



CÂMARA MUNICIPAL DE SANTANA DE PARNAÍBA

CONCURSO PÚBLICO – EDITAL 01/2022

CADERNO DE PROVA OBJETIVA

CARGO DE NÍVEL MÉDIO CNM105 (MANHÃ)

RECEPCIONISTA

LEIA ATENTAMENTE AS SEGUINTE INSTRUÇÕES

1. Este caderno de prova contém **40 (quarenta) questões objetivas**, enumeradas de 01 a 40 e distribuídas da seguinte forma:
 - a) De 01 a 10 – Língua Portuguesa;
 - b) De 11 a 20 – Raciocínio Lógico;
 - c) De 21 a 40 – Conhecimentos Específicos.
2. Confira se a quantidade e a ordem das questões deste caderno de prova estão de acordo com as instruções anteriores. Caso o caderno esteja incompleto, tenha defeito ou apresente qualquer divergência, comunique imediatamente ao fiscal de sala para que ele tome as providências cabíveis.
3. Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas **4 (quatro)** opções de resposta. Apenas **1 (uma)** resposta responde corretamente à questão.
4. O tempo disponível para esta prova é de **4 (quatro) horas**.
5. Reserve tempo suficiente para marcar a sua folha de respostas.
6. Os rascunhos e as marcações assinaladas neste caderno **não** serão considerados na avaliação.
7. O candidato somente poderá se retirar do local da aplicação das provas após **60 (sessenta)** minutos de seu início.
8. Quando terminar, chame o fiscal de sala, entregue este **caderno de prova** e a **folha de respostas**.
9. O candidato somente poderá retirar-se do local da aplicação levando consigo o caderno de provas a partir dos últimos **30 (trinta) minutos** para o término da prova.
10. **Boa prova!**

Língua Portuguesa



Leia atentamente o texto a seguir e responda às questões de 1 a 10.

Ações afirmativas devem ir além da graduação

Em 2022, comemoramos 20 anos da implementação das cotas sociais e raciais na Uerj e dez anos da lei federal 12.711/12. As cotas mudaram a cara do ensino superior e o debate acerca de nossas desigualdades.

Com o objetivo de produzir um balanço de seus impactos e subsidiar cientificamente a revisão da lei federal, criamos o Consórcio de Acompanhamento das Ações Afirmativas (CAA). O CAA analisou dados de mais de 7 universidades federais e estaduais, tendo publicado mais de 30 textos na academia e na imprensa sobre o tema.

A despeito de problemas pontuais, as cotas têm um saldo muito positivo. O percentual de jovens pretos, pardos e indígenas pulou de 31% em 2002 para 52% das matrículas em 2021. No mesmo período, o percentual de estudantes de baixa renda saiu de 19% para 52%. Os avanços maiores se deram nos cursos mais concorridos, e quase todas as pesquisas sobre o tema mostram que os cotistas têm desempenho muito similar aos não cotistas. Mais de 70% das pesquisas acadêmicas sobre as cotas as consideram uma política bem-sucedida.

Por tudo isso, o CAA recomenda às forças políticas, eleitas em outubro, a manutenção e expansão do sistema existente, que combina critérios socioeconômicos – para estudantes de escola pública e baixa renda – com cotas raciais. No entanto, é necessária a criação de programas específicos, sensíveis às especificidades das populações indígenas, quilombolas e das pessoas com deficiência. Tendo em vista que pretos e pardos em processo de ascensão social também são vítimas de racismo, apoiamos a criação de subcotas complementares para eles, independentemente da origem escolar.

Outra recomendação é a revisão da faixa de renda, presente na lei federal. O patamar de 1,5 salário mínimo familiar *per capita* não favorece os mais pobres. Isso vale para a implementação de um sistema de concorrência simultânea, que permita a potenciais cotistas disputarem, ao mesmo tempo, as vagas no sistema de ampla concorrência, fazendo com que as cotas funcionem como piso, não como teto de inclusão.

No que concerne à permanência estudantil, é urgente avançarmos numa política federal, unificada e desburocratizada.

A adequada avaliação da política depende da constituição de um sistema integrado de dados educacionais e do mercado de trabalho que seja aberto, transparente e desidentificado – e que possibilite compreender desde as mudanças na demanda por ensino superior à inserção dos cotistas na vida profissional.

