



# PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPOÁ

Secretaria Municipal da Saúde

**MUNICÍPIO DE ITAPOÁ**  
**Processo Seletivo nº. 029/2019**  
**PROVA ESCRITA**  
**CARGO: RECEPCIONISTA**

**LEIA ATENTAMENTE AS SEGUINTE INSTRUÇÕES**

01. Você deve receber do fiscal o material abaixo:

Este **CADERNO** com a proposta de 30 (trinta) **questões objetivas**, com 1(um) **CARTÃO-RESPOSTA** destinado à marcação das respostas da prova;

02. Verifique se este material está em ordem. Verifique o número de páginas e de questões. Caso seja observada alguma alteração, notifique **IMEDIATAMENTE** o fiscal. Durante a prova não será permitida reclamação referente à natureza das questões. Caso discorde da natureza da questão, o candidato poderá **RECORRER**, apresentando recurso no prazo e na forma estabelecidos no Edital.

03. No rodapé da **1ª FOLHA** e do **CARTÃO – RESPOSTA**, **ASSINE**.

04. **SERÁ EXCLUÍDO DA SELEÇÃO** o participante que:

- Utilizar, durante a realização da prova, de máquinas e/ou de relógios de calcular, bem como de rádios gravadores, de telefones celulares ou de fontes de consulta de qualquer espécie;
- Se ausentar da sala em que se realiza a prova levando consigo o **CADERNO DE QUESTÕES e/ou o CARTÃO-RESPOSTA**.
- Deixar de assinar o **CARTÃO – RESPOSTA OU PERTUBAR DE QUALQUER FORMA O AMBIENTE DA PROVA**.

05. **QUANDO TERMINAR, ENTREGUE AO FISCAL O CADERNO DE QUESTÕES E ASSINE A LISTA DE PRESENÇA**.

06. O TEMPO DISPONÍVEL PARA ESTA PROVA É DE **TRÊS HORAS E MEIA (08:30 ÀS 12:00 HORAS)**.

07. Por motivos de segurança, os últimos **TRÊS CANDIDATOS**, deverão ficar na sala **ATÉ O FINAL**.

08. Só valem as respostas do **CARTÃO-RESPOSTA**. **QUESTÕES EM BRANCO, MAIS DE UMA RESPOSTA OU RASURAS SERÃO ANULADAS**.

09. O gabarito da prova será divulgado na segunda-feira (20 de maio de 2019) no site [www.itapoa.sc.gov.br](http://www.itapoa.sc.gov.br);

---

**Nome do Candidato**

---

**Assinatura**



# PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPOÁ

Secretaria Municipal da Saúde

## FOLHA DE RESPOSTAS

Ao preencher a Folha de Respostas, o candidato deve tomar alguns cuidados, pois essa folha não será substituída em caso de erro ou rasura:

- as marcações devem ser feitas com caneta esferográfica escrita grossa, com tinta azul escuro ou preta;
- o espaço correspondente à resposta deve ser inteiramente preenchido, com nitidez, tomando-se o devido cuidado para não ultrapassá-lo, conforme modelo:

QUESTÕES	RESPOSTAS			
1	A	B	C	D

Marque apenas uma letra para cada questão, mais de uma letra assinalada implicará anulação dessa questão.

Marcações incorretas, feitas fora dos espaços indicados ou com caneta fora da especificação, acarretarão prejuízo para o candidato.

NOME COMPLETO DO CANDIDATO	ASSINATURA

QUESTÕES	RESPOSTAS			
1	A	B	C	D
2	A	B	C	D
3	A	B	C	D
4	A	B	C	D
5	A	B	C	D
6	A	B	C	D
7	A	B	C	D
8	A	B	C	D
9	A	B	C	D
10	A	B	C	D
11	A	B	C	D
12	A	B	C	D
13	A	B	C	D
14	A	B	C	D
15	A	B	C	D

QUESTÕES	RESPOSTAS			
16	A	B	C	D
17	A	B	C	D
18	A	B	C	D
19	A	B	C	D
20	A	B	C	D
21	A	B	C	D
22	A	B	C	D
23	A	B	C	D
24	A	B	C	D
25	A	B	C	D
26	A	B	C	D
27	A	B	C	D
28	A	B	C	D
29	A	B	C	D
30	A	B	C	D



# PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPOÁ

Secretaria Municipal da Saúde

## Língua Portuguesa/Matemática

A criativa solução da Noruega para acabar com o lixo plástico nos oceanos

A Noruega tem o que especialistas consideram o melhor sistema de reciclagem de garrafas plásticas do mundo. Ali, quase 600 milhões de garrafas foram recicladas em 2016 - uma taxa de reciclagem de 97%. No Brasil, para efeitos de comparação, a proporção é de 50%.

No país europeu, funciona assim: lojas instalam máquinas que recompensam clientes que devolvem garrafas plásticas. “Quando você compra uma garrafa de refrigerante, você paga uma coroa \_\_\_\_\_ a mais e, quando coloca a garrafa vazia na máquina, recupera o dinheiro”, diz uma cliente.

O esquema \_\_\_\_\_ a necessidade de se produzir mais plástico. “Uma garrafa pode ser reciclada mais de uma vez. Na verdade, 12 vezes. Separamos as transparentes das coloridas. As transparentes são usadas para criar novas garrafas”, diz Kjell Clav Maldum, diretor da Infinitum, de reciclagem de embalagens plásticas. “As coloridas são usadas para produzir outros materiais plásticos”, completa ele.

E quem paga por isso? As fabricantes de bebidas. É voluntário, mas quem adere ao sistema paga menos imposto.

<http://www.bbc.com/portuguese/...> - adaptado.

**01.** Assinalar a alternativa que preenche as lacunas do texto CORRETAMENTE:

- A) norueguesa - reduz
- B) norueguesa - redus
- C) norueguezza - redus
- D) norueguezza - reduz

**02.** De acordo com o texto, analisar os itens abaixo:

I - Na Noruega, o comprador gasta mais na hora de comprar uma garrafa de refrigerante, mas recebe o valor diferencial de volta ao devolvê-la.

II - Os compradores que utilizam o sistema de reciclagem de garrafas recebem descontos nos



## PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPOÁ

Secretaria Municipal da Saúde

impostos.

- A) Os itens I e II estão corretos.
- B) Somente o item I está correto.
- C) Somente o item II está correto.
- D) Os itens I e II estão incorretos.

**03.** Em relação à pontuação, assinalar a alternativa CORRETA:

- A) A lua surgiu, porém não pôde vê-la pois havia adormecido.
- B) A lua surgiu, porém não pôde vê-la, pois havia adormecido.
- C) A lua surgiu porém não pôde vê-la, pois havia adormecido.
- D) A lua surgiu porém, não pôde vê-la, pois havia adormecido.

**04.** De acordo com a ortografia, assinalar a alternativa que preenche as lacunas abaixo CORRETAMENTE:

Não tinha qualquer preten\_\_ão de parar para admirar o \_\_enário.

- A) s - c
- B) ç - c
- C) ç - s
- D) s - s

**05.** Na frase “O delegado era negligente”, temos como sinônimo da palavra sublinhada:

- A) Desatencioso.
- B) Desprevenido.
- C) Desleixado.
- D) Desanimado.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPOÁ

Secretaria Municipal da Saúde

**06.** A diferença de idade entre dois irmãos é de 4 anos. Há 10 anos, a idade do mais velho era o dobro da idade do mais novo. Qual é a idade do irmão mais novo?

- A) 12
- B) 10
- C) 17
- D) 14

**07.** Uma grande rede de lojas está liquidando o estoque de aparelhos de DVD oferecendo 30% de desconto à vista. Considerando que o preço normal do aparelho é de R\$ 350,00, qual é o valor do desconto oferecido:

- A) 105,00.
- B) 245,00.
- C) 145,00.
- D) 50,00.

**08.** Na praça de uma cidade há um relógio que mostra a contagem regressiva para a chegada do ano novo. Observando o relógio, foi constatado que faltavam 1.900.800 segundos. Baseado na informação do relógio, quantos dias faltam para a chegada do ano novo?

