



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPOÁ

Secretaria Municipal da Saúde

MUNICÍPIO DE ITAPOÁ
Processo Seletivo nº. 013/2015
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 “headphones”, 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 (23 de Março de 2015) no mural público da Prefeitura Municipal de Itapoá e no site 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				QUESTÕES	RESPOSTAS			
1	A	B	C	D	16	A	B	C	D
2	A	B	C	D	17	A	B	C	D
3	A	B	C	D	18	A	B	C	D
4	A	B	C	D	19	A	B	C	D
5	A	B	C	D	20	A	B	C	D
6	A	B	C	D	21	A	B	C	D
7	A	B	C	D	22	A	B	C	D
8	A	B	C	D	23	A	B	C	D
9	A	B	C	D	24	A	B	C	D
10	A	B	C	D	25	A	B	C	D
11	A	B	C	D	26	A	B	C	D
12	A	B	C	D	27	A	B	C	D
13	A	B	C	D	28	A	B	C	D
14	A	B	C	D	29	A	B	C	D
15	A	B	C	D	30	A	B	C	D



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPOÁ

Secretaria Municipal da Saúde

Português

A natureza remodelada

A evolução não é só aquela força que dá origem aos mamutes e dinossauros ao longo de milhões de anos. Ela está agora aí ao seu lado – e, pelo que os cientistas estão descobrindo, de uma forma cada vez mais rápida. Basta alguma coisa dificultar a vida de uma espécie – o que os biólogos chamam de “pressão seletiva” – para que ela seja forçada a se adaptar ou desaparecer. Nas últimas duas décadas, os cientistas descobriram que essas mudanças nem sempre se dão de forma lenta e gradual – muito frequentemente elas acontecem em 10 ou 20 anos. Hoje, a atividade humana tem gerado pressões seletivas em várias espécies e, sem querer, estimulando os seres vivos a se adaptar a nós. “É importante perceber que o que estamos descrevendo são mudanças quantitativas nos organismos, como alterações de tamanho, na forma e na idade de maturidade”, diz o biólogo David Reznick, da Universidade da Califórnia, em Riverside. Para ele, essas pequenas alterações são o primeiro passo para as grandes mudanças evolutivas, como o desenvolvimento de asas nas aves. “Não sei quais serão os resultados de tudo isso, mas acho que serão muito maiores do que o esperado”, afirma o botânico Donald Waller, da Universidade de Wisconsin-Madison, EUA. Assim como o ser humano adaptou cavalos e cachorros ao seu modo de vida, é possível que ele sem querer domestique grande parte da natureza.

(*Superinteressante*, ed. 219, Nov. 2005)

01. Ao dizer “A evolução não é só aquela força que dá origem aos mamutes e dinossauros...”, o autor do texto faz supor que:

- A) o que é afirmado contém erro.
- B) há algo mais que precisa ser dito.
- C) os conhecimentos de evolução se restringem ao passado.
- D) a evolução não foi claramente explicada.

02. Segundo o texto, desaparecem as espécies que:

- A) tem sua vida dificultada pela pressão seletiva.
- B) se adaptam de modo forçado.
- C) passam a adequar-se ao ser humano.
- D) não conseguiram adaptar-se.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPOÁ

Secretaria Municipal da Saúde

03. “Nas últimas duas décadas, os cientistas descobriram que essas mudanças nem sempre se dão de forma lenta e gradual – muito frequentemente elas acontecem em 10 ou 20 anos”; infere-se desse segmento do texto que:

- A) nas duas últimas décadas as mudanças não ocorreram de forma lenta e gradual.
- B) as mudanças evolutivas só eram vistas como lentas e graduais.
- C) as mudanças evolutivas jamais ocorrem de forma lenta e gradual.
- D) só nas duas últimas décadas as mudanças ocorrem em 10 ou 20 anos.

04. Uma prova atual de “pressão seletiva” é:

- A) a adaptação de cavalos e cachorros.
- B) a domesticação de grande parte da natureza.
- C) a nossa adaptação aos seres vivos em geral.
- D) as alterações de tamanho e forma em todos os seres vivos.

05. Sobre o adjetivo “remodelada”, presente no título dado ao texto, pode-se dizer que se refere:

- A) à capacidade humana de criar novas espécies.
- B) à possibilidade de domesticar-se a natureza.
- C) ao objetivo humano de modificar a natureza.
- D) à intenção do homem em criar um mundo novo, mais pacífico.

06. Observe a grafia da palavra grifada abaixo e responda o que se pede: dados os vocábulos, qual letra preenche corretamente os espaços.

“Se este mundo ainda tem **jeito**”

Ma__estoso, cafa__este, conta__ioso, fin__imento, a__iota

- A) J, J, G, G, G.
- B) G, J, G, J, G.
- C) J, G, J, G, J.
- D) G. G, J, J, J.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPOÁ

Secretaria Municipal da Saúde

07. Selecione a alternativa que completa corretamente a lacuna da frase apresentada:

“Há muitas crises.....em várias empresas brasileiras”.

