

Prefeitura Municipal de Tijucas

Editais nº 001/2011

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

# Caderno de Prova



3 de abril



das 9 às 12 h



3 h de duração\*



30 questões



**E1M09**

**Recepcionista**



**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

“O município de Tijucas está estrategicamente situado numa bela planície do litoral de Santa Catarina, às margens do rio de mesmo nome e do principal eixo rodoviário do país, a BR-101 (duplicada). Serve de portal de entrada para o Vale do Rio Tijucas, onde tem início a rodovia SC-411.”

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

- a. ( ) As palavras já, pé e sós são oxítonas.
- b. ( ) A regra de acentuação gráfica de país é a mesma de júri e tênis.
- c. ( ) A regra de acentuação gráfica de ínterim é a mesma de âmbar e fácil.
- d. ( ) O acento gráfico das palavras refém e item obedece à mesma regra de acentuação.
- e. (X) O acento gráfico das palavras município, planície, início e rodoviário obedece à mesma regra de acentuação.

2. Assinale a alternativa com a frase **correta**, quanto ao emprego da crase.

- a. (X) Em 1788 um grupo de colonizadores subiu o rio Tijucas à procura de pinheiros.
- b. ( ) João foi as pressas vistar os balneários próximos à Tijucas.
- c. ( ) Estando à bordo, Sebastião Caboto apreciou o litoral catarinense.
- d. ( ) O navegador Sebastião Caboto estava à serviço da Espanha.
- e. ( ) Estou a procura do Salto do Rio Tijucas e do Salto Encanto.

3. Assinale a alternativa **correta** quanto à análise sintática, considerando os fragmentos apresentados.

- a. ( ) No texto há duas orações.
- b. ( ) “a BR-101 (duplicada)” – vocativo.
- c. ( ) “O município de Tijucas” – sujeito composto.
- d. (X) “onde tem início a rodovia SC-411” – oração subordinada adjetiva explicativa.
- e. ( ) “numa bela planície do litoral de Santa Catarina” – oração subordinada adverbial temporal.

4. Assinale a alternativa gramaticalmente **correta**.

- a. ( ) “Estou meia resfriada hoje”, disse Elisa.
- b. (X) Meu município situa-se em bela planície do litoral catarinense.
- c. ( ) Seguem anexa, como solicitado, os documentos sobre Tijucas.
- d. ( ) No verão catarinense existe, a cada ano, milhares de turistas passando pelas praias.
- e. ( ) Sebastião Caboto, cuja a história me encanta, passou neste município.

5. Assinale a alternativa que **não** contém vício de linguagem.

- a. ( ) O nome de Tijucas nada tem haver com os tupis?
- b. ( ) Fiquei fora de si, quando precisei me mudar desta cidade.
- c. (X) Quando você vier a Tijucas, procure conhecer a Mansão Gallotti.
- d. ( ) Por sermos bons fregueses daquele supermercado, ganhamos grátis uma cesta de vinhos.
- e. ( ) Estávamos só em três na sala, por causa de que o chefe ficou acamado.

6. O Brasil obteve, no ano passado, grande destaque no cenário político internacional com o anúncio de um acordo envolvendo o governo do presidente iraniano Mahmoud Ahmadinejad.

Segundo o que se noticiou na época:

- a. ( ) O Brasil passaria a fornecer para o Irã o combustível necessário para os reatores nucleares usados em pesquisas médicas em Teerã.
- b. ( ) O Irã concordou em fornecer ao Brasil armas nucleares.
- c. ( ) O Irã, graças à intervenção brasileira, desistiu dos seus planos de construção de centrais nucleares.
- d. (X) O Irã teria concordado em enviar urânio para ser enriquecido na Turquia em troca de combustível para um reator nuclear a ser usado em pesquisas médicas em Teerã.
- e. ( ) O Irã teria concordado em abandonar suas pesquisas na área de energia nuclear em troca do fornecimento, pela Turquia, de combustível para um reator nuclear a ser usado em pesquisas médicas em Teerã.

---

7. A união civil de pessoas do mesmo sexo é tema controverso. Em 2010, o congresso de um país da América do Sul aprovou o chamado "casamento gay".

Assinale a alternativa que indica esse país.

- a. ( ) Brasil
- b. (X) Argentina
- c. ( ) Arábia Saudita
- d. ( ) Angola
- e. ( ) China

8. Constantemente ouvimos falar no "G 20". Assinale a alternativa que indica o significado dessa sigla.

- a. ( ) O "G 20" é o conjunto de nações que domina o ciclo da energia nuclear.
- b. ( ) Trata-se de um grupo de países pós-industrializados, liderado pelo Brasil.
- c. (X) Trata-se de um grupo de países considerados emergentes, entre os quais o Brasil.
- d. ( ) É o grupo dos países mais ricos e industrializados do planeta.
- e. ( ) É o grupo formado pelos 20 países mais ricos da América Latina.

