



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



CARGO:

RECEPCIONISTA

TURNO: TARDE



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) 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 14h e término às 18h.



MAIS INFORMAÇÕES:

Internet:
www.institutomachadodeassis.com.br
 Telefone: (86) 9438-4081

NOME DO CANDIDATO:

INSTITUTO MACHADO DE ASSIS - IMA

CONCURSO PÚBLICO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE CHAPADINHA - 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.

Leia o texto abaixo e responda as questões de 01 a 06

Copa de 2014

No início do mês de Agosto realizou - se no Rio, o sorteio das eliminatórias para a Copa do mundo FIFA 2014, o evento com rígido padrão de qualidade demonstrou que será difícil o projeto brasileiro de organizar grandes eventos falhar, nem tanto pela incompetência e falta de planejamento do Brasil e seu governo, mas sim pela experiência da entidade que organiza o esporte mais popular do planeta.

Os detalhes envolvidos neste evento lembraram, segundo a Revista Veja, eventos parecidos com a Copa do Mundo da África do Sul, buscando sincronia perfeita entre infraestrutura, como assentos, organização da imprensa, palcos e lanchonetes, e a sequência na apresentação.

Encarregados de estabelecer e fiscalizar todas as exigências que acompanham o evento, os Grupos Técnicos da FIFA, costumam ser verdadeiros pesadelos juntos a comitês organizadores, implacáveis nas suas intermináveis cobranças, revisões e correções de projetos, e também testam a paciência dos envolvidos em obras e instalações ligadas à copa.

As falhas apontadas no evento estavam sempre ligadas a uma cultura tipicamente brasileira, do tipo "você sabe com quem está falando", ou as pragas do "jeitinho" e "favorzinho", que enumeram o despreparo e a falta de profissionais capacitados e treinados, indicando uma área que com certeza irá se desenvolver nos próximos anos no país.

Saber reconhecer os desafios e se preparar para conseguir vencê-los vai ser um grande avanço para o Brasil, já que a imagem de sucesso que estamos nos propondo irá trazer para a população a ideia que queremos transmitir para o mundo é a imagem que queremos de nós mesmos.

01) O texto acima pode ser classificado como:

- (A) Narrativo
- (B) Descritivo – narrativo
- (C) Dissertativo
- (D) Descritivo expositivo
- (E) Publicitário

02) Segundo o autor do texto será difícil o projeto brasileiro de organizar grandes eventos falhar é por que:

- (A) O Brasil é competente na organização de eventos
- (B) Porque é um evento muito rígido
- (C) O Brasil é incompetente em planejamentos
- (D) Porque a FIFA tem experiência na organização do Futebol, esporte mais popular do mundo.
- (E) Porque o Brasil mesmo não tendo sediado nenhuma copa, porém sabe planejar eventos.

03) Segundo o texto quem testa a paciência dos envolvidos em obras e instalações ligadas à copa?

- (A) Os comitês locais
- (B) As seleções envolvidas
- (C) OS Grupos Técnicos da FIFA
- (D) A Revista Veja
- (E) A África do Sul, local da última copa.