Seria importante incentivar com fomento público pesquisas sobre as comissões de heteroclassificação racial para identificar seu impacto no aprimoramento da inclusão étnico-racial compatível com a complexidade das classificações raciais no Brasil.

Por fim, consideramos importante que as ações afirmativas não fiquem restritas às cotas na graduação. Urge uma lei

específica para a pós-graduação, sensível às especificidades desse nível de formação, da mesma forma que instituir políticas de inclusão no mercado de trabalho.

(Luiz Augusto Campos e Márcia Lima. Coordenadores do Consórcio das Ações Afirmativas, que congrega especialistas da UFBA, UnB, UFRJ, UFMG, UFSC, Uerj e Unicamp. *Folha de S.Paulo*.

<https://www1.folha.uol.com.br/opiniaio/2022/11/recomendacoes-para-a-politica-de-cotas.shtml>)

Questão 1

A respeito do texto e as possíveis inferências com base em sua leitura, analise as afirmativas a seguir:

- A política de cotas, apesar de bem-sucedida em seus vinte anos de implementação, ainda não solucionou o conjunto de faltas de oportunidades igualitárias aos pretos e pardos no mercado de trabalho.
- A falta de inserção de pretos e pardos no mercado de trabalho se deve atualmente à inexistência de ações afirmativas que os incluam em cursos de pós-graduação.
- Apesar de os cotistas não oferecerem rendimento universitário muito diferente dos não cotistas, sua permanência nesse processo de formação ainda é ameaçada, o que demanda ações em termos de políticas públicas.

Assinale

- se apenas as afirmativas I e II estiverem corretas.
- se apenas as afirmativas I e III estiverem corretas.
- se apenas as afirmativas II e III estiverem corretas.
- se todas as afirmativas estiverem corretas.

Questão 2

O texto se classifica, pelo seu aspecto tipológico, eminentemente como

- descritivo.
- dissertativo-argumentativo.
- dissertativo-expositivo.
- narrativo.

Questão 3

Assinale a opção que apresente corretamente uma palavra que seja **contrária** à ideia de “heteroclassificação” (L.47) no texto.

- autoidentificação
- homoclassificação
- heteroidentificação
- cisclassificação

Questão 4

O pronome “Isso” (L.32) apresenta, no texto, papel

- catafórico.
- dêitico.
- exofórico.
- anafórico.

Questão 5

Na linha 36, “piso” exerce função sintática de

- objeto direto.
- complemento nominal.
- predicativo do sujeito.
- adjunto adnominal.

Questão 6

A despeito de problemas pontuais, as cotas têm um saldo muito positivo. (L.11-12)

Assinale a opção em que a modificação do período acima, substancialmente em relação ao termo sublinhado, tenha se dado de modo a provocar grave alteração de sentido.

- (A) Conquanto tenha apresentado problemas pontuais, as cotas têm um saldo muito positivo.
- (B) Porquanto tenha apresentado problemas pontuais, as cotas têm um saldo muito positivo.
- (C) Posto que tenha apresentado problemas pontuais, as cotas têm um saldo muito positivo.
- (D) Não obstante tenha apresentado problemas pontuais, as cotas têm um saldo muito positivo.

Questão 7

Analise a opção em que a palavra indicada **não** tenha, no texto, valor adverbial.

- (A) mais (L.8)
- (B) muito (L.12)
- (C) mais (L.16)
- (D) muito (L.17)

Questão 8

Assinale a opção em que a palavra indicada **não** tenha sido formada por composição.

- (A) socioeconômicos (L.22)
- (B) subcotas (L.28)
- (C) heteroclassificação (L.47)
- (D) étnico-racial (L.48-49)

Questão 9

Na linha 19, grafou-se corretamente a palavra “bem-sucedida”. A grafia de palavras com os elementos BEM e MAL sempre constitui dificuldade.

Nesse contexto, assinale a opção em que a palavra indicada **não** tenha sido grafada corretamente.

- (A) malsucedido
- (B) bem relacionado
- (C) malvisto
- (D) bem feito

Questão 10

No entanto, é necessária a criação de programas específicos, sensíveis às especificidades das populações indígenas, quilombolas e das pessoas com deficiência. (L.23-26)

No período acima, realizou-se corretamente a concordância verbal e nominal entre os seus termos.