- A) econômico-financeiras
- B) econômicas-financeiras
- C) econômicas-financeira
- D) econômico-financeiro

08. Preenche corretamente os espaços em branco:

- a) Nós optamos
- b) Compre gramas de mortadela quando for ao mercado.
- c) pipas foram encontradas no pátio da escola.
- d) pane no sistema causou a do projeto.

- A) pela cor branco, duzentas, Aquelas, Uma, perda
- B) pela cor branco, duzentas, Aqueles, Um, perca
- C) pela cor branca, duzentos, Aquelas, Uma, perda
- D) pela cor branca, duzentas, Aqueles, Uma, perca

09. Assinale a alternativa na qual o pronome pessoal está empregado corretamente:

- A) Esta viagem é para mim fazer
- B) Não há nada entre eu e você
- C) Não vá embora sem eu
- D) Este livro é para eu ler

10. São substantivos coletivos, EXCETO:

- A) Colméia;
- B) Jornal;
- C) Rebanho;
- D) Discoteca.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPOÁ

Secretaria Municipal da Saúde

Informática Básica

11. Qual ação ocorre ao utilizarmos a combinação de teclas Ctrl + C em um texto selecionado no Microsoft Office Word 2010?

- A) Recorta
- B) Cópia
- C) Cola
- D) Sublinha

12. Sobre os componentes básicos de um computador, assinale a alternativa que não faz parte obrigatoriamente de um computador típico.

- A) Sistema operacional Windows
- B) Unidade de controle
- C) Memória principal
- D) Dispositivos de entrada e saída

13. Para selecionar mais de um ícone da área de trabalho, de maneira aleatória e não sequencial, basta:

- A) pressionar a tecla ALT e clicar com o botão esquerdo do mouse, sucessivamente, nos ícones.
- B) clicar duas vezes com o botão direito do mouse em cada ícone.
- C) pressionar a tecla CTRL e clicar com o botão esquerdo do mouse, sucessivamente, nos ícones.
- D) pressionar as teclas CTRL e ALT e clicar com o botão direito do mouse em cada ícone.

14. A principal extensão de arquivos do Word é:

- A) (.xml)
- B) (.dot)
- C) (.html)
- D) (.doc)



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPOÁ

Secretaria Municipal da Saúde

15. O atalho “Ctrl +P” do Microsoft Word tem a função de:

- A) Desfazer as ações realizadas.
- B) Imprimir.
- C) Copiar um texto ou objeto.
- D) Formata as letras com itálico.

Conhecimentos Gerais

16. Comunicação é transmitir ideias, pensamentos ou conhecimentos, porém é essencialmente um processo interativo e didático de pessoa para pessoa. Nesse sentido, é necessário que a comunicação tenha alguns elementos que fazem parte do processo comunicativo, fazendo parte deste os seguintes elementos da comunicação, EXCETO;

- A) Receptor.
- B) Conhecimento.
- C) Ruído.
- D) Mensagem.

17. Conjunto de fatores e atitudes que transmitem uma imagem da pessoa. Os fatores aqui referidos incluem vestimenta como um todo, os modos pessoais, o modo de falar e a postura do profissional diante dos demais.

A definição acima se refere a:

- A) Competência Profissional;
- B) Marketing Pessoal;
- C) Interpessoalidade;
- D) Mudança Profissional

18. O bom atendimento envolve vários aspectos, entre os quais estão a empatia, a percepção e o envolvimento do atendente. Considerando as características de cada um desses aspectos, marque a segunda coluna de acordo com a opção correspondente na primeira:

Primeira Coluna

- (1) Empatia
- (2) Percepção



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPOÁ

Secretaria Municipal da Saúde

(3) Envolvimento

Segunda Coluna

- () Apreensão da realidade ou capacidade de compreender e captar uma situação.
- () Demonstração de interesse, voltando-se inteiramente para quem está sendo atendido.
- () Capacidade de se colocar no lugar do outro, procurando entender suas necessidades.

A sequência correta é:

- A) 2, 3 e 1.
- B) 1, 2 e 3.
- C) 3, 1 e 2.
- D) 2, 1 e 3.

19. A postura de um atendente está diretamente relacionada com suas características individuais e pode ser entendida como a junção de todos os aspectos relacionados com a expressão corporal na sua totalidade e com a condição emocional, podendo transmitir várias mensagens a quem está sendo atendido. Com base nisso, assinale a opção correta.

- A) A fisionomia amistosa transmite desrespeito por quem está sendo atendido.
- B) O sorriso amigável denota sarcasmo por parte do atendente.
- C) O olhar nos olhos e o aperto de mão firme traduzem respeito e segurança
- D) Cumprimentar o cliente e chamá-lo pelo nome consiste numa intimidade inaceitável.

