

Prefeitura Municipal de Tijucas

Editais nº 003/2011

<http://tijucas.fepese.org.br>

Caderno de Prova



3 de abril



das 15 às 18 h



3 h de duração*



30 questões



E3M07

Recepcionista do Centro de Referência de Assistência Social



Confira o número que você obteve no ato da inscrição com o que está indicado no cartão-resposta.

* A duração da prova inclui o tempo para o preenchimento do cartão-resposta.

Instruções

Para fazer a prova você usará:

- este **caderno de prova**;
- um **cartão-resposta** que contém o seu nome, número de inscrição e espaço para assinatura.

Verifique, no caderno de prova, se:

- faltam folhas e a sequência de questões está correta.
- há imperfeições gráficas que possam causar dúvidas.

Comunique imediatamente ao fiscal qualquer irregularidade.

Atenção!

- Não é permitido qualquer tipo de consulta durante a realização da prova.
- Para cada questão são apresentadas 5 (cinco) alternativas diferentes de respostas (a, b, c, d, e). Apenas uma delas constitui a resposta correta em relação ao enunciado da questão.
- A interpretação das questões é parte integrante da prova, não sendo permitidas perguntas aos fiscais.
- Não destaque folhas da prova.

Ao terminar a prova, entregue ao fiscal o caderno de prova completo e o cartão-resposta devidamente preenchido e assinado.

Conhecimentos Gerais

(10 questões)

Português

5 questões

Texto

Havia, na foz do Rio Tijucas e seus arredores, uma lama escura, que na língua dos indígenas quer dizer *Tiyuco*. Desse nome surgiu Tijuco – que acabou sendo Tijucas.

1. Assinale a alternativa **correta**.

- a. () A vírgula, depois de “Havia”, marca a presença de um aposto.
- b. (X) Em “que na língua dos indígenas” o que equivale a *a qual*.
- c. () A expressão “uma lama escura” corresponde a um vocativo.
- d. () Substituindo “uma lama escura” por dejetos escuros, a forma verbal “Havia” vai para o plural (*Haviam, na foz do Rio Tijucas e seus arredores, dejetos escuros.*).
- e. () A expressão “na foz do Rio Tijucas e seus arredores” corresponde a um adjunto adverbial de tempo.

2. Leia este fragmento:

..... custas dos esforços do navegador Sebastião Caboto se deve fundação de Tijucas.

Inicialmente o lugar recebeu o nome de São Sebastião, santo que patrono do município.

Assinale a alternativa que completa **corretamente** as lacunas do texto.

- a. () Às – à – tornou-se
- b. () As – a – se tornou
- c. () As – há – se tornou
- d. () Às – há – tornou-se
- e. (X) Às – a – se tornou

3. Assinale a alternativa **correta**, quanto à acentuação gráfica.

- a. () Como disponível se acentuam útil e fácil.
- b. () Como língua se acentuam próximo e lástima.
- c. (X) Como índigena se acentuam técnico e trânsito.
- d. () As palavras surgiu e acabou são paroxítonas.
- e. () As palavras Tijucas e arredores são proparoxítonas.

4. Assinale a alternativa que apresenta uma frase gramaticalmente **correta**.

- a. () Você espera que eu te leve a conhecer minha cidade esta semana?
- b. () Em 1776 chegaram a Tijucas o primeiro grupo de imigrantes açorianos.
- c. () Em 1944, durante a II Guerra Mundial, embarcou para a Itália valorosos pracinhas tijuquenses.
- d. (X) V. S^a deseja que lhe falemos sobre a história de Tijucas?
- e. () Em 1969, fazem 40 anos, foi inaugurada a atual Igreja Matriz de Tijucas.

5. Assinale a alternativa que apresenta uma frase gramaticalmente **correta**.

- a. (X) Em dia de sol nunca me esqueço de usar meus óculos.
- b. () As praias que mais gosto ficam em Santa Catarina.
- c. () Porque houve mal, meu irmão fuge de qualquer lugar barulhento.
- d. () Ninguém entrevistou, quando o menino abraçou o Dinossauro.
- e. () A gente sabemos que aquele garoto é de menor.

6. O Oriente Médio tem sido o centro das atenções internacionais nas últimas décadas em virtude de inúmeros conflitos que têm irrompido naquela região.