Assinale a opção em que, alterando-se o período, independentemente da mudança de sentido, tenha-se mantido a correção gramatical.

- (A) No entanto, será necessário programas específicos, sensíveis às especificidades das populações indígenas, quilombolas e das pessoas com deficiência.
- (B) No entanto, devem haver programas específicos, sensíveis às especificidades das populações indígenas, quilombolas e das pessoas com deficiência.
- (C) No entanto, não de existir programas específicos, sensíveis às especificidades das populações indígenas, quilombolas e das pessoas com deficiência.
- (D) No entanto, pode existir programas específicos, sensíveis às especificidades das populações indígenas, quilombolas e das pessoas com deficiência.

Raciocínio Lógico**Questão 11**

Um salão de festas possui três entradas, sendo uma sinalizada como entrada amarela, outra de entrada branca e a terceira de entrada cinza.

De quantos modos diferentes esse salão pode estar aberto?

- (A) 3.
- (B) 6.
- (C) 7.
- (D) 8.

Questão 12

Uma empresa de *buffet* possui quatorze funcionários, sendo duas recepcionistas, quatro cozinheiras, duas copeiras e seis garçons. Sabe-se que essa empresa vai contratar garçons, aumentando em 50% o número atual.

Qual será o número de funcionários após a contratação dos novos garçons?

- (A) 17.
- (B) 19.
- (C) 20.
- (D) 21.

Questão 13

Um caminhão pode levar 3 000 kg de arroz ou 1 200 caixas de 1L de leite. Sabe-se que o caminhão já foi carregado com 1 000 kg de arroz.

Quantas caixas de 1L de leite ainda podem ser carregadas no caminhão, de modo a não ultrapassar a sua capacidade?

- (A) 200.
- (B) 400.
- (C) 600.
- (D) 800.

Questão 14

Arthur olhou seu relógio e, ao ver a hora, achou que estava 3 minutos atrasado, mas na verdade ele está 12 minutos adiantado. Após algum tempo, ele, chegando a um outro compromisso, ao olhar novamente seu relógio, achou que estava 8 minutos atrasado, mas na realidade ele estava

- (A) 3 minutos atrasado.
- (B) 7 minutos adiantado.
- (C) 5 minutos atrasado.
- (D) 5 minutos adiantado.

Questão 15

Bruno, Cláudio, Geovane e Marcos se reuniram para um churrasco e resolveram ir com a camisa do seu time de futebol europeu favorito. Nenhum deles escolheu o mesmo time. Um deles foi com a camisa do Barcelona, outro com a do Real Madrid, um outro com o da Juventus e o quarto com a do Milan. Sabe-se que Geovane foi com a camisa do Real Madrid, Cláudio não foi com a camisa do Barcelona nem com a camisa da Juventus, e Marcos foi com a camisa da Juventus. Logo, é correto concluir que Cláudio foi com a camisa do

- (A) Barcelona.
- (B) Juventus.
- (C) Milan.
- (D) Real Madrid.

Questão 16

Uma escola resolveu aplicar um teste com duas questões para um grupo de 200 alunos. Sabe-se que 50 alunos acertaram as duas questões, 100 alunos acertaram a primeira questão e que 90 alunos acertaram a segunda questão.

O total de alunos que errou todo o teste é igual a

- (A) 30.
- (B) 40.
- (C) 50.
- (D) 60.

Questão 17

Um prêmio será dividido, proporcionalmente ao valor gasto, por duas amigas que compraram juntas o bilhete premiado. Ana pagou dois quintos do valor do bilhete. Sabe-se que o prêmio é de R\$ 8 000,00 (oito mil reais).

Qual é o valor do prêmio que a amiga de Ana vai receber?

- (A) R\$ 1 600,00.
- (B) R\$ 3 200,00.
- (C) R\$ 4 000,00.
- (D) R\$ 4 800,00.

Questão 18

Um corredor dá 4 voltas numa pista de treinos em 24 minutos, mantendo velocidade constante.

Quantas voltas ele dará mantendo a mesma velocidade constante num período de 2 horas?

- (A) 12.
- (B) 16.
- (C) 20.
- (D) 28.

Questão 19

Dona Ana comprou uma caixa de doces para seus dois filhos. Um destes tirou para si metade dos doces da caixa. Mais tarde o outro filho também tirou para si metade dos doces que encontrou na caixa. Restaram 10 doces na caixa.