- 04) Na seguinte frase: "... costumam ser verdadeiros pesadelos juntos a comitês organizadores, **implacáveis**...". A palavra destacada tem como sinônimas todas as relacionadas abaixo, **EXCETO**.
- (A) Clemente
(B) Inflexível
(C) Intransigente
(D) Supercilioso
(E) Incomplacente
- 05) As falhas apontadas no evento, segundo o texto, estavam sempre ligadas a uma cultura tipicamente brasileira. Que frase **NÃO** ilustra essa cultura?
- (A) "você sabe com quem está falando"
(B) "Pode ou não pode"
(C) "dá-se um jeitinho".
(D) "pode e não pode".
(E) "molejo", "jogo de cintura"
- 06) Segundo o texto qual será o grande avanço para o Brasil?
- (A) Vencer a copa de futebol em detrimento de qualquer coisa
(B) Saber reconhecer os desafios e se preparar para conseguir vencê-los
(C) Superar a África do Sul última sediadora da copa
(D) Vencer os técnicos da FIFA
(E) Saber receber os visitantes que virão para o Brasil
- 07) "Observe a seguinte frase: Os **míticos** estudantes não estão nas ruas porque empenhados em seus protestos a favor". Assinale a alternativa em que as palavras obedecem a mesma regra de acentuação da palavra destacada.
- (A) Mês – eliminatórias - vencê-los.
(B) Rígido – África – Técnicos.
(C) Será – difícil – incompetência.
(D) Experiência – sequência – exigências
(E) Comitês – implacáveis – intermináveis
- 08) "A poluição está aumentando; no **entanto**, não estão sendo tomadas as providências necessárias para proteger a população". A ideia expressa pela conjunção destacada é:
- (A) Oposição ou ideia contrária
(B) Condição ou hipótese
(C) Adição, acréscimo
(D) Causa
(E) Tempo
- 09) Observe abaixo e assinale a alternativa que completa os espaços observando o emprego do acento grave como indicativo da crase.

ATLETAS QUE VOAM

Os atletas que se dedicam __ ginástica olímpica passam por um duro treinamento. Entregues __ rotina exaustiva de saltos e flexões, buscam atingir __ perfeição. E, dispostos __ alcançar seu objetivo, levam __ sério os treinos e __ cansativas atividades diárias. Quando se apresentam __ plateia, executam acrobacias que deixam __ pessoas admiradas, pois parecem voar.



- (A) à - à - a - a - a - as - à - as
- (B) à - a - à - a - à - as - à - às
- (C) a - à - à - a - a - às - a - as
- (D) à - à - á - à - a - às - à - as
- (E) a - a - a - à - à - às - a - às

10) Observe a frase seguinte: "Acredito **que todos estejam vendendo as casas**". Passando-se a oração grifada para a voz passiva, o verbo ficará assim:

- (A) foram vendidas
- (B) tenham sido vendidas
- (C) sejam vendidas
- (D) estejam sendo vendidas
- (E) tenham estado vendidas.

11) "Na seguinte frase: Os jovens estão mais habilidosos que seus pais", temos:

- (A) Um superlativo relativo de superioridade
- (B) Um comparativo de superioridade
- (C) Um superlativo absoluto
- (D) Um comparativo de igualdade
- (E) Um superlativo analítico de hábil

12) Relacione a 1ª coluna à 2ª. A seguir assinale a alternativa com a sequência correta de cima para baixo

1º COLUNA	2º COLUNA
(1) DE CHUMBO	() SIMIESCO
(2) DE PEIXE	() PÍSCEO
(3) DE MADEIRA	() EBÚRNEO
(4) DE MACACO	() PLÚMBEO
(5) DE MARFIM	() LÍGNEO

- (A) 4 - 2 - 5 - 1 - 3
- (B) 4 - 1 - 2 - 5 - 3
- (C) 4 - 5 - 3 - 2 - 1
- (D) 3 - 4 - 1 - 2 - 5
- (E) 1 - 3 - 5 - 4 - 2

13) Quanto à regência de acordo com a norma culta todas as frases estão incorretas, **EXCETO**.

- (A) Simpatizamos com o novo gerente
- (B) As constantes faltas ao trabalho implicaram na sua demissão
- (C) Joaquim Andrade, residente à Rua Eleuterio da Figueira.
- (D) Sempre iam no teatro durante as férias.
- (E) Custei para resolver este exercício.

14) Assinale a alternativa em que **NÃO** aparece pronome relativo.

- (A) Esta é a pessoa de que lhe falei
- (B) Essa é a saia que Simone comprou
- (C) São opiniões a que sou favorável.
- (D) Não conhecemos os alunos que saíram.
- (E) Temos que estudar mais



15) Analise as frases abaixo quanto à concordância verbal e nominal de acordo com a norma culta da língua.

