

Concurso Público  
Edital 001/2019  
Prefeitura Municipal  
de Jardim de Piranhas



## Caderno de Provas

**CPJP 24 - NM**

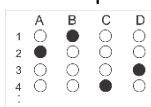
**RECEPCIONISTA**

**Edital Nº. 001/2019 – PREFEITURA  
MUNICIPAL DE JARDIM DE PIRANHAS/RN**

**05 de maio de 2019**

### INSTRUÇÕES GERAIS PARA A REALIZAÇÃO DA PROVA

- Use apenas caneta esferográfica azul ou preta.
- Escreva o seu nome completo e o número do seu documento de identificação no espaço indicado nesta capa.
- A prova terá duração máxima de 3 (três) horas, incluindo o tempo para responder a todas as questões do **Caderno de Provas** e preencher as **Folhas de Respostas**.
- Antes de retirar-se definitivamente da sala, entregue as **Folhas de Respostas** ao fiscal.
- O **Caderno de Provas** só poderá ser levado pelo candidato após o encerramento do prazo estabelecido para sua aplicação.
- Este **Caderno de Provas** contém, respectivamente, 10 (dez) questões de Conhecimentos da Língua Portuguesa, 10 (dez) questões de Informática e 10 (dez) de Conhecimentos Específicos.
- Se o **Caderno de Provas** contiver alguma imperfeição gráfica que impeça a leitura, comunique isso imediatamente ao Fiscal.
- Cada questão de múltipla escolha apresenta apenas **uma** resposta correta. Para a marcação da alternativa escolhida na **Folha de Respostas**, pinte completamente o campo correspondente conforme a figura a seguir:



- Os rascunhos e as marcações feitas neste **Caderno de Provas** não serão considerados para efeito de avaliação.
- Interpretar as questões faz parte da avaliação; portanto, não é permitido solicitar esclarecimentos aos Fiscais.
- O preenchimento das **Folhas de Respostas** é de sua inteira responsabilidade.
- A quantidade de questões e respectivas pontuações desta prova estão apresentadas a seguir:

<i>Disciplina</i>	<i>Número de questões</i>	<i>Pontos</i>
Língua Portuguesa (Objetivas)	10 questões	30 pontos
Informática (Objetivas)	10 questões	30 pontos
Conhecimentos Específicos (Objetivas)	10 questões	40 pontos
<b>Total de questões</b>	<b>30 questões</b>	<b>100 pontos</b>

ASSINATURA DO CANDIDATO

DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO:

**QUESTÕES DE MÚLTIPLA ESCOLHA – LÍNGUA PORTUGUESA– NÍVEL MÉDIO**

As questões de 1 a 10 referem-se ao texto reproduzido a seguir.

**Lei anticanudo: engodo que não salvará os oceanos**

Alexander Turra

A cidade de São Paulo, seguindo um movimento recente, está propondo uma lei proibindo a fabricação, comercialização e oferta de canudos plásticos. Essa onda, literalmente, é motivada pelo fato de os canudos estarem associados a imagens marcantes de degradação dos oceanos, problema que o banimento “pretende” solucionar.

De fato, canudos e outros itens de uso único têm sido questionados quanto ao antagonismo entre seu uso efêmero, muitas vezes virando resíduos após poucos minutos, e o longo tempo que permanecem no ambiente, dada sua baixa capacidade de degradação, porém grande capacidade de ser reciclado. Esses itens podem ser considerados uma conveniência inconveniente. Apesar da praticidade que proporcionam, aumentam a quantidade de resíduos destinados aos aterros e causam problemas ambientais quando descartados incorretamente.

Mas será que o banimento dos canudos é a solução para esses problemas, em especial para o lixo no mar? Essa política pública pode soar assertiva, mas esconde peculiaridades que não podem ser desconsideradas.

O banimento, diferentemente de campanhas de conscientização, não cria o nexos entre o não uso do canudo e seu eventual benefício ambiental. Um exemplo: após o banimento dos canudos na cidade do Rio de Janeiro, a água de coco passou a ser servida em copos plásticos igualmente de uso único.

É necessário educar a população para tomar decisões autônomas e ambientalmente adequadas, pois a escolha de usar ou não um canudo não é a única que ela terá que fazer. As campanhas contra os canudos, ainda que esse item seja icônico, podem ser inócuas. O combate ao lixo no mar deve promover uma discussão mais abrangente sobre as variadas fontes e as diferentes estratégias para combatê-lo, não somente banimento.

Ainda que qualquer redução da entrada de lixo no mar seja relevante, os canudos representam apenas 2,6% dos itens coletados em praias de São Paulo pelo Instituto Oceanográfico da Universidade de São Paulo. Uma das principais causas do lixo no mar é a ocupação irregular, problema socioambiental associado à pobreza, ordenamento territorial e falta de saneamento básico. Esse cenário afeta todo o território nacional, em especial a cidade de São Paulo.

O banimento baseia-se no pressuposto de que o canudo tem o ambiente como destino, não encontrando um sistema adequado de coleta e destinação de resíduos sólidos. Isso deveria ser garantido pelos municípios, com a coleta seletiva, a reciclagem e a economia circular, impedindo a contaminação ambiental.

