

ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE PASSAGEM FRANCA - MA
CONCURSO PÚBLICO PARA PROVIMENTO DE CARGOS



CARGO:

RECEPCIONISTA

TURNO: MANHÃ



CADERNO DE PROVA OBJETIVA

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO:

1. Examine se a prova está completa, se há falhas ou imperfeições gráficas que causem dúvidas. Qualquer reclamação somente será aceita até os 15 minutos iniciais.
2. A prova consistirá de 40 questões com cinco alternativas (A, B, C, D e E) das quais apenas uma é verdadeira. Leia atentamente cada questão e escolha a alternativa, marcando sua resposta no cartão resposta, cobrindo levemente todo o espaço correspondente à letra a ser assinalada.
3. Durante a prova, é vedado o intercâmbio e o empréstimo de qualquer material entre os candidatos.
4. Não poderão ser utilizados, durante a prova, recursos como: régua, dicionário, boné, calculadora, relógio digital, bem como outro material que possa indicar tentativa de fraude.
5. Esta prova terá duração de 4 horas, com início às 08h e término às 12h.



NOME DO CANDIDATO:

MAIS INFORMAÇÕES:

Internet:

www.institutomachadodeassis.com.br

Telefone: (86) 9438-4081

INSTITUTO MACHADO DE ASSIS - IMA / CONCURSO PÚBLICO PREFEITURA MUNICIPAL DE PASSAGEM FRANCA-MA

RASCUNHO

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	

FOLHA DE ANOTAÇÃO DO GABARITO - ATENÇÃO: Esta parte somente deverá ser destacada pelo fiscal da sala, após o término da prova



LÍNGUA PORTUGUESA

QUESTÕES DE 1 A 15

INSTRUÇÃO:

Para responder a essas questões, assinale APENAS UMA ÚNICA alternativa correta e marque o número correspondente na Folha de Respostas.

O meio ambiente é definido pelas condições existentes em determinada área da superfície terrestre, onde a vida pode desenvolver-se e onde o homem exerce suas atividades. Entretanto, no decorrer dos anos a ação impensável do homem têm resultado no desequilíbrio ambiental.

Como solucionar tantos problemas ambientais? Há diversas maneiras de se promover a preservação ambiental, entre elas, pode-se considerar a reciclagem de lixo. Esta é uma das formas mais básicas e de fácil manuseio, e que vem sendo recomendada e pouco adotada pela sociedade.

Outra forma de preservação pode ser o uso de energias limpas e também preservação de lagos, rios e parques ecológicos.

Uma das maiores ameaças ao meio ambiente é a urbanização em áreas de mata; essa interferência do homem agride diretamente ao ciclo natural dos ecossistemas. Os que mais sofrem com essa interferência são os animais, pois estão perdendo pouco a pouco o seu habitat natural, ficando sujeitos a uma brusca mudança de hábitos e comportamentos.

Felizmente o homem tem despertado para a realidade do meio ambiente, reconhecendo que também está inserido nele. Porém pouco se tem feito, para amenizar os efeitos de tanta destruição ambiental.

As florestas são os ambientes mais ricos da terra em biodiversidade e em mais de 500 anos já foram devastados somente aqui no Brasil mais de 30% das florestas, sendo a maior parte nos últimos 50 anos. Esse quadro é tão alarmante que preocupa até os outros países, onde seus governos estão a todo momento aconselhando às autoridades brasileiras a fazer algo em relação ao assunto.

Além do desmatamento das florestas há também a poluição que é outro grande fator que contribui para o desequilíbrio ambiental. Grande parte provocada pelas queimadas e por gases emitidos por veículos e fábricas industriais, os quais poluem o ar, a água e o solo causando diversos impactos ambientais.

A intervenção do homem no mundo natural, mesmo sendo com uma maior consciência torna-se insuficiente mediante às grandes degradações que já ocorreram até agora.

Preservar o meio ambiente pode ser uma tarefa grande para uma pessoa, mas se cada um, cada cidadão contribuir de alguma forma, essa tarefa torna-se possível.