- I. Bastantes motivos obrigaram-no a faltar
- II. A receita segue anexas
- III. Naquele dia faltaram dez alunos
- IV. Hão de existir sérios problemas
- V. Devem haver muitos candidatos para poucas vagas.

Após análise das frases acima podemos concluir que:

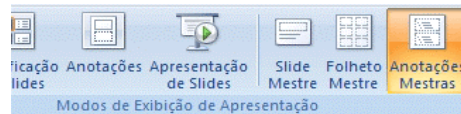
- (A) Todas estão corretas
- (B) Apenas I, III e IV estão corretas
- (C) Apenas I, II e III estão corretas
- (D) Apenas II, III e IV estão corretas
- (E) Apenas III, IV e V estão corretas

INFORMÁTICA

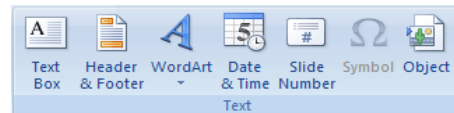
QUESTÕES DE 16 A 20

16) Você pode usar o WordArt para produzir efeitos especiais de texto em um documento do Microsoft Word. Por exemplo, você pode criar texto curvo, inclinado ou tridimensional. Sobre WordArt analise as afirmações abaixo.

- I. Na guia Exibir, no grupo Modos de Exibição de Apresentação, clique em Anotações Mestras.



- II. Na guia Inserir, no grupo Texto, clique em WordArt e clique no estilo de WordArt desejado.



- III. Insira o texto que deverá aparecer nas páginas de anotações na WordArt.
- IV. Para reposicionar a WordArt, clique sobre ela e, quando o ponteiro se transformar em uma \dagger , arraste a WordArt para um novo local.
- V. Para alterar a aparência da WordArt, use as opções no grupo Estilos de WordArt, em Ferramentas de Desenho, na guia Formato.
- VI. Quando você estiver satisfeito com a aparência da WordArt, na guia Anotações Mestras, no grupo Fechar, clique em Fechar Modo de Exibição Mestre.

Após análise das orientações acima podemos concluir que:

- (A) Todas estão corretas
- (B) Apenas I, II e III estão corretas
- (C) Apenas II, III e IV estão corretas
- (D) Apenas III, IV e V estão corretas
- (E) Apenas III, IV e V estão corretas

17) Os ícones abaixo servem, no MS-Word, respectivamente, para:



- (A) Aumentar ou diminuir o tamanho dos caracteres selecionados; Aplica um efeito ao texto e Apaga toda a formatação.
- (B) Verificar a ortografia e gramática; alterar a cor da fonte utilizada e alterar as letras para caixa alta;



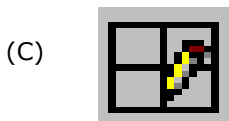
- (C) Aumentar ou diminuir o tamanho dos caracteres selecionados; fazer autorresumo do texto e sublinhar o termo selecionado.
- (D) Aplica um efeito ao texto; verificar a ortografia e gramática e deixar o termo grifado.
- (E) Aumentar ou diminuir o tamanho dos caracteres selecionados; verificação textual; formatar o tamanho e a cor da fonte.

18) Os botões da Barra de ferramentas representados pelos Ícones correspondem, respectivamente, a:



- (A) Novo documento em branco, Abrir e Colunas.
- (B) Novo documento em branco, Salvar e Visualizar impressão.
- (C) Excluir documento, Abrir e Justificar.
- (D) Fechar documento, Arquivar e Visualizar impressão.
- (E) Fechar documento, Salvar e Justificar.

19) No Microsoft Word, qual ícone permite a criação de tabela?



20) No Word XP, na sua configuração padrão, os procedimentos para criação de mala direta pertencem à opção *Cartas e correspondências* do menu principal.

- (A) Arquivo.
- (B) Editar.
- (C) Ferramentas.
- (D) Formatar.
- (E) Janela.



CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÕES DE 21 A 40

21) A comunicação é uma das mais importantes necessidades humana depois da sobrevivência física. Com relação ao processo de comunicação humana, analise as afirmações abaixo:

- I. A comunicação se dá quando ocorre a transmissão e a compreensão da mensagem.
- II. A codificação de uma mensagem é a tradução dessa mensagem por parte do receptor.
- III. O elo final do processo de comunicação é a verificação da compreensão da mensagem.
- IV. A comunicação tem quatro funções básicas. O controle do comportamento das pessoas é uma dessas funções, que pode ser implementada de diversas maneiras.
- V. No processo de comunicação, o emissor da mensagem é denominado canal de comunicação.

Após análise das afirmações acima podemos concluir que:

- (A) Apenas I, III e IV estão corretas
- (B) Apenas II, III e IV estão corretas
- (C) Apenas III, IV e V estão corretas
- (D) Apenas I, II e V estão corretas
- (E) Apenas II, IV e V estão corretas

22) Juliana está no atendimento de um órgão municipal, é considerada uma excelente servidora. Suas atribuições incluem receber e entregar documentos internos e externos, zelar pelas instalações e equipamentos do seu local de trabalho, prestar informações acerca do trabalho, entre outras. Considerando a situação hipotética apresentada acima, analise as afirmações abaixo relativas a atendimento ao público, a comunicação e a relações humanas.

- I. O campo de responsabilidades estabelecido para o cargo de Juliana, por envolver atendimento ao público, exige que ela seja hábil no relacionamento com as pessoas.
- II. Como Juliana faz contatos internos e externos, para manter a melhor imagem possível da organização, ela deve dispensar tratamento especial para os clientes externos, privilegiando-os com relação aos internos.
- III. Em nome da transparência, um dos valores indispensáveis a um órgão municipal, ao prestar atendimento ao público, Juliana deve dar explicações detalhadas sobre o funcionamento do órgão a qualquer cliente que procure o posto de atendimento, sem discriminação.
- IV. Como Juliana é considerada excelente servidora, conclui-se que o atendimento que ela presta ao público é de boa qualidade. Atender bem ao público é obrigação de qualquer servidor que lida com essa atividade e depende exclusivamente do fiel cumprimento das diretrizes e normas vigentes na organização.

Após análise das afirmações acima podemos concluir que:

- (A) Apenas I e II estão corretas
- (B) Apenas I está correta
- (C) Apenas II, III e IV estão corretas
- (D) Todas estão corretas
- (E) Todas estão incorretas

23) Ainda Considerando a situação hipotética apresentada na questão anterior, relativa a atendimento ao público, a comunicação e a relações humanas todas as afirmações abaixo estão corretas, **EXCETO**.

- (A) Ao se relacionar com pessoas da alta administração municipal, Juliana pratica comunicação ascendente.
- (B) Para melhor desempenhá-lo, Juliana deve ter consciência de que seu papel de atendimento ao público é importante tanto para a sociedade quanto para a organização.
- (C) A fim de transmitir ao público a impressão de que o órgão para qual Juliana trabalha conta com um corpo de servidores bem preparados, ao prestar atendimento a clientes externos, se porventura Juliana não souber de alguma informação demandada, ela deve improvisar e dar uma resposta ao usuário.
- (D) Juliana poderá atender cada vez melhor se estiver atenta às mudanças da sociedade, pois assim terá as informações necessárias para a adequação do atendimento.
- (E) Um aspecto muito importante do trabalho de Juliana é o enriquecimento da tarefa, ou seja, evitar a monotonia que pode ocorrer no trabalho rotineiro.



