



ESTADO DO TOCANTINS
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMEIRAS DO TOCANTINS – TO
CONCURSO PÚBLICO PARA PROVIMENTO DE CARGOS



CARGO:

RECEPCIONISTA

TURNO: MANHÃ

INSTITUTO
MACHADO DE ASSIS



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 quatro alternativas (A, B, C, D) 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 9h e término às 13h.

NOME DO CANDIDATO:

MAIS INFORMAÇÕES:

Internet:

www.institutomachadodeassis.com.br

Telefone: (86) 9438-4081

INSTITUTO MACHADO DE ASSIS – IMA

CONCURSO PÚBLICO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMEIRAS DO TOCANTINS- TO

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.

Leia o texto a seguir e responda as questões de nº 1 a 10.

O trânsito se tornou uma das maiores dores de cabeça para a população. O acúmulo de veículos nas ruas causa prejuízos, estresse, acidentes e poluição, e tende a piorar nos próximos anos, caso não sejam adotadas políticas mais eficientes.

O problema agravou-se nas últimas décadas graças à concentração de pessoas nas cidades, à falta de planejamento urbano, aos incentivos à indústria automotora e ao maior poder de consumo das famílias. Isso tudo provocou o que os especialistas chamam de crise de mobilidade urbana, que acontece quando o Estado não consegue oferecer condições para que as pessoas se desloquem nas cidades.

Segundo o relatório "*Estado das Cidades da América Latina e Caribe*", 80% da população latino-americana vive em centros urbanos e 14% (cerca de 65 milhões) habita metrópoles como São Paulo e Cidade do México. Ocorre que esse aumento contínuo da população urbana não foi acompanhado de políticas de urbanização e infraestrutura que resolvessem questões como moradia e transporte.

A má qualidade do transporte público e o incentivo ao consumo faz a população optar pelo transporte individual. De acordo com o Observatório das Metrópoles, a frota de veículos nas metrópoles brasileiras dobrou nos últimos dez anos, com um crescimento médio de 77%. Os dados revelam que o número de automóveis e motocicletas nas 12 principais capitais do país aumentou de 11,5 milhões para 20,5 milhões, entre 2001 e 2011. Esses números correspondem a 44% da frota nacional.

São Paulo é a cidade que mais recebeu veículos nas ruas: 3,4 milhões, no período analisado. Enquanto a população da capital paulista cresceu 7,9% na primeira década deste século, o número de carros aumentou 68,2%.

Para especialistas, três fatores contribuíram para o crescimento da frota de veículos no país: o aumento da renda da população, as reduções fiscais do Governo Federal para as montadoras e as facilidades de crédito para a compra de carros.

Como resultado, na maior cidade do país, o paulistano leva mais tempo indo do trabalho para casa do que numa viagem para outra cidade. Segundo uma pesquisa realizada pelo Ibope, 77% dos paulistanos classifica o trânsito como "ruim" (55%) ou "péssimo" (22%). A pesquisa aponta ainda que o tempo médio gasto para os deslocamentos diários é de 2 horas e 49 minutos.

Os congestionamentos causam prejuízos ao país, acidentes e afetam o trabalho de milhões de pessoas todos os dias. As perdas financeiras, somente no Estado de São Paulo, foram calculadas pelo governo em R\$ 4,1 bilhões por ano.

O custo dessa crise também afeta o bolso do consumidor. Os caminhões parados no trânsito gastam mais combustível e fazem menos entregas. As empresas são obrigadas, então, a gastar mais com o serviço, colocando mais veículos nas ruas e repassando o custo para o preço dos produtos.

Além disso, há uma piora da qualidade da saúde dos moradores, uma vez que a fumaça dos veículos é considerada a maior causadora da poluição atmosférica. As pessoas sofrem mais de doenças respiratórias e estão mais sujeitas a câncer de pulmão (pesquisas relatam que a exposição a duas horas no trânsito paulista equivale a fumar dois cigarros).

Em 1997 foram criados os rodízios para diminuir a circulação de veículos em determinados horários na capital paulista. Também foram feitas ciclovias (17,5 km) e campanhas de conscientização. Mas nada disso resolveu o caos no trânsito.