---

9. O *Bullying* é um velho conhecido dos pais e professores. Ultimamente tem repercutido na mídia e se tornou alvo de inúmeros debates e ações que visam dar fim a essa prática.

Assinale a alternativa que define **corretamente** o fenômeno.

- a. (X) É um conjunto de ações entre as quais gozar, ameaçar, intimidar, isolar, agredir e rotular com apelidos determinados alunos.
- b. ( ) Consiste na prática de dividir as salas de aula em grupos de alunos *bons* e *maus*, concedendo aos primeiros uma série de privilégios em detrimento dos que são rotulados como *maus*.
- c. ( ) É uma prática pedagógica que erradamente distingue aqueles alunos que conseguem desempenho escolar acima da média.
- d. ( ) São grupos de alunos que, atacando os mais fracos, depredando as instalações e agredindo os professores, pretendem denunciar as desigualdades sociais e a violência diária do meio em que vivem.
- e. ( ) A palavra *Bullying* é sinônima de gangue ou quadrilha. Designa os grupos formados nas escolas que, em constante conflito, provocam o pânico e a depredação das instalações escolares.

**10.** Inúmeros desastres naturais têm afetado o Brasil e o resto do planeta. Notícias de morte e destruição causadas por enchentes, terremotos, tornados e ciclones são cada vez mais frequentes.

Assinale a alternativa que identifica claramente um desses fenômenos.

- a. ( ) Terremoto é um redemoinho atmosférico que gira em torno de um núcleo de baixa pressão. Os ventos de um ciclone podem chegar a 200 km/h e, geralmente, apresentam-se acompanhados de tempestades.
- b. ( ) Tornado é um fenômeno meteorológico que se manifesta pela precipitação de grande quantidade de gelo e ou neve em uma região.
- c. ( ) Ciclones são tremores bruscos e passageiros que acontecem na superfície da Terra causados por choques subterrâneos de placas rochosas da crosta terrestre.
- d. ( ) Tornados são tremores bruscos e passageiros que acontecem na superfície da Terra causados por choques subterrâneos de placas rochosas da crosta terrestre.
- e. (X) Ciclone é todo redemoinho atmosférico que gira em torno de um núcleo de baixa pressão. Os ventos de um ciclone podem chegar a 200 km/h e, geralmente, apresentam-se acompanhados de tempestades.

# Conhecimentos Específicos

(20 questões)

**11.** Assinale a alternativa que contém um exemplo de algo que a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos proíbe o despacho:

- a. ( ) Jornais.
- b. ( ) Listas de preços.
- c. ( ) Música impressa.
- d. (X) Objetos com dizeres obscenos.
- e. ( ) Convites de empresas para o público.

---

**12.** Há alguns elementos que o redator (do e-mail) deve observar ao redigir um e-mail. Quais são?

- a. (X) O que, para quem, para que, quando ocorreu o fato, como e por que.
- b. ( ) Quanto, onde, por que, quem, até quando, por que não.
- c. ( ) De quem, para quem, até onde, de onde, para onde.
- d. ( ) Supostamente, a quem, pra quem, que isso, onde.
- e. ( ) Por acaso, por quem, o que, como, talvez, quando.

---

**13.** Quais os princípios básicos que o atendimento telefônico envolve?

- a. ( ) Eficácia, eficiência, rapidez, rigidez, bom humor.
- b. ( ) Impostação de voz, organização, bom senso, vida saudável.
- c. (X) Cortesia, tranquilidade, atenção, modulação da voz.
- d. ( ) Camaradagem, espírito de amizade, coleguismo, organização.
- e. ( ) Pontualidade, boa aparência, espírito alegre, cortesia.

**14.** No que diz respeito ao atendimento ao público, quem é o usuário?

- a. (X) Aquele que usa ou desfruta de algo coletivo.
- b. ( ) Toda e qualquer pessoa que seja um colaborador da empresa.
- c. ( ) Todos os funcionários da organização que façam parte da mesma equipe.
- d. ( ) É todo aquele que é impactado por seus produtos, processos e serviços.
- e. ( ) São os funcionários terceirizados de uma empresa.

---

**15.** Tratando-se de postagem de cargas e encomendas, o que é o PAC?

- a. ( ) Consiste na coleta, transporte e entrega de malotes (correspondência agrupada) pela ECT, em locais e frequência predeterminados.
- b. (X) Modalidade de serviço de encomenda não expressa, para remessa de pacotes de até 30 kg, com mercadorias com ou sem valor mercantil, com garantia de entrega de três a oito dias.
- c. ( ) Serviço que consiste na restituição de impressos ao remetente, não entregues ao destinatário. O preço do serviço corresponde a 10% do valor pago na postagem do impresso, conforme tarifa postal interna vigente.
- d. ( ) Serviço para postagem, encaminhamento e distribuição de periódicos e peças promocionais endereçadas. Em geral, contém oferta e divulgação de produtos e serviços.
- e. ( ) Serviço de encomenda expressa que abrange coleta e/ou recebimento, transporte e entrega domiciliar de cargas fracionadas com até 2 kg.