- A) 20 dias.
- B) 22 dias.
- C) 24 dias.
- D) 02 dias.

**09.** Em determinado cofre, há ao todo 20 unidades de moedas de 50 centavos, duas dezenas de moedas de 25 centavos e 16 unidades de moedas de um real. A quantia total que há no cofre é de:

- A) R\$ 22,50



## PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPOÁ

Secretaria Municipal da Saúde

- B) R\$ 26,00
- C) R\$ 26,50
- D) R\$ 31,00

**10.** Uma torneira está com vazamento e, a cada 12 minutos, são desperdiçados 250mL de água. Em quanto tempo essa mesma torneira terá perdido 1 litro de água?

- A) 25 minutos.
- B) 48 minutos.
- C) 1 hora e 12 minutos.
- D) 48 horas.

### Conhecimentos Específicos

**11.** Protocolo é a denominação atribuída ao setor encarregado por, EXCETO:

- A) Análise
- B) Distribuição
- C) Recebimento
- D) Registro

**12.** Sobre a organização de Arquivos, marque a alternativa ERRADA:

- A) O arquivo deve conservar e assegurar a integridade dos documentos, evitando danos que possam ocasionar a sua perda.
- B) O arquivo deve garantir o fluxo dos pedidos de documentos provenientes dos diversos setores.
- C) Recolher e ordenar todos os documentos que circulam na empresa
- D) Um arquivo pode guardar documentos de apenas um tipo

**13.** Com relação à ética no trabalho, marque a alternativa INCORRETA:

- A) Ética é um conjunto de regras relacionadas aos valores e conceitos morais de um indivíduo ou grupo social.
- B) A ética está desconectada dos princípios que disciplinam, orientam ou distorcem o



## PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPOÁ

Secretaria Municipal da Saúde

comportamento humano.

C) Ética no trabalho é algo profundamente necessário para um ambiente saudável.

D) Mesmo quando não há um Código de Ética, formalmente definido, há um conjunto de aspectos que são considerados "bom senso".

**14.** Quando falamos sobre atender bem ao público está INCORRETO:

A) O uso de gírias modernas ajuda na comunicação verbal e escrita.

B) Ter qualidade de informação é ser claro, completo, sincero, estar seguro do que diz, permitir diálogo e ter sempre respostas corretas.

C) É importante saber graduar a altura e o timbre da voz, de acordo com a situação.

D) Ter o poder de convencimento sem pressionar o cliente.

**15.** Encontre a opção INCORRETA quanto aos elementos da comunicação.

A) CANAL é o meio pelo qual circula a mensagem.

B) MENSAGEM é o conjunto significativo de ideias, um texto.

C) CÓDIGO é o contexto, a situação e os objetos reais ou fictícios a que a mensagem remete.

D) EMISSOR é a pessoa, ou grupo de pessoas, que emite uma mensagem.

**16.** No atendimento telefônico, a educação, a cordialidade e a gentileza são normas básicas para conseguir atingir determinados objetivos. O que NÃO deve ser feito ao atender um cliente por telefone?

A) Falar naturalmente, com tom de voz suave.

B) Usar expressões como "amor", "querida", "flor".

C) Falar o nome da empresa, o seu próprio nome e a saudação, por exemplo: "bom dia", "boa tarde"!

D) Nunca gritar ou falar demasiadamente alto.

**17.** As qualidades pessoais são habilidades ou capacidades demonstradas através de competências comportamentais de um profissional e que auxiliam na aplicação das competências técnicas. A capacidade de o indivíduo lidar com problemas, adaptar-se a mudanças, superar obstáculos é a

A) competitividade.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPOÁ

Secretaria Municipal da Saúde

- B) proatividade.
- C) resiliência.
- D) liderança.