Também foi incentivado o uso de motocicletas, que ocupam menos espaço no tráfego. Porém, elas poluem mais do que veículos novos e são as principais causadoras de mortes no trânsito. Segundo o "Mapa da Violência 2011", do Instituto Sangari, o número de vítimas fatais no trânsito brasileiro subiu 23,9%, de 1998 a 2008; entre os motociclistas, o aumento foi de 753,8%.

Por isso, cada vez mais especialistas defendem a mobilidade urbana sustentável. Uma das principais mudanças seria o investimento em transporte coletivo e o desestímulo ao individual.



Entre as medidas sugeridas – e uma das mais polêmicas – está a cobrança de pedágio urbano. Ele consiste em cobrar uma tarifa dos motoristas que circulem em determinadas áreas da cidade. O modelo foi implantado pela primeira vez em 1975, em Cingapura, e se espalhou por países europeus.

Em São Paulo, há projetos que tramitam na Câmara para cobrar motoristas que trafeguem na região central. As tarifas variam de R\$ 1 a R\$ 4, valor que especialistas acham pouco para que a medida dê resultado.

Há ainda propostas de aumento da malha ferroviária – atualmente, 60% do transporte brasileiro é feito em rodovias. São Paulo, por exemplo, possui apenas 65,3 km de linhas de metrô, enquanto Santiago do Chile (com metade da população paulista) possui 83,2 km e Nova York, 479 km.

Todos esses pontos são avaliados como soluções para as demais capitais brasileiras e mesmo para cidades de médio porte, que já enfrentam problemas semelhantes.

Extraído: <http://vestibular.uol.com.br/>

01) Acerca das informações prestadas pelo texto, observe as assertivas a seguir.

- I. De acordo com o Observatório das Metrôpoles, a frota de veículos nas metrôpoles brasileiras dobrou nos últimos dez anos, com um crescimento médio de 55%.
- II. O Rio de Janeiro é a cidade que mais recebeu veículos nas ruas: 3,4 milhões, no período analisado.
- III. Segundo o relatório “*Estado das Cidades da América Latina e Caribe*”, 70% da população latino-americana vive em centros urbanos.

Assinale a alternativa que indica os itens corretos.

- (A) I e II
- (B) Nenhuma das alternativas é correta.
- (C) Todas as alternativas são corretas.
- (D) II e III

02) Para especialistas, três fatores contribuíram para o crescimento da frota de veículos no país. Dentre eles podemos citar:

- I. As dificuldades fiscais do Governo Federal para as montadoras.
- II. As facilidades de crédito para a compra de carros.
- III. O aumento da renda da população.

Marque a alternativa que indica as assertivas corretas.

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

03) Considere o seguinte trecho do texto: “O custo dessa crise também afeta o bolso do consumidor. Os caminhões parados no trânsito gastam mais combustível e fazem menos entregas. As empresas são obrigadas, então, a gastar mais com o serviço, colocando mais veículos nas ruas e repassando o custo para o preço dos produtos.” Sobre o trecho acima, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- (A) A palavra “empresas” é um substantivo.
- (B) A palavra “trânsito” foi acentuada corretamente, já que todas as palavras proparoxítonas são acentuadas.
- (C) A palavra “combustível” foi acentuada corretamente, tendo em vista que proparoxítonas terminadas em “L” são acentuadas.
- (D) A expressão “do consumidor” exerce a função de locução adverbial.

04) Segundo o texto, é considerada a maior causadora da poluição atmosférica:

- (A) Fumaças de indústrias termelétricas.
- (B) Aquecimento Global.
- (C) Fumaça de veículos.
- (D) Fábricas de cerâmica.