Quantos doces havia inicialmente na caixa?

- (A) 20.
- (B) 40.
- (C) 60.
- (D) 80.

Questão 20

Uma empresa possui no seu almoxarifado 48 caixas, cada uma delas com 20 rolos de fita. Esses rolos devem ser enviados em partes iguais para 8 filiais.

Quantos rolos cada uma das filiais receberá?

- (A) 60.
- (B) 90.
- (C) 120.
- (D) 180.

Conhecimentos Específicos**Questão 21**

Nas alternativas a seguir estão listadas qualidades de um(a) bom(boa) recepcionista, à exceção de uma. Assinale-a.

- (A) organização
- (B) boa comunicação
- (C) curiosidade
- (D) proatividade

Questão 22

Uma boa prática para a rotina de recepcionistas inclui

- (A) cumprimentar com beijo no rosto os clientes mais assíduos.
- (B) pedir licença aos clientes em atendimento para atender o celular pessoal.
- (C) realizar o atendimento em voz bem alta, evitando que o cliente não ouça o que está sendo dito, principalmente se a sala da recepção estiver cheia.
- (D) solicitar apenas as informações essenciais ao atendimento.

Questão 23

Para um(a) recepcionista atuar com ética profissional, é necessário

- (A) mostrar-se solidário ao problema alheio, buscando mais informações pessoais sobre a sua demanda.
- (B) tratar com discrição todo e qualquer assunto que venha a ser objeto da demanda.
- (C) realizar elogios aos clientes habituais, de forma a fidelizá-lo.
- (D) realizar juízo de valor a respeito das demandas, selecionando, com base nesse procedimento, o que deve ser prioridade.

Questão 24

No atendimento telefônico, o profissionalismo se demonstra

- (A) com frases padronizadas, de modo a reforçar a impessoalidade.
- (B) com tratamento carinhoso, procurando agradar o cliente.
- (C) tecendo considerações sobre possíveis desdobramentos da demanda.
- (D) oferecendo conselhos de como agir para melhor alcançar o resultado pretendido.

Questão 25

Em relação aos vícios durante o atendimento, uma boa prática que deve ser adotada pelo(a) recepcionista é

- (A) segurar o rosto ou o queixo, a fim de denotar atenção ao que se ouve.
- (B) colocar as mãos na cabeça ou nos bolsos, a fim de passar tranquilidade.
- (C) mexer no cabelo ou fazer cachinhos, a fim de gerar confiança no cliente.
- (D) estabelecer sempre a comunicação visual, a fim de mostrar atenção e interesse.

Questão 26

Na hipótese de atender um cliente que chega alterado pela insatisfação com a sua demanda, analise as afirmativas a seguir:

- I. O(A) recepcionista deve sempre partir do princípio de que o cliente tem razão.
- II. O(A) recepcionista deve reagir de maneira educada e tranquila quando o cliente tiver uma reclamação ou fizer uma ação grosseira, não interrompendo-o, deixando-o falar.
- III. O(A) recepcionista deve tentar acalmar o cliente dizendo que ele não precisa continuar nervoso.

Assinale

- (A) se apenas as afirmativas I e II estiverem corretas.
- (B) se apenas as afirmativas I e III estiverem corretas.
- (C) se apenas as afirmativas II e III estiverem corretas.
- (D) se todas as afirmativas estiverem corretas.

Questão 27

No atendimento a uma pessoa com deficiência física, que esteja em cadeira de rodas, e que não se sabe se é dotada de algum movimento, deve-se evitar, primordialmente

- (A) perguntar se deseja água ou café.
- (B) estender as mãos para cumprimentá-la.
- (C) levantar-se enquanto conversa com ela.
- (D) solicitar que forneça informações oralmente.

Questão 28

Em uma rotina de recepcionista, a fim de acompanhar os compromissos e os horários ocupados com as atividades dos setores que atende, o ideal é que se use

- (A) um *planner*.
- (B) uma agenda semanal.
- (C) uma agenda diária.
- (D) uma agenda permanente.

Questão 29

Em relação ao fluxo de documentos, ao aplicar a técnica PEPS, num total de dez documentos recebidos, classificados de A a J de acordo com a ordem de entrada, o quarto documento a ser liberado, não havendo registro de urgência, será o

- (A) B.
- (B) D.
- (C) F.
- (D) G.