**18.** Segundo a terminologia arquivística, correspondência é a comunicação escrita, recebida ou expedida, apresentada sob várias formas, podendo ser interna ou externa, oficial ou particular, ostensiva ou sigilosa. São tipos de correspondências/espécies documentais e suas respectivas definições, EXCETO:

- A) Certidão – documento proveniente de funcionário possuidor de fé pública, transcrevendo algo já registrado anteriormente. Portanto, podemos dizer que a certidão é uma transcrição autenticada.
- B) Memorando – ferramenta digital utilizada para trocar e armazenar correspondência, arquivos e mídias da repartição pública na nuvem, utilizando memória e capacidade de depósito virtual em servidores compartilhados e interligados por meio da Internet.
- C) Aviso – correspondência entre ministros de Estado ou governadores de estados (solicitando algo, pedindo determinada providência etc.).
- D) Declaração – documento genérico onde se registra uma afirmação formal feita por pessoa física ou colegiado.

**19.** Pode-se definir barreira de comunicação como uma falha no processo comunicativo. Preencha os parênteses com a correspondência adequada que corresponde às circunstâncias que dificultam a compreensão da mensagem:

I- Presunção

II- Defensividade

III- Escuta ativa

IV- Precisão

( ) Acontece quando o receptor já tem uma imagem formada sobre o assunto em questão ou quando não simpatiza com o emissor.

( ) Ocorre quando uma pessoa supõe que a outra já conhece o conteúdo de sua mensagem.

( ) Muitas vezes é confundida com excesso de zelo. Entretanto, é melhor repetir a mensagem de diferentes formas e garantir que ela seja compreendida adequadamente do que correr o risco de surgir um problema de entendimento.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPOÁ

Secretaria Municipal da Saúde

( ) Se há dúvidas sobre o que está sendo dito, questione, pergunte, esclareça; evite que uma dúvida passe, pois ela pode prejudicar a compreensão da mensagem na íntegra. Emissor e receptor participam juntos do processo comunicativo, sempre em sintonia! O preenchimento CORRETO está na alternativa:

- A) II, I, IV, III.
- B) III, IV, II, I.
- C) II, I, III, IV.
- D) IV, III, I, II.

**20.** A utilização das tecnologias digitais traz importantes ganhos para a comunicação interna e externa. Considerando-se a comunicação na era digital, assinale V para as proposições Verdadeiras e F para as Falsas.

( ) Ao se comunicar por canais oficiais, a organização aumenta as possibilidades de desinformação e propicia que assuntos mais delicados acabem se transformando em boatos infundados, fake news, já que um canal oficial de informações está à disposição de todos.

( ) Dizemos que uma comunicação é síncrona quando ela acontece em tempo real.

( ) Entre os problemas trazidos pela velocidade da era digital nas comunicações, destaca-se o esquecimento de aspectos importantes das tarefas, a dispersão, a execução de trabalhos superficiais, a impulsividade e os cansaços físico e mental.

( ) Por possibilitar a criação de canais oficiais, as tecnologias digitais diminuem a possibilidade de falta de informação e de boatos, gerando um clima de trabalho mais adequado e agradável.

Agora, assinale a alternativa que indica a sequência CORRETA.

- A) V, V, V e V.
- B) F, V, V e V.
- C) V, F, V e V.
- D) F, V, F e F.

**21.** Associe as espécies de documentos arquivísticos às suas respectivas aplicações práticas e, em seguida, assinale a alternativa com a sequência CORRETA.

I- Atos normativos.

II- Atos enunciativos.

III- Atos comprobatórios.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPOÁ

Secretaria Municipal da Saúde

IV- Atos de ajuste.

( ) Pareceres, os relatórios e os votos.

( ) Tratados, convênios, contratos, termos aditivos.

( ) Medidas provisórias, decretos, estatutos, regimentos, regulamentos, resoluções, portarias, acórdãos e leis.

( ) Traslados, certidões, atestados, cópias autênticas ou idênticas.

A) II, I, IV e III.

B) IV, II, III e I.

C) I, III, II e IV.

D) II, IV, I e III.

**22.** No âmbito das organizações, o processo de comunicação deve ser claro e eficaz, a fim de que o emissor tenha certeza que a informação que está sendo transmitida para o receptor está sendo compreendida corretamente. No entanto, muitas vezes, tal processo de transferência da mensagem pode ser interrompido devido a elementos internos ou externos. Tal interrupção nesse processo é conhecido como:

A) Resistência;

B) Ruído;

C) Falha;

D) Sobrecarga.