- 05) De acordo com o texto, devido ao grande volume de poluição ambiental e a dificuldade da mobilidade urbana nas grandes cidades brasileiras, especialistas defendem a mobilidade urbana sustentável. Uma das principais mudanças seria:
- (A) O investimento em transporte coletivo e o desestímulo ao transporte individual.
 (B) A efetivação de políticas públicas de qualidade.
 (C) A construção de condomínios nas grandes cidades brasileiras.
 (D) Maior consciência da população com relação ao destino do lixo doméstico.
- 06) Segundo o texto, entre as medidas sugeridas para tentar diminuir o grande volume de trânsito nas grandes cidades brasileiras, está a cobrança de pedágio urbano. O modelo foi implantado pela primeira vez em 1975, na cidade de:
- (A) Cingapura
 (B) Londres
 (C) Barcelona
 (D) Califórnia
- 07) De acordo com as informações prestadas pelo texto, caso não sejam adotadas políticas mais eficientes com relação ao trânsito nas grandes cidades brasileiras, ocorrerá um aumento no acúmulo de veículos nas ruas causando, **EXCETO**:
- (A) Prejuízos
 (B) Acidentes
 (C) Poluição
 (D) Tranquilidade
- 08) Considere o seguinte trecho do texto: "A má qualidade do transporte público e o incentivo ao consumo faz a população **optar** pelo transporte individual." O verbo grafado acima está na forma nominal do:
- (A) Infinitivo
 (B) Passado
 (C) Particípio
 (D) Gerúndio
- 09) O problema do trânsito nas grandes cidades agravou-se nas últimas décadas graças à:
- I. Concentração de pessoas nas cidades.
 II. Falta de planejamento urbano.
 III. Incentivos à indústria automotora.
 IV. Ao maior poder de consumo das famílias.
- A quantidade de itens corretos é:
- (A) 1
 (B) 2
 (C) 3
 (D) 4
- 10) Observe o seguinte trecho do texto: "As pessoas **sofrem** mais de doenças respiratórias e estão mais sujeitas a câncer de pulmão (pesquisam relatam que a exposição a duas horas no trânsito paulista equivale a fumar dois cigarros)." O verbo destacado acima está no:
- (A) Futuro do Pretérito do Indicativo.
 (B) Presente do Indicativo.
 (C) Pretérito Perfeito do Indicativo.
 (D) Futuro do Subjuntivo.



11) Marque a alternativa que apresenta uma palavra Paroxítona.

- (A) Ocorrência
- (B) Maracujá
- (C) Computador
- (D) Urubu

12) Marque a alternativa em que a separação silábica foi feita de forma **INCORRETA**.

- (A) Instantâneo = Ins - tan - tâ - ne - o
- (B) Porta = Por - ta
- (C) Mesa = Me - sa
- (D) Ônibus = Ô - ni- bus

13) Marque a alternativa que apresenta um Pronome Possessivo

- (A) Vós
- (B) Alguém
- (C) Nosso
- (D) Aquele

14) Marque a alternativa que apresenta um verbo na voz ativa.

- (A) Eles foram mortos com golpes de machado.
- (B) O homem pequeno cantou muito bem durante a peça teatral.
- (C) Foram vendidas duas casas durante o feriado de Carnaval.
- (D) Ela se penteou em frente ao espelho.

15) Marque a alternativa que apresenta uma palavra proparoxítona.

- (A) Cinema
- (B) Vênus
- (C) Oligopólio
- (D) Crônica

CONHECIMENTOS GERAIS/ ATUALIDADES

QUESTÕES DE 16 A 20

16) De acordo com o Censo Demográfico realizado em 2010 pelo IBGE, a população do município de Palmeiras do Tocantins era de aproximadamente:

- (A) 8.352 habitantes
- (B) 2.578 habitantes
- (C) 5.746 habitantes
- (D) 12.576 habitantes

17) O município de Palmeiras do Tocantins está localizado na Microrregião:

- (A) Chapada da Esperança.
- (B) São José.
- (C) Bloco do papagaio.
- (D) Morro Azul.



- 18) Acerca da história do Município de Palmeiras do Tocantins, assinale a alternativa ERRADA.
- (A) Após 1935, algumas famílias do Maranhão se instalaram na região de Tocantinópolis, precisamente no povoado de Mosquito, como era conhecida Palmeiras do Tocantins. Aos poucos formavam aglomerações de casas rústicas entre o rio Tocantins e ribeirão Mosquito.
- (B) Em 1854, no período do Brasil império até meados de 1934, encontrava-se a família de Inácio Bezerra Costa às margens do Rio Tocantins.
- (C) Com o início do período da ditadura militar nasceu o município de Mosquito.
- (D) O nome Mosquito é devido às características das formações rochosas (Litologia) da região. A Formação Mosquito está sobreposta à Formação Sambaíba, em contato discordante caracterizado por superfície de erosão, ocasionada por derrames basálticos de cor cinza e esverdeado, estrutura maciça, rica em cristais translúcidos de brilho vítreo.
- 19) O solo do município de Palmeiras do Tocantins constitui-se de :
- I. Solos cinza.
II. Solos bimodais com estratificações cruzada tangencial e acanalada de grande a médio porte.
III. Solos arenitos médios a finos.
- Assinale a alternativa que indica os itens corretos.
- (A) Todos os itens são corretos.
(B) I e II
(C) III
(D) II e III
- 20) O clima predominante no estado do Tocantins é:
- (A) Semiárido
(B) Tropical
(C) Equatorial
(D) Subtropical