Em 2010, entre os muitos acontecimentos ali ocorridos, obteve destaque:

- a. () O ataque pelas Forças de Defesa de Israel à capital do Líbano, resultando na morte do primeiro ministro libanês que apoiava o grupo Hesbolah.
- b. () A morte de cerca de 1200 palestinos que protestavam contra a ocupação israelense da Cisjordânia.
- c. () A declaração de independência do Estado Palestino que instalou sua capital em Jerusalém Oriental, desalojando os colonos judeus que haviam se estabelecido nas cercanias do Portão de Damasco.
- d. () O ataque, pelas forças iranianas, a comboios israelenses que pretendiam destruir os túneis utilizados pelo Hamas para furar o bloqueio israelense ao território de Gaza.
- e. (X) O ataque, pelas Forças de Defesa de Israel, à chamada Flotilha da Liberdade que levaria ajuda humanitária aos habitantes da faixa de Gaza.

7. Em 1986 a então União Soviética viveu o que é considerado como o pior acidente nuclear da história, a explosão de um reator de uma usina nuclear situada na Ucrânia. A nuvem formada atingiu grande parte do continente europeu, contaminando o meio ambiente de muitos países.

Assinale a alternativa que indica o desastre a que o texto faz referência.

- a. (X) A explosão de Chernobyl.
- b. () As bombas de Hiroshima e Nagasaki.
- c. () O derrame de Exxon Valdez.
- d. () O desastre de Minamata.
- e. () O derrame do Prestige.

8. A Internet, nos seus primeiros tempos, foi vista como um fator de isolamento das pessoas que, nos seus computadores, perderiam interesses e oportunidades de interação com o mundo em sua volta. Hoje em dia esta percepção parece ter mudado.

Assinale a alternativa que comprova esta afirmação.

- a. () Buscadores, como o *Google*, permitem o contato imediato, através de comunicação "online" entre pessoas de qualquer parte do mundo.
- b. () Programas, como o *Access*, possibilitam o encontro de diferentes indivíduos e contatos sociais até então imagináveis.
- c. () Não obstante a sensação de proximidade, as dificuldades técnicas que ainda existem tornam impossível a comunicação imediata dos indivíduos pela Internet.
- d. (X) As redes sociais, como o *Facebook*, conectam pessoas em diferentes lugares, proporcionam a comunicação entre elas e estabelecem novos laços sociais.
- e. () A Internet, embora não permita o estabelecimento de laços sociais, provocou, pelo acesso às informações e ao conhecimento, uma radical transformação da sociedade.

9. Exportadores catarinenses têm se manifestado, com frequência, em relação à excessiva, segundo eles, valorização do Real brasileiro. O motivo desta preocupação é:

- a. () A diminuição dos preços nas mercadorias que exportam, em face da baixa cotação do dólar norte-americano em relação ao real.
- b. () O aumento dos preços nas mercadorias que importam, em face da baixa cotação do dólar norte-americano em relação ao real.
- c. (X) O aumento dos preços nas mercadorias que exportam, em face da baixa cotação do dólar norte-americano em relação ao real.
- d. () A queda no valor das Commodities em virtude da valorização excessiva das moedas chinesa e norte-americana.
- e. () A falta de infraestrutura que dificulta a exportação e que vem batendo sucessivos recordes, em virtude da desvalorização da moeda brasileira e de outros países emergentes.

Prefeitura Municipal de Tijucas

10. Os países emergentes conseguiram recuperar suas economias com maior rapidez que os Estados Unidos e os países da Europa.

Assinale a alternativa em que os dois países indicados são considerados países emergentes.

- a. () Itália e Índia
- b. (X) Brasil e Índia
- c. () China e Inglaterra
- d. () Argentina e Reino Unido
- e. () Bolívia e Estados Unidos.

Conhecimentos Específicos

(20 questões)

11. A tecnologia serve para facilitar o atendimento ao cliente, é uma ferramenta!

Quem realmente faz a diferença é:

- a. O cliente.
 - b. A pessoa que atende.
 - c. Equipamento utilizado.
 - d. A atitude empática do cliente.
 - e. A chefia do departamento.
-

12. No atendimento ao público, desculpe-se por qualquer demora. A desculpa deve ser breve, mas:

- a. Enfática.
 - b. Emotiva.
 - c. Estressada.
 - d. Reflexiva.
 - e. Injusta.
-

13. Como é denominado o conjunto de documentos, organicamente acumulados, produzidos ou recebidos por pessoa física e instituições públicas ou privadas em decorrência do exercício de atividade específica, qualquer que seja o suporte da informação ou a natureza do documento?

