimento, areia e pedra em partes diretamente proporcionais aos números 1, 2 e 4, respectivamente. Com relação à mistura, assinale o que for correto.

- 01) Será necessário 80 kg de cimento.
- 02) Será necessário 160 kg de areia.
- 04) Será necessário 320 kg de pedra.
- 08) Será necessário menos cimento do que areia.

14 – Sabendo-se que no sítio do JC,  $\frac{1}{3}$  da plantação é de soja,  $\frac{1}{5}$  é de trigo e o restante é de milho, assinale o que for correto.

- 01)  $\frac{7}{15}$  da plantação no sítio é de milho.
- 02) A fração correspondente à plantação de milho é menor que a fração correspondente à plantação de soja e de trigo juntas.
- 04) JC planta mais trigo do que soja no sítio.
- 08) A soja e o trigo juntos correspondem a  $\frac{2}{8}$  da plantação do sítio.

15 – Assinale o que for correto.

- 01) Se  $\frac{3}{5}$  de um número é 27, então  $\frac{1}{5}$  desse número é 9.
- 02) Se numa escola tem 32 professores, dos quais  $\frac{3}{8}$  são homens, então, nessa escola, tem 20 professoras.
- 04) Num grupo de 160 coelhos, sabe-se que 15% são machos. Então, nesse grupo de coelhos, tem 136 fêmeas.
- 08) Se um caderno custava R\$ 12,00 e passou a custar R\$ 15,00, então a taxa percentual do aumento foi de 25%.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

**16** – Diariamente as empresas executam em sua rotina de trabalho o envio e o recebimento de correspondências. Ao realizar uma tarefa de envio de correspondência, o funcionário responsável deve observar alguns cuidados necessários no momento do envelopamento. Com relação aos cuidados para o correto acondicionamento da correspondência, assinale o que for correto.

- 01) Não se deve usar grampos ou fita adesiva para o fechamento do envelope.
- 02) Não se deve exagerar na utilização da cola.
- 04) No endereçamento deve-se abreviar maior número de palavras que for possível.
- 08) Não deixar a parte com o texto dobrada para dentro.

**17** – Considerando que, se a comunicação entre emissor e receptor não for bem conduzida, pode chegar de forma distorcida ao receptor e causar erro de entendimento. Estatísticas indicam que a parcela de nossa comunicação que é distorcida, mal entendida ou esquecida pode chegar a 70%. Com relação a barreiras que interferem na comunicação, assinale o que for correto.

- 01) Utilização de linguagem formal.
- 02) Utilização de palavras inadequadas ao receptor.
- 04) Falar rápido demais.
- 08) Desconhecimento sobre o assunto tratado.

**18** – A protocolização de requerimentos, solicitação de documentação e informações em órgãos públicos são rotinas comuns. Depois de protocolado um requerimento, o mesmo se transforma num processo, que em sua movimentação pode sofrer a inclusão ou exclusão de folhas ou partes. Com relação a termos próprios que tratam da inclusão/exclusão de folhas ou documentos ao processo, por solicitação de autoridade competente, assinale o que for correto.

- 01) Apensação.
- 02) Anexação.
- 04) Desentranhamento.
- 08) Desmembramento.

**19** – A comunicação via telefone é rotina comum nas empresas e deve ser conduzida de forma adequada. Considerando que o procedimento de atender corretamente o telefone envolve algumas técnicas, que se utilizadas da forma correta, facilitam o entendimento entre as partes. Com relação ao atendimento telefônico esperado, assinale o que for correto.

- 01) O ideal é atender ao telefone no menor número de toques.
- 02) Para que a conversa seja efetuada de forma cordial e educada, deve-se ser solícito e pode-se usar expressões como querida(o), meu bem, anjo.
- 04) Sua agenda telefônica deve ser organizada de "A" a "Z" e pode conter além do nome e fone, dados complementares que facilitem a identificação dos contatos.
- 08) Durante o período de realização de reuniões, verificar com o responsável as possíveis exceções para interrupção na reunião visando o atendimento de algum telefonema.

**20** – No exercício da função de recepcionista, uma das tarefas mais comuns é realizar chamadas telefônicas, transferindo-as para o ramal solicitante. Com relação à solicitação de uma ligação urbana, assinale o que for correto.

- 01) Ligação efetuada dentro da mesma área urbana.
- 02) Ligação efetuada dentro do mesmo Estado.
- 04) Ligação efetuada dentro da mesma cidade.
- 08) Ligação efetuada para outros Estados.

**21** – Para que ocorra uma boa interação entre os interlocutores de uma ação, podem ser utilizados estímulos que, de parte a parte (emissor e receptor), têm um significado comum e sem os quais não se mantém uma relação interpessoal. Com relação a esses estímulos, assinale o que for correto.

- 01) Comunicação verbal.
- 02) Comunicação gestual.
- 04) Comunicação textual.
- 08) Expressão facial.