Questão 30

Um arquivo digital de imagem pode apresentar as extensões listadas nas alternativas a seguir, **à exceção de uma**. Assinale-a.

- (A) GIF
- (B) JPEG
- (C) SVG
- (D) RAR

Questão 31

Em arquivologia, o arquivo que guarda os documentos que, mesmo não sendo de uso frequente pelos setores que os produziram, e que podem ainda ser solicitados para tratar de assuntos que guardam relação com seu conteúdo, são denominados

- (A) permanentes.
- (B) correntes.
- (C) intermediários.
- (D) primários.

Questão 32

Em relação aos tipos de arquivos e seu armazenamento, analise as afirmativas a seguir:

- I. Quando o documento é acondicionado em seu local de guarda (pasta, gaveta ou caixa), o arquivamento pode ser feito de forma horizontal ou vertical.
- II. O arquivamento horizontal, no qual os documentos são acondicionados uns sobre os outros, só é indicado para documentos de grandes dimensões, como mapas, plantas e papéis de grandes dimensões.
- III. O arquivamento vertical, onde os documentos são arquivados lado a lado, é o mais comum, sendo largamente adotado nos arquivos correntes e intermediários, onde o acondicionamento é feito em caixas ou pastas suspensas.

Assinale

- (A) se apenas as afirmativas I e II estiverem corretas.
- (B) se apenas as afirmativas I e III estiverem corretas.
- (C) se apenas as afirmativas II e III estiverem corretas.
- (D) se todas as afirmativas estiverem corretas.

Questão 33

A respeito do que se observa, de acordo com a adequada ergonomia, é correto afirmar que a postura

- (A) está correta, respeitando-se ângulo de visão e postura corporal.
- (B) está correta, devendo-se somente ter o cuidado de se sentar com os pés flexionados para trás.
- (C) está incorreta, uma vez que o monitor deve se colocar abaixo da altura dos ombros do trabalhador.
- (D) está incorreta, uma vez que é uma postura rígida, em que a falta de relaxamento na coluna levará a dores insuportáveis.

Questão 34

A fim de realizar a revisão ortográfica e gramatical de um documento no Word, deve-se pressionar a tecla

- (A) F4.
- (B) F5.
- (C) F6.
- (D) F7.

Questão 35

Na composição de um e-mail, o indicado é

- (A) copiar todos os setores da instituição, por exemplo, para solicitar reposição do almoxarifado.
- (B) encaminhar mensagens recebidas tendo o cuidado de apagar informações anteriores que possam ser sigilosas.
- (C) colocar em cópia os endereços de e-mail particulares, a fim de garantir que eles chegarão ao destinatário.
- (D) assinar o documento com uma forma carinhosa, denotando atenção aos destinatários.

Questão 36

Em relação à sigla CHA, é correto afirmar que o C representa

- (A) conhecimento.
- (B) competência.
- (C) comunicação.
- (D) controle.

Questão 37

Refere-se propriamente à capacidade de aplicação dos conhecimentos teóricos. Por meio delas é que o colaborador poderá dar respostas aos problemas que surgirão durante o desempenho profissional.

Trata-se de

- (A) atitude.
- (B) habilidade.
- (C) prática.
- (D) inteligência.

Questão 38

No contexto das relações humanas no trabalho, é essencial que marcas linguísticas que indiquem racismo ou machismo estruturais sejam evitadas.

Nesse contexto, as alternativas a seguir apresentam expressões que devem ser evitadas, à exceção de uma. Assinale-a.

- (A) judiar
- (B) inveja branca
- (C) denegrir
- (D) café preto

Questão 39

De acordo com as regras de redação oficial, segundo o que recomenda a Presidência da República, o tamanho de papel empregado para documentos do padrão ofício deve ser sempre o

- (A) A4.
- (B) Carta.
- (C) Ofício.
- (D) A3.

Questão 40

Ao assinar um documento, caso quem assina seja do sexo feminino, segundo o Manual de Redação da Presidência da República, deve-se

- (A) manter a forma masculina.
- (B) registrar a forma feminina.
- (C) indicar somente o órgão de que faz parte.
- (D) compor a forma com a opção de língua neutra.

Instituto
ACCESS