**23.** No que se refere ao grau de sigilo dos documentos públicos, verifique os itens abaixo e marque o correto:

A) Acerca do grau de sigilo dos documentos públicos, os documentos são classificados em ultrassecreto e secreto;

B) Acerca do grau de sigilo dos documentos públicos, os documentos são classificados em ultrassecreto, secreto e confidencial;

C) Acerca do grau de sigilo dos documentos públicos, os documentos são classificados em secreto e confidencial;

D) Acerca do grau de sigilo dos documentos públicos, os documentos são classificados em ultrassecreto, secreto e reservado.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPOÁ

Secretaria Municipal da Saúde

**24.** Algumas competências são essenciais para que os profissionais que atuam no cargo de recepcionista exerçam suas atividades com o maior nível de excelência possível. Sobre esse assunto, verifique as assertivas abaixo e marque o correto:

- A) Liderança e empatia;
- B) Resiliência e sinestesia;
- C) Apatia e Inteligência emocional;
- D) Reatividade e simpatia.

**25.** Com relação aos pronomes de tratamento - Vossa Senhoria; Vossa Excelência; Vossa Magnificência; Vossa Santidade; Vossa Eminência - assinale a alternativa que possui a relação das abreviações corretas das respectivas formas de tratamento na ordem em que foram citadas:

- A) V.Sr.<sup>a</sup> ; V.Exc.<sup>a</sup> ; V.Mag.<sup>a</sup> ; V.Snt. ; V.Em.<sup>a</sup>.
- B) V.S.<sup>a</sup> ; V.Exc.<sup>a</sup> ; V.Magf.<sup>a</sup> ; V.Snt. ; V.Emc.<sup>a</sup>.
- C) V.S.<sup>a</sup> ; V.Ex.<sup>a</sup> ; V.Mag.<sup>a</sup> ; V.S. ; V.Em.<sup>a</sup>.
- D) V.Std.<sup>a</sup> ; V.Exc.<sup>a</sup> ; V.Mag.<sup>a</sup> ; V.Snt. ; V.Em.<sup>a</sup>.

**26.** Considerando os componentes funcionais de um microcomputador padrão, selecione dois componentes que fazem parte de uma Unidade Central de Processamento (CPU):

- A) Memória Secundária e Unidade Lógica e Aritmética.
- B) Registradores e Memória Principal.
- C) Unidade de Controle e Memória Principal.
- D) Unidade de Controle e Unidade Lógica e Aritmética.

**27.** Caso o usuário deseje excluir de forma permanente um determinado arquivo, poderá utilizar a tecla 'DELETE', que enviará o arquivo para a lixeira do sistema. Após esta operação é possível esvaziar a lixeira apagando-o permanentemente. Também é possível realizar este procedimento utilizando atalhos com o teclado. Qual comando de atalho permite excluir de forma permanentemente um arquivo?

- A) CTRL + DELETE.
- B) SHIFT + DELETE.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPOÁ

Secretaria Municipal da Saúde

C) TABS + DELETE.

D) ALT + DELETE.

**28.** Qual ferramenta disponível na versão 7 do sistema operacional Microsoft Windows tem como função explorar os arquivos armazenados.

A) Editor de Registros.

B) Gerenciador de Tarefas.

C) Windows Explorer.

D) Desfragmentador de Disco.

**29.** O endereço virtual com um caminho que indica onde está aquilo que o usuário procura, e pode ser tanto um arquivo, como uma máquina, uma página, um site, ou uma pasta, é chamado de:

A) HTTP

B) URL

C) Browser

D) ID

**30.** Atalhos de teclado são úteis para agilizar a edição de textos no Microsoft Word 2013. Desse modo, assinale a alternativa correta:

A) A tecla F12 aciona a janela abrir documento.

B) A combinação de teclas SHIFT+F3 aciona a janela de formatação de parágrafo.

C) A combinação das teclas CTRL+F aciona a janela Formatar Fonte.

D) Para iniciar uma verificação de ortografia e gramática no seu arquivo, pressione F7.

**BOA SORTE!**