INFORMÁTICA

QUESTÕES DE 21 A 25

- 21) Se a célula B2 tiver o valor de 500 e na célula C4 o valor 15, para multiplicar esses valores, a fórmula correta a ser utilizada é:
- (A) $B2 * C13$
(B) $B2 + C4$
(C) $B2 - C4$
(D) $B2 * C4$
- 22) Realize a seguinte operação em uma planilha do Excel: $(600-520) * 5 + 300 - 20 * 5$. O resultado encontrado é:
- (A) 620
(B) 430
(C) 600
(D) 473



- 23) Considerando que o valor 40 está contido na célula A5 e o resultado da fórmula = A5*10 está na célula C2, então o valor de C2/A5 será:
- (A) 24
(B) 8
(C) 5
(D) 10
- 24) Ao digitar na célula A1 a palavra Exame I, e arrastar até a célula A10, na penúltima deste intervalo(A9), conterà o conteúdo:
- (A) Exame 1
(B) Exame 9
(C) Exame 10
(D) Exame 8
- 25) A respeito da CPU de um computador, marque a alternativa **CORRETA**.
- (A) Hodiernamente, todos os componentes que compunham a CPU estão integrados em um único chip denominado microprocessador.
(B) A CPU é um circuito integrado que controla todas as operações e o funcionamento do computador, responsável pela execução de cálculos, decisões lógicas e instruções que resultam em todas as tarefas que um computador pode fazer.
(C) Ela age interpretando e executando as instruções fornecidas por softwares — programas, jogos etc. — e retornando resultados.
(D) Todas as alternativas estão corretas.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÕES DE 26 A 40

- 26) O recepcionista possui uma função muito importante para o órgão ou empresa em que trabalha. Pode ser considerada, até certo ponto, a linha de frente de determinada empresa ou órgão. Por isso, deve passar confiança aos clientes. Se, por exemplo, o Recepcionista souber de uma notícia afirmando que "O teto do estabelecimento vai cair", ele deve, primeiramente:
- (A) Sair correndo de forma rápida.
(B) Avisar o departamento de segurança.
(C) Evacuar o prédio imediatamente.
(D) Ir para um local seguro.
- 27) Sobre o material de expediente, marque a alternativa **INCORRETA**.
- (A) É necessário solicitar material de expediente, antes que ele termine.
(B) A administração pública deverá ter um departamento de almoxarifado a fim de armazenar esses materiais.
(C) O material de expediente deve ser conservado com o máximo cuidado.
(D) Não há nenhum problema se o recepcionista levar um mínimo de material de expediente para a sua casa.
- 28) Marque a alternativa que **NÃO** apresenta as atribuições de um Recepcionista:
- (A) Cuidar dos e-mails pessoais do seu superior hierárquico.
(B) Manter o ambiente de trabalho limpo e organizado.
(C) Atender ao telefone.
(D) Atender aos clientes.



29) Observe os itens a seguir.

- I. O recepcionista não deve ter empatia com os outros funcionários da empresa.
- II. Aparência e uma boa higiene são muito importantes. Dessa forma, decotes para mulheres não são indicados.
- III. Os recepcionistas são responsáveis por proporcionar a primeira impressão no cliente.

Assinale a alternativa que indica os itens corretos.

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

30) Se houver necessidade do Recepcionista deixar temporariamente a recepção, a atitude mais correta é:

- (A) Não é preciso avisar ninguém.
- (B) Pedir para qualquer pessoa cuidar do local.
- (C) Pedir para outro funcionário cuidar do local.
- (D) Fechar a porta pelo tempo em que estiver fora.