20. Acerca das atribuições da recepcionista, analise:

- I. Organizar e manter a agenda atualizada.
- II. Ser atenciosa e cordial ao receber visitantes.
- III. Supervisionar e coordenar os colegas de trabalho.

Está(ão) correta(s) apenas a(s) alternativa(s)

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPOÁ

Secretaria Municipal da Saúde

21. Sobre o trabalho em equipe, é INCORRETO afirmar:

- A) Se comunicar, apresentar ideias, saber ouvir e valorizar a opinião dos demais são características essenciais no trabalho em equipe.
- B) Um bom profissional tem que ter mais qualidades técnicas que cooperativismo.
- C) Boas relações interpessoais são fatores determinantes para a equipe.
- D) Competência não é somente preparo técnico, mas também pró-atividade.

22. Um profissional deve se portar de forma a representar positivamente o seu local de trabalho, para isso é essencial ter:

- A) assertividade e desatenção
- B) subserviência e apatia
- C) morosidade e pró-atividade
- D) cordialidade e pró-atividade

23. A recepcionista deve possuir cordialidade e presteza. Dentre as suas tarefas, todas as alternativas estão corretas, exceto:

- A) Cumprimentar o visitante com profissionalismo: muita seriedade e pouca cordialidade.
- B) Atender o visitante cumprimentando-o com alegria.
- C) Procurar ajudar o público passando as informações que precisam, corretamente.
- D) Na ausência do superior, perguntar se outra pessoa não é capaz de ajudar, caso sim, encaminhe-a.

24. Trabalhar com qualidade envolve planejamento e controle das atividades diárias de uma organização. Isso podemos chamar de:

- A) Trabalho em equipe
- B) Rotinas administrativas
- C) Inteligência emocional
- D) Administração pública

25. Ao se elaborar uma correspondência oficial deverão ser observadas as seguintes regras:

- (A) Utilizar pronome de tratamento em primeira pessoa, linguagem informal.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPOÁ

Secretaria Municipal da Saúde

- (B) O assunto que motivou a comunicação deve ser introduzido no final da carta.
- (C) Utilizar uma espécie de documento, para todas as finalidades.
- (D) Utilizar os pronomes de tratamento, os vocativos, os destinatários e os endereçamentos corretamente.

26. Faça a associação correta:

1. Requerimento.
2. Memorando.
3. Carta.
4. Ata.

() Forma de correspondência com personalidade pública ou particular, utilizada para fazer solicitações, convites, agradecimentos ou transmitir informações.

() É uma correspondência interna utilizada entre unidades administrativas de um mesmo órgão.

() Documento destinado a registrar as ocorrências de uma assembleia, sessão ou reunião.

() É um instrumento pelo qual o requerente se dirige a uma autoridade pública para solicitar o reconhecimento de um direito ou concessão de algo sob o amparo da lei.

- A) 2, 4, 1, 3.
- B) 3, 2, 4, 1.
- C) 1, 2, 3, 4.
- D) 4, 3, 2, 1.

27. O atendimento telefônico requer alguns quesitos que são indispensáveis para uma boa impressão da empresa. São eles:

A) Atender o mais rápido possível, identificar o nome da empresa e quem está falando, ter sempre lápis e papel à mão, ser cortês.

B) Falar o mais rápido possível, dizer “alô”; se estiver ocupado, não atender.

C) Identificar o nome da empresa, mas não precisa se identificar, ser breve nas ligações, transferir as ligações.

D) Ser apático, falar com rapidez, ser cortês.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPOÁ

Secretaria Municipal da Saúde

28. Para realizar um bom atendimento, é preciso ter ética profissional. Quais elementos NÃO correspondem a este comportamento?

- A) Simpatia, dedicação, presença de espírito.
- B) Intuição, simpatia, sigilo profissional.
- C) Apatia, demasiado apego às regras, jogo de responsabilidade.
- D) Honestidade, responsabilidade, credibilidade.

29. No processo de comunicação existem sempre quatro elementos: o emissor; a mensagem, o destinatário e o código. Entende-se como código:

- A) A idéia que passa do emissor para o destinatário;
- B) O meio usado para transmitir a mensagem;
- C) A pessoa que manda a mensagem;
- D) A pessoa que recebe a mensagem;

30. O atendimento presencial é muito importante, e é de suma importância que o cliente ou usuário se sinta bem atendido. Neste contexto, assinale a alternativa incorreta:

- A) Deve se reconhecer o mais breve possível a presença das pessoas;
- B) Sempre pedir desculpas se houver demora no atendimento;
- C) Evitar tratar o usuário pelo nome;
- D) Olhar para a pessoa atentamente e demonstrar atenção;

BOA SORTE!