## Prefeitura Municipal de Tijucas

16. Tratando-se de postagem de cargas e encomendas, o que é um Sedex Compact?

- a. ( ) Serviço de encomenda desenvolvido para atender ao comércio eletrônico.
- b. ( ) Serviço de envio de encomendas, correspondências e documentos urgentes, com prioridade no tratamento e na entrega domiciliária.
- c. ( ) Serviço de encomenda expressa que abrange coleta e/ou recebimento, transporte e entrega domiciliar de fitas de vídeo.
- d. ( ) Serviço de encomenda expressa que abrange coleta e/ou recebimento, transporte e entrega domiciliar de cargas fracionadas com até 2 kg.
- e. (X) Serviço de encomenda expressa que abrange coleta e/ou recebimento, transporte e entrega domiciliar de CDs e CD-ROM. Peso máximo 1 kg. Atende a todo território nacional.

---

17. Quais as três espécies de arquivos públicos existentes?

- a. ( ) Ativo, inativo e morto.
- b. ( ) Corrente, morto e constante.
- c. ( ) Públicos, privados e independentes.
- d. (X) Correntes, temporários e permanentes.
- e. ( ) Anúncios de jornais, contabilidade e arquivos pessoais.

---

18. Assinale a alternativa que corresponde **corretamente** a princípios para o bom atendimento?

- a. ( ) Dê ordens, jamais chame o superior, crie expectativas.
- b. (X) Ser cortês, dar boas vindas, atender de imediato.
- c. ( ) Agir com morosidade, dispensar alguma atenção ao cliente, mostrar boa vontade.
- d. ( ) Atender quando possível, cultivar atitudes negativas, falar a verdade.
- e. ( ) Manter conversas paralelas, exigir paciência, usar gírias.

19. Analise as afirmativas abaixo sobre arquivos:

1. O arquivo deve apresentar condições mínimas de segurança, incluindo-se medidas de prevenção contra incêndio, extravio, roubo e deterioração.
2. O arquivo precisa ser simples e de fácil compreensão. As possibilidades de erros são reduzidas em arquivos simples e funcionais.
3. O arquivo deve oferecer garantia de precisão na consulta a documentos e assegurar a localização de qualquer documento arquivado ou não.
4. O arquivo deve oferecer condições de consulta imediata, proporcionando uma demonstrada e cansativa localização dos documentos.

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas **corretas**.

- a. (X) São corretas apenas as afirmativas 1 e 2.
- b. ( ) São corretas apenas as afirmativas 1 e 3.
- c. ( ) São corretas apenas as afirmativas 2 e 3.
- d. ( ) São corretas apenas as afirmativas 3 e 4.
- e. ( ) São corretas apenas as afirmativas 1, 2 e 3.

---

20. No atendimento telefônico é importante agir de que maneira?

- a. ( ) Agir com desdém.
- b. (X) Agir com boa vontade.
- c. ( ) De forma distante e fria.
- d. ( ) Apegar-se rigidamente às normas.
- e. ( ) Transferir a responsabilidade para outro setor.

---

21. Assinale a alternativa que indica uma frase que deve ser evitada no atendimento telefônico.

- a. ( ) Retornaremos a ligação.
- b. ( ) Sugiro que o(a) senhor(a)...
- c. (X) O senhor não está sendo claro.
- d. ( ) Vou me informar sobre este assunto.
- e. ( ) Mais alguma coisa que poderia fazer pelo(a) senhor(a)?

**22.** No atendimento ao público, a recepcionista deve considerar:

- a. ( ) Usar sapatos sem meia, maquiagem extravagante e brincos chamativos.
  - b. ( ) Atentar para penteados simples e discretos, evitar sorrisos e buscar uma linguagem culta.
  - c. ( ) Adaptar a maquiagem a seu gosto pessoal; usar lenços, caso aprecie.
  - d. (X) Cuidar da sua postura, de sua sala, preocupar-se também com a comunicação clara.
  - e. ( ) Conversar descontraidamente, dar opiniões, perguntar, ter interesse por aspectos pessoais e profissionais da pessoa atendida.
- 

**23.** Para que o atendimento seja eficiente, é preciso:

- a. ( ) De maneira alguma negar uma informação.
  - b. ( ) Concorrer com alguma colega na hora de transmitir informações.
  - c. ( ) Interromper entrevistas sempre que achar necessário.
  - d. ( ) Fornecer informações sempre que solicitada.
  - e. (X) Dar informações precisas baseadas em fatos.
- 