- 24)** Um profissional que, dentre suas atribuições, tem que também dar atendimento ao público, deve fazê-lo:
- (A) Com discrição e objetividade.
 - (B) Utilizando-se de vocabulário de grande impacto.
 - (C) Com rapidez e rispidez nas respostas.
 - (D) Utilizando-se de palavras e frases afetivas.
 - (E) Utilizando-se de monossílabos para garantir rapidez no atendimento.
- 25)** No contato telefônico, são facilitadores para o ato de ouvir:
- (A) Eliminação de barreiras físicas, desatenção, empatia e interesse.
 - (B) Predisposição para ajudar, conversas paralelas, concentração e distração.
 - (C) Eliminação de ruídos, ansiedade, desatenção e empatia.
 - (D) Conversas paralelas, predisposição para ajudar, ansiedade e empatia.
 - (E) Eliminação de barreiras físicas, empatia, predisposição para ajudar e concentração.
- 26)** No atendimento de ligações externas, é **CORRETO**, na sequência,
- (A) Informar o nome do departamento, o nome do setor e o nome do atendente.
 - (B) Informar o nome da empresa, o nome do atendente e cumprimentar.
 - (C) Cumprimentar, informar o nome do atendente e o nome do setor.
 - (D) Informar o nome do atendente, o nome da empresa e o nome do setor.
 - (E) Informar o nome da empresa, o nome do setor e cumprimentar.
- 27)** São, dentre outras habilidades importantes para o (a) recepcionista que atende o público:
- (A) Paciência, resistência à pressão e objetividade.
 - (B) Introversão, distração e timidez.
 - (C) Bom humor, capacidade de colocar-se no lugar do outro e ansiedade.
 - (D) Atenção concentrada, habilidade em cálculos e impaciência.
 - (E) Habilidade em cálculos, redação técnica e distração.
- 28)** A boa comunicação telefônica exige capacidade de ouvir. São elementos facilitadores que auxiliam a compreensão da mensagem:
- (A) Identificar as necessidades do cliente, anotar os tópicos principais e fazer inferências.
 - (B) Fazer várias atividades ao mesmo tempo, fazer inferências e interromper o cliente.
 - (C) Ouvir música, fazer cálculos e interromper o cliente.
 - (D) Colocar-se no lugar do cliente, anotar os tópicos principais e fazer inferências.
 - (E) Concentrar-se na mensagem, anotar os tópicos principais e repetir quando tiver dúvida.
- 29)** N a observação de normas internas de segurança a recepcionista deve: **EXCETO**.
- (A) Notificar a segurança sobre a presença de pessoas estranhas;
 - (B) Registrar acompanhantes;
 - (C) Entregar o crachá de visitante na entrada;
 - (D) Guardar volumes de prestadores de serviços;
 - (E) Fazer a divulgação de informações sobre pacientes;
- 30)** No planejar do cotidiano a recepcionista deve: **EXCETO**.
- (A) Desfazer dos materiais de trabalho;
 - (B) Organizar e distribuir malotes;
 - (C) Imprimir relatórios de controle;
 - (D) Participar de reuniões na troca de turnos;
 - (E) Planejar o dia seguinte.



31) Na recepção de Clientes/Pacientes cabe a recepcionista: **EXCETO.**

- (A) Acolher o paciente
- (B) Encaminhar o cliente/paciente para os diversos setores
- (C) Adestrar pacientes
- (D) Verificar o pedido de internação e Internar o paciente
- (E) Fornecer informativos e regulamentos internos ao paciente e avisar a enfermagem da chegada do paciente

32) Na prestação de serviços de apoio a pacientes e visitantes cabe a recepcionista, **EXCETO.**

- (A) Auxiliar os pacientes com informações técnicas do hospital
- (B) Auxiliar os clientes com o preenchimento de formulários
- (C) Aferir o paciente para outras acomodações
- (D) Anotar telefonemas e recados e Transmitir recados e fax
- (E) Auxiliar a movimentação de clientes, visitantes e pacientes com dificuldade de locomoção.