Com uma maior conscientização e valorização do meio ambiente as chances de que o ambiente seja restaurado cresce visivelmente.

É preciso cada um respeitar o espaço de todo ser vivo, respeitar a fauna e a flora de forma geral e adotar medidas para que o meio ambiente possa pelo menos respirar.

Extraído:

<http://revistagrandestemas.blogspot.com.br/2010/05/meio-ambiente-aurizete-medeiros-trata.html>

01) A questão central do texto é:

- (A) O lixo é o único problema existente nas grandes cidades.
- (B) A poluição é um problema mais grave que o desmatamento das florestas.
- (C) A degradação do meio ambiente é um problema recorrente hodiernamente. Entretanto, apesar de a humanidade ter consciência sobre os vários problemas ambientais que assolam o planeta, pouco se tem feito para resolver, ou pelo menos, tentar amenizar esse problema.
- (D) As florestas brasileiras possuem baixos índices de desmatamento.
- (E) A poluição sonora é uma das causas da poluição ambiental.

02) Levando em consideração as informações prestadas pelo texto, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- (A) É necessário saber respeitar a fauna e a flora de forma geral.
- (B) As práticas adotadas pelo homem para tentar diminuir os efeitos maléficos da degradação ambiental ainda não surtiram efeito.
- (C) A urbanização em áreas de mata não é uma das maiores ameaças ao meio ambiente.
- (D) *Com uma maior conscientização e valorização do meio ambiente, as chances de que o ambiente seja restaurado cresce bastante.*
- (E) *A ação desordenada do homem sobre os recursos naturais tem resultado no desequilíbrio ambiental.*



03) Considere o seguinte trecho do texto: "As florestas são os ambientes mais ricos da terra em biodiversidade e em mais de 500 anos já foram devastados somente aqui no Brasil mais de 30% das florestas, sendo a maior parte nos últimos 50 anos." Assinale a alternativa **CORRETA** sobre o trecho acima.

- (A) A palavra "biodiversidade" é proparoxítona.
- (B) A palavra "Brasil" é paroxítona.
- (C) A palavra "último" foi acentuada corretamente, pois as palavras paroxítonas terminadas em "O" são acentuadas.
- (D) A palavra "já" foi acentuada corretamente, tendo em vista que monossílabas tônicas terminadas em "A" são acentuadas.
- (E) A palavra "florestas" está empregada, em todos os casos, com a função de adjetivo.

04) Considere o seguinte trecho do texto: "essa interferência do homem **agride** diretamente ao ciclo natural dos ecossistemas." O verbo destacado acima foi conjugado no:

- (A) Pretérito Imperfeito do Subjuntivo
- (B) Presente do Subjuntivo
- (C) Pretérito Perfeito do Indicativo
- (D) Futuro do Presente do Indicativo
- (E) Presente do Indicativo

05) Analise os itens a seguir sobre as informações do texto.

- I. O uso de energias limpas e também a preservação de lagos, rios e parques ecológicos é um forma de tentar "salvar" o meio ambiente.
- II. Os animais não sofrem com a urbanização em áreas de mata.
- III. Grande parte da poluição é provocada pelas queimadas.

Marque a alternativa que indica os itens corretos.

- (A) I e III
- (B) II e III
- (C) I e II
- (D) I, II e III
- (E) II

06) Assinale a alternativa em que todas as palavras foram corretamente acentuadas.

- (A) Café, bola, lapis
- (B) bonus, próximo, bebê
- (C) forceps, fóruns, águas
- (D) Jiló, pé, antítese
- (E) Rapaz, tatu, alguém

07) Em todas as alternativas a seguir a utilização da crase se deu de forma correta, salvo:

- (A) O jogador fez um gol à Pelé.
- (B) Ninguém se dirigiu à ela.
- (C) O soldado foi ferido à baioneta.
- (D) Todos estavam à espera do resultado.
- (E) À medida que anoitece, a cidade se acalma.