**24.** Para que objetivo é usada a carta-resposta comercial?

- a. ( ) Para postagem, distribuição e entrega de periódicos, catálogos e peças promocionais.
- b. (X) Para obtenção de informações, recebimento de pedidos, pesquisa de mercado, questionários.
- c. ( ) Para transporte e entrega de malotes pela ECT em locais e frequência predeterminados pelo cliente.
- d. ( ) Para envio de documentos, carnês, faturas, convites, correspondências simples ou registradas, com ou sem comprovante de entrega.
- e. ( ) Para envio de encomendas, correspondências e documentos urgentes, com prioridade no tratamento e na entrega domiciliar.

**25.** Assinale o item que **não** corresponde ao conjunto de coisas chamadas de *impresso* pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos:

- a. ( ) Circular
  - b. ( ) Figurinos
  - c. (X) Impressora
  - d. ( ) Publicações periódicas
  - e. ( ) Formulários não preenchidos
- 

**26.** Quais as três fases básicas do processo de documentação?

- a. ( ) Envio, recebimento e anexação.
  - b. ( ) Interceptação, julgamento e indexação.
  - c. ( ) Classificação, catalogação e mensuração.
  - d. (X) Recolhimento, leitura e classificação.
  - e. ( ) Busca, pesquisa e avaliação.
- 

**27.** Para que serve o modo "hibernar" do Windows em versões mais recentes?

- a. ( ) O computador fica em um modo que utiliza pouca energia e pode ser inicializado rapidamente, bastando para isso pressionar duas teclas simultaneamente: Control + Enter.
- b. ( ) Desligar o computador com segurança fazendo as devidas atualizações. Serão checados detalhadamente cada periférico e programa instalado com o objetivo de não produzir danos.
- c. ( ) Encerrar o Windows e reiniciar o computador em modo de segurança para eventuais modificações, instalações ou desinstalações.
- d. ( ) Deixar o computador em modo de alerta para qualquer eventualidade. É utilizado em situações nas quais o computador é ameaçado por vírus.
- e. (X) Salvar o estado da área de trabalho no disco rígido e permitir que o computador seja desligado. Quando o computador for religado será aberta a área de trabalho gravada no disco.



**28.** Um programa frequentemente utilizado por usuários do Windows é o Windows Explorer.

Sobre a barra de navegação do Windows Explorer, é **correto** afirmar:

- a. ( ) Permite alternar entre os modos de exibição da janela do Windows Explorer.
- b. (X) Possui os comandos para a navegação entre os programas e as pastas (voltar, avançar, acima, localizar, pastas, exibir).
- c. ( ) Indica qual a localização do arquivo, da pasta ou do programa dentro do HD (Hard Disk).
- d. ( ) Situada na parte inferior da janela, mostra detalhes do componente selecionado.
- e. ( ) Localizada na parte inferior da tela, contém o botão Iniciar, a data e hora do sistema e os programas que estão sendo executados.

---

**29.** Uma possibilidade para descobrir o que está sendo impresso pela impressora caso o ícone na barra de tarefas não esteja presente é:

- a. ( ) Clicar em Iniciar, ir em Painel de Controle, ir em Exibir status e Tarefas da Impressora.
- b. ( ) Clicar em Iniciar, depois em Painel de Controle; em seguida, em Gerenciador de Dispositivos, localizar o modelo da impressora em questão, clicar com botão direito e ir em Propriedades.
- c. ( ) Clicar em Iniciar, depois localizar fazendo uma busca pelos arquivos que estão sendo impressos naquele momento.
- d. ( ) Clicar em Iniciar, depois em Computador; clicar com botão direito no centro da tela, ir em Propriedades e, do lado esquerdo, ir em Central de Ações.
- e. (X) Clicar em Iniciar, depois em Dispositivos e Impressoras; clicar com botão direito do mouse sobre o ícone da impressora em questão e depois em "Ver o que está sendo impresso".

**30.** A maioria das janelas no Windows possui basicamente as mesmas partes básicas. São elas:

- a. ( ) Botão de organização de janelas, barra de ferramentas, barra de status, sistema de abas.
- b. ( ) Botão de expansão vertical da janela, botão de expansão horizontal da janela, caixas de diálogo, borda, cantos.
- c. (X) Barra de menus, barra de título, barra de rolagem, borda, botão maximizar, botão minimizar.
- d. ( ) Barra de status, barra padrão, menu de inicialização, menu de desligamento, botão para alteração de janela.
- e. ( ) Sistema de abas, barra de rolagem, botão mover janela, botão ocultar janela.

**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>