31) Ao atender um cliente irritado e mal educado, a atitude do Recepcionista deve ser:

- I. Procurar atender da mesma forma que atende um cliente simpático.
- II. Chamar a polícia.
- III. Simplesmente não atendê-lo.

Assinale a alternativa que indica os itens corretos.

- (A) II e III
- (B) Somente o item I está correto.
- (C) II
- (D) III

32) Sobre as atividades dos Recepcionistas, marque a alternativa **CORRETA**.

- (A) Recepcionista é um cargo de extrema importância porque é a primeira pessoa que o cliente acessa em um local.
- (B) É importante que o recepcionista seja extrovertido e tenha iniciativa.
- (C) O bom recepcionista é aquele que encaminha bem o assunto trazido pelo cliente.
- (D) Todas as alternativas estão corretas.

33) A Segurança do Trabalho é um processo muito importante, tendo em vista que vai realizar a prevenção de riscos de acidentes no local de trabalho. A sigla E.P.C significa:

- (A) Equipamento de Proteção Cavilar.
- (B) Equipamento de Proteção Coletivo.
- (C) Equipamento de Proteção Cumulativo.
- (D) Nenhuma das alternativas anteriores é correta.

34) Quando o cliente deseja algo que não pertence à alçada do seu setor, isto é, não faz parte das suas atribuições de Recepcionista, você deverá:

- I. Encaminhá-lo ao porteiro a fim de que este lhe indique o departamento correto.
- II. Solicitar ajuda de outro funcionário a fim de encaminhar o cliente ao departamento ou setor correto.
- III. Pedir para que o cliente volte outro dia.

Assinale a alternativa que indica os itens corretos é:

- (A) Somente o item II está correto.
- (B) II e III
- (C) II
- (D) I e III



35) São elementos do processo de comunicação, **EXCETO**:

- (A) Receptor
- (B) Emissor
- (C) Correspondência
- (D) Mensagem

36) Dentro do processo de comunicação, o Código é:

- (A) O conjunto de signos e de regras de combinação desses signos utilizados para elaborar a mensagem.
- (B) É o objeto ou a situação a que a mensagem se refere.
- (C) É o conteúdo das informações que estão sendo transmitidas.
- (D) É o meio pelo qual a mensagem é transmitida.

37) Os documentos do *Padrão Ofício* devem obedecer à seguinte forma de apresentação, **EXCETO**:

- (A) O campo destinado à margem lateral direita terá 1,5 cm.
- (B) É obrigatório constar a partir da segunda página o número da página.
- (C) O início de cada parágrafo do texto deve ter 1,5 cm de distância da margem esquerda.
- (D) O campo destinado à margem lateral esquerda terá, no mínimo, 3,0 cm de largura.

38) Acerca do Memorando, marque a alternativa **INCORRETA**.

- (A) Trata-se de uma forma de comunicação eminentemente interna.
- (B) Pode ter caráter meramente administrativo, ou ser empregado para a exposição de projetos, idéias, diretrizes, etc. a serem adotados por determinado setor do serviço público.
- (C) O *memorando* é a modalidade de comunicação entre unidades administrativas de um mesmo órgão, que podem estar hierarquicamente em mesmo nível ou em nível diferente.
- (D) Sua característica principal é a vagareza.

39) O *aviso*, o *ofício* e o *memorando* devem conter as seguintes partes, salvo:

- (A) Assinatura do autor da comunicação.
- (B) Tipo e número do expediente, seguido da sigla do órgão que o expede:
- (C) Forma de correspondência.
- (D) Identificação do signatário.

40) Acerca dos Avisos e Ofícios, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- (A) Ambos têm como finalidade o tratamento de assuntos oficiais pelos órgãos da Administração Pública entre si.
- (B) A única diferença entre eles é que o aviso é expedido exclusivamente por Ministros de Estado, para autoridades de mesma hierarquia, ao passo que o ofício é expedido para e pelas demais autoridades.
- (C) *Aviso* e *ofício* são modalidades de comunicação oficial praticamente idênticas.
- (D) Os Avisos e Ofícios não têm como finalidade o tratamento de assuntos oficiais entre os órgãos da Administração Pública e particulares.