08) Assinale a alternativa em que ocorre um hiato

- (A) Sério
- (B) Trouxa
- (C) Quais
- (D) Paraguai
- (E) Viúva

09) Assinale a alternativa em que a colocação pronominal foi feita de forma **INADEQUADA**.

- (A) Lucas havia contado-me o fato.
- (B) Quem lhe entregou a carta?
- (C) Quanta mentira se disse a respeito dele!
- (D) Em se tratando de educação, ele é muito realista.
- (E) Publicar-se-á o resultado da partida.

10) Assinale a alternativa que indica corretamente a conjugação da 3ª pessoa do singular do verbo cantar no Futuro do Pretérito do Indicativo.

- (A) Canta
- (B) Cantava
- (C) Cantaria
- (D) Cantará
- (E) Cantou

11) Assinale a alternativa em que a Concordância nominal desobedeceu à norma culta.

- (A) É proibida a entrada.
- (B) Marcos ficou aqui bastante tempo.
- (C) Os documentos seguirão anexos à certidão de registro.
- (D) Karla apresentou argumento e razão justas para faltar à reunião.
- (E) Os alunos mesmos resolveram o problema.



12) Analise os itens a seguir sobre a Concordância Verbal

- I. Domingo vão fazer dois meses que cheguei.
- II. Na sala existiam quarenta lugares.
- III. Voltaram à tarde o menino e o tio dele.
- IV. André ou Beto se casará com Lúcia.

A quantidade de itens em que a concordância verbal foi feita de forma correta é:

- (A) 0
- (B) 1
- (C) 2
- (D) 3
- (E) 4

13) Marque a alternativa em que a utilização da vírgula deu-se de forma **CORRETA**.

- (A) O rapaz levantou-se, e insultou o árbitro.
- (B) A casa dela, que ficava perto do rio, foi inundada.
- (C) O povo já sabe, que esse plano não dará certo.
- (D) Eu conheço todos os livros, que Amanda citou.
- (E) Voltarei à cidade, em que ganhei muitos títulos.

14) Assinale a alternativa em que a palavra foi grafada corretamente.

- (A) frisar
- (B) puzeram
- (C) cauxo
- (D) enxarcar
- (E) seicho

15) Assinale a alternativa que apresenta um par de palavras parônimas.

- (A) ratificar/confirmar
- (B) extrato/estrato
- (C) Pleito/preito
- (D) condenar/absolver
- (E) retificar/corriger

CONHECIMENTOS GERAIS / ATUALIDADES

QUESTÕES DE 16 A 20

16) Sobre o fenômeno das migrações no Brasil, assinale a opção **INCORRETA**.

- (A) No século XX, o modelo de produção capitalista criou espaços privilegiados para a instalação de indústrias no território brasileiro, fato que promoveu a centralização das atividades industriais na Região Sudeste.
- (B) O Brasil, no decorrer do período histórico, recebeu poucos imigrantes.
- (C) A Região Sudeste que, historicamente, recebeu o maior número de migrantes, tem apresentado declínio na migração, consequência da estagnação econômica e do aumento do desemprego na região.
- (D) Ocorreu uma mudança no cenário nacional dos fluxos migratórios, onde a Região Sul passou a ser o principal destino.
- (E) Outro aspecto das migrações internas no Brasil é que os fluxos são mais comuns dentro dos próprios estados ou regiões de origem do migrante. Esse fato se deve à descentralização da atividade industrial no país, antes concentrada na Região Sudeste e em Regiões Metropolitanas.

17) Levando em consideração as características do processo de globalização, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- (A) Para facilitar as relações econômicas, as instituições financeiras (bancos, casas de câmbio, financeiras) criaram um sistema rápido e eficiente para favorecer a transferência de capital e comercialização de ações em nível mundial.
- (B) Uma característica importante da globalização é a busca pelo barateamento do processo produtivo pelas indústrias.
- (C) O neoliberalismo, que ganhou força na década de 1970, promoveu o recrudescimento do processo de globalização econômica.
- (D) Através deste processo, as pessoas, os governos e as empresas trocam ideias, realizam transações financeiras e comerciais e espalham aspectos culturais pelos quatro cantos do planeta.
- (E) É um processo econômico e social que estabelece uma integração entre os países e as pessoas do mundo todo.