- a. Sistema
 - b. Armário
 - c. Arquivo
 - d. Claviário
 - e. Documentário
-

14. Como é denominada a ideia contida num documento?

- a. Ata
 - b. Espécie
 - c. Suporte
 - d. Informação
 - e. Comunicação
-

15. Conforme a legislação federal brasileira, o recebimento e a expedição de correspondência, valores e encomendas, conforme definidos em regulamento, constitui:

- a. O serviço postal.
 - b. Serviço de encomendas.
 - c. Serviço de correspondência.
 - d. Serviço de entrega de correspondência.
 - e. Serviço municipal de encomendas.
-

16. Como é denominado toda comunicação de pessoa a pessoa, por meio de carta, através da via postal, ou por telegrama?

- a. Impresso
 - b. Encomenda
 - c. Objeto postal
 - d. Franqueamento postal
 - e. Correspondência
-

17. Como é denominado o objeto de correspondência impresso em relevo, para uso dos cegos?

- a. Cartão Braille
- b. Carta cega
- c. Cecograma
- d. Carta dirigida
- e. Cupão-resposta

18. Como é denominada a forma de postagem qualificada, na qual o objeto é confiado ao serviço postal contra emissão de certificado?

- a. Selo
 - b. Registro
 - c. Encomenda
 - d. Objeto postal
 - e. Telegrama
-

19. Como é denominado o objeto com ou sem valor mercantil, para encaminhamento por via postal?

- a. Franqueamento
 - b. Premio
 - c. Carta
 - d. Encomenda
 - e. Correspondência agrupada
-

20. Como é denominado o documento codificado em dígitos binários, produzido, transmitido e armazenado por sistema computacional?

- a. Sigda
 - b. Conarq
 - c. Registros arquivísticos
 - d. Arquivos normativos
 - e. Documento
-

21. Como é denominado o dispositivo que permite o envio e recebimento de dados, utilizando as linhas telefônicas?

- a. Portal
- b. Modem
- c. Scanner
- d. Navegador
- e. Password

22. Como é denominado o local na internet, identificado por um nome de domínio, constituído por uma ou mais páginas de hipertexto, que podem conter textos, gráficos e informações multimídia?

- a. Boato
 - b. Log
 - c. Site
 - d. Rede
 - e. Proxy
-

23. Qual o termo usado para se referir aos e-mails não solicitados, que geralmente são enviados para um grande número de pessoas?

- a. Spam
 - b. Sniffer
 - c. Invasor
 - d. Navegador
 - e. Atacante
-

24. Como é denominada a ciência de escrever mensagens cifradas ou em código, usada para proteger o sigilo de comunicações pessoais ou comerciais?

- a. Engenharia digital
 - b. Serigrafia
 - c. Criptologia
 - d. Criptografia
 - e. Cartografia
-

25. Como é denominado o conjunto de caracteres, de conhecimento único do usuário, utilizado no processo de verificação de sua identidade, assegurando que ele é realmente quem diz ser?

- a. Modem
- b. Número IP
- c. Log
- d. Endereço
- e. Senha

26. Podemos afirmar que uma das regras de bom atendimento telefônico é:

- a. Evidenciar os termos técnicos e as gírias.
 - b. Tratar todas as pessoas com frieza e autoritarismo.
 - c. Falar com voz expressiva, natural, bem modulada.
 - d. Encerrar as ligações com brevidade, visando a economia.
 - e. Confiar sempre na memória, evitando anotações e recados.
-

27. Podemos afirmar que corresponde a uma regra de bom atendimento pessoal:

- a. Não olhar a pessoa que está a sua frente.
 - b. Não mascar chicletes quando estiver atendendo.
 - c. Envolver-se totalmente com a tela do computador durante o atendimento.
 - d. Sentar-se em cima de uma das pernas durante o atendimento.
 - e. Atender de braços cruzados como forma de demonstrar que você está interessado no assunto.
-

28. Quais são os elementos que devem ser considerados por ocasião da classificação de documentos públicos?

- a. Função, organização e assunto.
- b. Instalação, conteúdo e competência.
- c. Motivação, estruturação e formatação.
- d. Autenticação, ordenação e classificação.
- e. Classificação decimal, classificação temática e avaliação oficial.

29. Os documentos que envolvem direitos a curto ou longo prazo, do governo ou dos cidadãos, e que produzem efeito perante os tribunais são denominados de valor:

- a. Fiscal.
 - b. Histórico.
 - c. Probatório.
 - d. Administrativo.
 - e. Jurídico ou legal.
-

30. Como é denominado o documento, quanto à natureza do assunto, cuja divulgação não prejudica a administração?

- a. Secreto
- b. Confidencial
- c. Sigiloso
- d. Ostensivo
- e. Ultrassegredo

**Página
em Branco.
(rascunho)**

**Página
em Branco.
(rascunho)**



FEPESE • Fundação de Estudos e Pesquisas Sócio-Econômicos
Campus Universitário • UFSC • 88040-900 • Florianópolis • SC
Fone/Fax: (48) 3953-1000 • <http://www.fepese.org.br>