33) Quanto a comunicar-se de forma efetiva cabe a recepcionista, **EXCETO.**

- (A) Calcular informações internas
- (B) Falar de maneira clara, ágil e objetiva e ouvir com atenção.
- (C) Coordenar equipe e Orientar de maneira precisa
- (D) Comunicar-se visualmente com o cliente
- (E) Comunicar-se efetivamente por meio de escrita

34) Como a recepcionista deve proceder ao responder chamadas telefônicas? Das seguintes maneiras abaixo, **EXCETO.**

- (A) Interromper o cliente com informações imprecisas
- (B) Propiciar informações gerais por telefone interna e externamente
- (C) Transferir ligações para ramais e departamentos solicitados
- (D) Retomar ligações em caso de ramais ocupados ou não atendidos
- (E) Pré-cadastrar o cliente bem como agendar consultas e/ou exames

35) São Competências Pessoais das recepcionistas dentre outras as citadas abaixo, **EXCETO.**

- (A) Demonstrar criatividade para resolver problemas
- (B) Demonstrar persistência
- (C) Demonstrar proatividade para gerencial totalmente sua área de trabalho
- (D) Ter senso de economia e redução de custos, porém impaciência no atendimento.
- (E) Ter autocontrole e gestão das emoções para controlar situações difíceis

36) São competências pessoais dos recepcionistas dentre outras as citadas abaixo, **EXCETO.**

- (A) Agir com bom senso e demonstrar capacidade de se antecipar às necessidades dos clientes
- (B) Demonstrar iniciativa e afabilidade
- (C) Demonstrar desinteresse e Agir com inabilidade
- (D) Demonstrar organização, educação e autonomia.
- (E) Demonstrar paciência, entusiasmo e respeito mútuo.

37) Primeiros socorros são uma série de procedimentos simples com o intuito de manter vidas em situações de emergência, Durante a crise convulsiva, o doente costuma apresentar fortes abalos musculares e contrações da mandíbula, o que pode acarretar ferimentos na cabeça e cortes profundos na língua. Os cuidados que o socorrista deve ter dentre outros os citados abaixo, **EXCETO:**

- (A) Proteger a cabeça do doente
- (B) Afaste qualquer objeto que possa machucá-lo;
- (C) Retirar qualquer material da boca que possa causar obstrução das vias aéreas não, sem antes colocar um pano ou gaze enrolados para evitar que morda a língua ou quebre os dentes.
- (D) Afrouxe as roupas
- (E) Dê água ou qualquer medicamento durante, ou logo após a crise par que ele volte a si rapidamente.



38) Os Primeiros Socorros são feitos em muitos casos por pessoas comuns que usam seus conhecimentos, até a chegada de atendimento médico especializado. O atendimento por um socorrista no caso de queimaduras são os seguintes procedimentos, **EXCETO**.

- (A) Use bastante gelo ou substâncias gordurosas (manteiga ou óleo), pasta de dentes, para proporcionar mais alívio ao paciente.
- (B) Lave a queimadura em água corrente por um tempo bastante prolongado
- (C) Mantenha o membro queimado submerso em água fria
- (D) Não toque no queimado sem antes lavar as mãos para não contaminar a queimadura
- (E) Antes de cobrir a queimadura com atadura, coloque vaselina esterilizada encaminhe o queimado a um hospital.

39) Sobre a Lixeira do Windows é correto afirmar que:

- I. Permite a recuperação de arquivos anteriormente excluídos, respeitando algumas limitações.
- II. Possibilita a desinstalação de programas.
- III. Ao ser esvaziada, elimina definitivamente os arquivos nela contidos.
- IV. Pode ser configurada com tamanhos diferentes para cada disco instalado no computador

Após análise das afirmações acima podemos concluir que:

- (A) Apenas I, II e III estão corretas
- (B) Apenas I, III e IV estão corretas
- (C) Apenas II, III e IV estão corretas
- (D) Apenas III e IV estão corretas
- (E) Todas estão corretas

40) No *Excel 2000*, os botões  ,  ,  e  têm como funções, respectivamente:

- (A) Autosoma, Expandir célula, Verificar ortografia e Autofiltro.
- (B) Inserir gráfico, Expandir célula, Verificar ortografia e Localizar.
- (C) Autosoma, Expandir célula, Classificação crescente e Localizar.
- (D) Autosoma, Mesclar e centralizar, Classificação crescente e Autofiltro.
- (E) Inserir gráfico, Mesclar e centralizar, Classificação crescente e Localizar.