18) São Tigres asiáticos, **EXCETO**:

- (A) Cingapura
- (B) Coréia do Sul
- (C) Taiwan
- (D) Hong Kong
- (E) Egito

19) Sobre o bloco econômico da União Europeia, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- (A) É um bloco econômico, político e social de 28 países europeus que participam de um projeto de integração política e econômica.
- (B) O presidente da União Europeia é eleito pelos membros do Conselho Europeu e tem mandato de dois anos e meio, podendo ser renovado duas vezes.
- (C) Os países membros da União Europeia e os 19 países de maiores economias do mundo fazem parte do G20.
- (D) Com o propósito de unificação monetária e facilitação do comércio entre os países membros, a União Europeia adotou uma única moeda.
- (E) Para o funcionamento de suas funções, a União Europeia conta com instituições básicas como o Parlamento, a Comissão, o Conselho e o Tribunal de Justiça. Todos estes órgãos possuem representantes de todos os países membros.

20) Acerca dos impactos ambientais que assolam o planeta, marque a alternativa **ERRADA**.

- (A) As principais fontes dos resíduos atômicos são os esgotos domésticos, os frigoríficos, laticínios, etc. Esses resíduos correspondem à matéria orgânica potencialmente ativa, que entra em decomposição ao ser lançada no meio ambiente.
- (B) Impacto ambiental é a alteração no meio ambiente por determinada ação ou atividade.
- (C) Hodiernamente, o planeta Terra enfrenta fortes sinais de transição, e o homem está revendo seus conceitos sobre natureza.
- (D) Problemas como a escassez e o uso indiscriminado da água estão sendo considerados como as questões mais graves do século XXI.
- (E) Poluição é qualquer alteração físico-química ou biológica que venha a desequilibrar um ecossistema, e o agente causador desse problema é denominado de poluente.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÕES DE 21 A 40

21) Sobre as noções básicas de primeiros socorros, assinale a opção **INCORRETA**.

- (A) Tem como objetivo manter as funções vitais da vítima.
- (B) Primeiros Socorros são a atenção imediata dada a uma vítima cujo estado físico coloca sua vida em perigo.
- (C) Geralmente se presta atendimento no próprio local.
- (D) Se o indivíduo tiver um alto conhecimento sobre primeiros socorros, não é necessário chamar os órgãos responsáveis pelo resgate da vítima.
- (E) Deve-se ter muito cuidado quando se estiver prestando um serviço de primeiros socorros, pois o indivíduo está lidando com um bem maior de uma pessoa, que é a vida.

22) São princípios que devem ser respeitados durante um atendimento de Primeiros Socorros, **EXCETO**:

- (A) Manter sua atenção voltada para a vítima quando estiver interrogando-a.
- (B) Não aguardar a resposta da vítima.
- (C) Atender a vítima em local seguro (removê-la do local se houver risco de explosão, desabamento ou incêndio).
- (D) Ser rápido, mas não precipitado.
- (E) Usar bom senso, sabendo reconhecer suas limitações.

23) Ao avaliar uma vítima de um acidente, é necessário:

- I. Verificar nível de consciência.
- II. Verificar se respira – Ver – Sentir – Ouvir.
- III. Checar pulsação: através da artéria carótida em adultos ou artéria braquial em crianças.
- IV. Improvisar colar cervical quando há suspeita de lesão na coluna cervical.

A quantidade de itens corretos é:

- (A) 0
- (B) 1
- (C) 2
- (D) 3
- (E) 4



24) Durante um acidente, o desmaio consiste na perda transitória de consciência e da força muscular, devido à diminuição do sangue e do oxigênio no cérebro, sem a parada da respiração. São sinais e sintomas do desmaio, salvo:

- (A) Suor frio.
- (B) Manutenção da consciência.
- (C) Tontura.
- (D) Sensação de mal-estar.
- (E) Pele fria, pálida e úmida.