**22** – Ética profissional é o conjunto de normas morais pelas quais o indivíduo deve orientar seu comportamento profissional. A ética é importante em todas as profissões e para todo ser humano, possibilitando que todos possam viver bem em sociedade. Com relação a comportamentos baseados nos princípios da ética profissional, assinale o que for correto.

- 01) Cooperação com o grupo de trabalho.
- 02) Comprometimento e lealdade com a empresa.
- 04) Respeito ao sigilo empresarial.
- 08) Observação das normas da empresa.

---

**23** – Tendo em vista a relevância do tema ética profissional, no que se refere ao que é considerado uma atitude ética, assinale o que for correto.

- 01) Agir com integridade e justiça.
- 02) Utilizar-se do cargo ou função para obter favorecimento para si ou para outrem.
- 04) Usar de artifícios para procrastinar o exercício regular de direito de qualquer pessoa.
- 08) Prezar pela eficiência e transparência dos seus atos.

---

**24** – A forma tradicional de protocolização e controle de processos vem, gradativamente, sendo substituída pelo gerenciamento automatizado de processos em virtude das inúmeras vantagens apresentadas. Com relação a vantagens do gerenciamento automatizado de protocolização de processos, assinale o que for correto.

- 01) Agilidade na localização de processos e documentos.
- 02) Eficiência no atendimento ao cidadão.
- 04) Respostas mais rápidas e precisas às consultas.
- 08) Celeridade no cumprimento de prazos.

**25** – O comportamento de pessoas no trabalho está sujeito a regras de conduta e, portanto, precisa ser ajustado ao ambiente profissional. O servidor integrado ao seu ambiente de trabalho tem facilidade e segurança ao fornecer informações. Com relação a um comportamento fundamentado nas boas regras de conduta, assinale o que for correto.

- 01) Conversar com pessoas da organização na recepção e servir-se discretamente de sanduíches e refrigerantes no espaço de trabalho.
- 02) Ter iniciativa e ser prestativo, procurando solucionar problemas, sem, contudo, procurar visualizar os objetivos comuns de todo o grupo de trabalho.
- 04) A pontualidade é uma qualidade de grande importância, portanto, chegar com alguns minutos de antecedência permite a organização do local de trabalho.
- 08) Estar consciente de suas próprias atitudes, de seus deveres e atribuições, saber o que, como e quando fazer, mostrando controle sobre situações difíceis e argumentando com clareza o seu ponto de vista.

---

**26** – O método de arquivamento a ser utilizado num órgão público, assim como em outras empresas, é determinado pela natureza dos documentos a serem arquivados e pela estrutura da entidade. Com relação a alternativas que representam métodos de arquivamento, assinale o que for correto.

- 01) Método geográfico.
- 02) Método ideográfico.
- 04) Método transitório.
- 08) Método administrativo.

---

**27** – O conjunto de documentos conservados junto aos órgãos produtores em razão de sua vigência e da frequência com que são consultados é chamado de arquivo. Esse arquivo passa por fases distintas de arquivamento. Um determinado autor definiu essas fases como a "*teoria das três idades*". No que se refere a etapas que fazem parte dessa teoria, assinale o que for correto.

- 01) Intermediário.
- 02) Corrente.
- 04) Permanente.
- 08) Recente.

**28** – O ocupante da função de recepcionista possui, na descrição de suas atribuições, diversas atividades relacionadas diretamente com o seu trabalho. Com relação a tarefas específicas da função de recepcionista, assinale o que for correto.

- 01) Proceder os lançamentos inerentes a folha de pagamento.
- 02) Atender ao público pessoalmente ou por telefone.
- 04) Auxiliar na elaboração de novo plano de carreira.
- 08) Receber, anotar e transmitir recados.

**30** – O recepcionista ao efetuar uma ligação interurbana necessita conhecer os códigos das operadoras de telefonia para proceder a ligação de forma mais econômica. Com relação a códigos de seleção de prestadoras de telefonia no território nacional assinale o que for correto.

- 01) 21.
- 02) 23.
- 04) 102.
- 08) 14.

**29** – No mercado de trabalho, a imagem é um diferencial marcante para se identificar um profissional. Inúmeras são as situações em que o recepcionista deve estar atento à sua postura e se conduzir com profissionalismo. Com relação a uma postura adequada quanto ao atendimento ao cidadão, assinale o que for correto.

- 01) Ao receber um cidadão, em busca de informação, o recepcionista deve ser atencioso e, se possível, interromper o que está fazendo para lhe dar a devida atenção.
- 02) Na prestação de um atendimento, o recepcionista deve conservar o espaço pessoal. O correto é ficar a um metro daquele com quem se está conversando.
- 04) Deixar a outra pessoa terminar o que tem para dizer e ficar atento para o seu tom de voz e expressão fisionômica.
- 08) Ao realizar um atendimento, o recepcionista não deve tomar a iniciativa de estender a mão para cumprimentar. Quando a pessoa atendida dirigir um cumprimento na forma de aperto de mão, o recepcionista deve retribuir, fazendo de forma firme, porém, sem apertar demais a mão da outra pessoa.