25) A hemorragia é a perda de sangue devido ao rompimento de um vaso sanguíneo, veia ou artéria. São procedimentos que devem ser tomados quando há uma hemorragia:

- I. Diminuir o segmento ferido a nível mais baixo que o coração.
- II. Tranquilizar o acidentado se ele estiver consciente.
- III. Cobrir o ferimento com compressa improvisada e comprimi-la com firmeza.

Assinale a alternativa que indica os itens corretos.

- (A) II e III
- (B) I e III
- (C) I e II
- (D) I, II e III
- (E) II

26) Sobre as noções básicas de telefonista, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- (A) O telefonista é o cartão de visita da empresa.
- (B) É muito importante prestar atenção a todos os detalhes do seu trabalho.
- (C) O telefonista é a primeira pessoa a manter contato com o público.
- (D) Não se esqueça: a primeira impressão é a que fica.
- (E) Sua maneira de falar e agir não vai contribuir muito para a imagem que irão formar sobre sua empresa.

27) Além da sala, existem outras coisas necessárias para assegurar um bom andamento do trabalho do telefonista, salvo:

- (A) Livro de registro de defeitos.
- (B) Relação dos números de telefones mais chamados.
- (C) Contatos pessoais do telefone celular.
- (D) Relação dos ramais por nomes de funcionários (em ordem alfabética).
- (E) Listas telefônicas atualizadas.

28) Qual a definição correta de ramal?

- (A) São os terminais de onde saem e entram as ligações telefônicas.
- (B) Aparelho que impede a realização de ligações interurbanas.
- (C) Critério de medição de uma chamada por tempo, distância e horário.
- (D) Empregados da Telems que dão orientação às empresas quanto ao melhor funcionamento dos sistemas de telecomunicações.
- (E) Empresa habilitada para prestar serviço e dar assistência às CPCTs.

29) São algumas formas de atender as chamadas externas com qualidade:

- I. Se o ramal chamado não atender você deve dizer: "O ramal não atende Por favor, ligue mais tarde", "O ramal não atende , vou passar para o ramal mais próximo."; ou então "O ramal não atende. Há outro ramal que eu possa chamar?"
- II. Se a pessoa que ligou não souber o número do ramal, consulte a lista de nomes (que devem estar em ordem alfabética) e diga (antes de transferir a ligação): "Por favor, anote: o número do ramal é"...
- III. Ao atender uma chamada externa, você deve dizer o nome da sua empresa seguido de bom dia, boa tarde ou boa noite.

Assinale a alternativa que indica os itens corretos:

- (A) I
- (B) I e II
- (C) I, II e III
- (D) II
- (E) II e III

30) Analise os itens a seguir sobre o Microsoft Windows.

- I. O Windows é um software livre.
- II. É o sistema operacional mais utilizado em computadores pessoais no mundo.
- III. É uma família de [sistemas operacionais](#) criados pela [Microsoft](#), empresa fundada por [Bill Gates](#) e [Paul Allen](#).

Marque a alternativa que indica os itens corretos.

- (A) II
- (B) II e III
- (C) I
- (D) III
- (E) I e III



31) Acerca do Microsoft Windows, assinale a opção **INCORRETA**.

- (A) Os bits não são relacionados ao volume de dados que um [microprocessador](#) é capaz de lidar.
- (B) Os sistemas de 64 bits não possuem mais suporte para rodar nativamente aplicativos de 16 bits, sendo necessário uso de emuladores/máquinas virtuais.
- (C) As versões a partir do [XP](#) e [Server 2003](#) estão preparadas para a tecnologia [64 bits](#).
- (D) Através do Prompt de Comandos é possível criar pastas e arquivos.
- (E) A principal [linguagem de programação](#) usada para escrever o [código-fonte](#) das várias versões do Windows é o C e algumas partes com C++ e Assembly.

32) Analisando as características do Windows 7, assinale a opção **CORRETA**.

- (A) O Windows 7 tem suporte a processadores de 32 bits somente.
- (B) O Windows 7 vem com editor de imagens e editor de filmes.
- (C) A interface com o usuário recebeu novos recursos muito interessantes, como novos recursos de navegação (Aero Shake, Aero Peek e Aero Snaps), um menu de contexto personalizado por aplicativo (por exemplo, ao clicar com o botão direito no Windows Media Player o menu de contexto exhibe os controles de execução).
- (D) A Microsoft não disponibiliza gratuitamente o pacote de aplicações Windows Live.
- (E) Nenhuma das alternativas anteriores.

33) Analise as afirmativas a seguir sobre o Microsoft Excel.

- I. É um programa de planilha eletrônica que permite ao usuário realizar cálculos rapidamente.
- II. Pode ser utilizado para controlar desde despesas domésticas até custos e despesas industriais.
- III. As planilhas são utilizadas quando se necessita fazer cálculos, operações matemáticas, projeções, análise de tendências, gráficos ou qualquer tipo de operação que envolva números.

Marque a alternativa que indica os itens corretos.

- (A) II
- (B) I, II e III
- (C) I e II
- (D) I e III
- (E) II e III

34) Uma planilha do Excel apresenta:

- (A) 256 colunas.
- (B) 300 colunas.
- (C) 234 colunas.
- (D) 456 colunas.
- (E) 389 colunas.

35) São características do processador de texto Word 2007, **EXCETO**:

- (A) Formatação de páginas.
- (B) Formatação de parágrafos
- (C) Manipulação de ficheiros de documentos.
- (D) Inserção e manipulação de imagens somente.
- (E) Inserção automática de texto.

36) Observe os itens a seguir sobre o processador de texto Word.

- I. Duplicação de partes ou do texto todo, facilitando correções.
- II. Aplicação de uma grande variedade de formatações (tipo, tamanho e coloração das letras, impressão em colunas, alinhamento automático etc.)
- III. Armazenamento de textos em arquivos, o que permite usá-los ou modificá-los no futuro.

São vantagens do processador de texto Word.

- (A) I
- (B) II e III
- (C) II
- (D) I, II e III
- (E) I e III

37) Levando em consideração as características da máquina de xerox, assinale a opção **INCORRETA**.

- (A) Nas copiadoras que utilizam o magnetismo é necessário que a máquina, a cada cópia, escaneie o conteúdo para enviar para o papel.
- (B) As copiadoras mais recentes utilizam a tecnologia digital para dar conta do trabalho.
- (C) Hodiernamente, a tecnologia mais avançada das máquinas de xerox consiste em integrar um scanner e a impressão a laser para resolver o problema e copiar um conteúdo.
- (D) Entre as desvantagens da digitalização está a modificação da qualidade da imagem e a habilidade de criar digitalizações sem necessariamente ser preciso imprimir um trabalho.
- (E) Nenhuma das alternativas anteriores.



38) São atribuições de um Recepcionista, **EXCETO**:

- (A) Controlar a entrada e saída de visitantes e equipamentos.
- (B) Não elaborar relatórios para registro de suas atividades.
- (C) Ser responsável pela guarda e controle das chaves.
- (D) Prestar atendimento telefônico, dando informações ou buscando autorização para a entrada de visitantes.
- (E) Manter-se atualizado sobre a organização, departamentos, pessoas e eventos de sua área.

39) São competências pessoais que um Recepcionista deve apresentar:

- I. Organização
- II. Agilidade
- III. Objetividade

Assinale a alternativa que indica os itens corretos.

- (A) I e II
- (B) III
- (C) I, II e III
- (D) I
- (E) II

40) Um comportamento que deve ser evitado pelos Recepcionistas é:

- (A) Egoísmo
- (B) Presteza
- (C) Empatia
- (D) Discrição
- (E) Relacionamento interpessoal.