Não é lógico investir no banimento dos canudos sem atuar de forma mais abrangente e sistêmica em três frentes para combater as principais fontes de lixo para o mar: educação ambiental, gestão de resíduos e ordenamento territorial. Por outro lado, caso o banimento dos canudos seja colocado em prática, deve-se cobrar coerência dos tomadores de decisão quanto a outros itens de uso único e efêmero que são mais abundantes nas ruas e no mar, como as bitucas de cigarro. Deve-se também proibir a produção, a venda e o uso de cigarros na cidade. Mas nesse caso a conveniência não parece ser conveniente, a coerência um tanto quanto incoerente e o banimento dos canudos uma cortina de fumaça aparente.

Disponível em: <[www1.folha.uol.com.br](http://www1.folha.uol.com.br)>. Acesso em: 16 mar. 2019.

01. O texto, de forma dominante,

- A) ratifica uma visão consensual acerca do problema da degradação ambiental causada pelos canudos plásticos.
- B) desconstrói a imagem do canudo plástico como agente poluidor do meio ambiente construída pelos meios de comunicação.
- C) dialoga com um ponto de vista anterior, sobre a proibição dos canudos plásticos, com o qual estabelece uma relação polêmica.
- D) defende o ponto de vista de que o banimento, não só do canudo mas de outros agentes poluidores, é a única solução para a preservação ambiental.

**As questões 2 e 3 referem-se ao período reproduzido a seguir.**

**Apesar da** praticidade que proporcionam, aumentam a quantidade de resíduos destinados aos aterros **e** causam problemas ambientais quando descartados incorretamente.

02. Os elementos linguísticos em destaque nesse período indicam,

- A) na primeira ocorrência, coordenação e, na segunda, subordinação e estabelecem, respectivamente, relação de condição e adição.
- B) na primeira ocorrência, subordinação e, na segunda, coordenação e estabelecem, respectivamente, relação de concessão e adição.
- C) em ambas as ocorrências, subordinação e estabelecem, respectivamente, relação de concessão e adição.
- D) em ambas as ocorrências, coordenação e estabelecem, respectivamente, relação de condição e adição.

03. O recurso coesivo de retomada de informações explícitas em trechos anteriores dominante nesse período é

- A) a substituição por pronomes.
- B) o uso de advérbios locativos.
- C) o emprego de sinônimos.
- D) a omissão de um elemento linguístico.

04. Considere o trecho.

As campanhas contra os canudos, ainda que esse item seja **icônico**, podem ser **inócuas**.

As palavras em destaque estão empregadas, respectivamente, no sentido de

- A) ser artificial e ser causador de dano moral.
- B) ser semelhante e ser insuficiente.
- C) ser representativo e ser incapaz de produzir efeito.
- D) ser inquestionável e ser ineficiente.

05. Considere o trecho.

[...] dada **sua baixa capacidade de degradação** [...]

Se a expressão em destaque for substituída por “seus baixos índices de degradação”, a palavra “dada”

- A) assumirá a forma “dado”.
- B) assumirá a forma “dados”.
- C) permanecerá invariável.
- D) assumirá a forma “dadas”.

06. Considere o trecho.

[...] problema que o banimento “pretende” solucionar.

As aspas foram empregadas para indicar

- A) uso de palavra da linguagem informal.
- B) emprego de neologismo.
- C) transcrição de palavra usada em outro texto.
- D) realce irônico da palavra.

07. É gênero discursivo representativo da sequência textual dominante no texto:

- A) a notícia.
- B) o editorial.
- C) a declaração.
- D) o manual de instrução.

08. Considere o período:

Mas nesse caso a **conveniência** não parece ser **conveniente**, a **coerência** um tanto quanto **incoerente** e o banimento dos canudos uma cortina de fumaça aparente.

As palavras em destaque, no contexto linguístico em que surgem, classificam-se, respectivamente, como

- A) substantivo, adjetivo, substantivo e adjetivo.
- B) adjetivo, substantivo, substantivo e adjetivo.
- C) substantivo, adjetivo, adjetivo e advérbio.
- D) adjetivo, advérbio, adjetivo e substantivo.

09. Apresenta preposição exigida pela regência do verbo em:

- A) O combate ao lixo no mar deve promover uma discussão mais abrangente [...]
- B) Um exemplo: após o banimento dos canudos na cidade do Rio de Janeiro [...]
- C) Uma das principais causas do lixo no mar é a ocupação irregular [...]
- D) Não é lógico investir no banimento dos canudos sem atuar [...]

10. Sobre a organização dos parágrafos, é correto afirmar:

- A) os três primeiros parágrafos correspondem à introdução da temática a ser discutida ao longo do texto.
- B) o terceiro inicia um processo argumentativo em torno do posicionamento explicitado no segundo no segundo parágrafo.
- C) o último parágrafo constrói um processo de contraargumentação em relação à ideia desenvolvida no penúltimo.
- D) o quarto parágrafo é desenvolvido pelo processo de contraste entre diferentes visões acerca do que é exposto na ideia central.

**QUESTÕES DE MÚLTIPLA ESCOLHA – INFORMÁTICA – NÍVEL MÉDIO**

11. Um aluno do curso de Redes de Computadores está utilizando o sistema operacional Linux Ubuntu 16.04 LTS e precisa utilizar os comandos de visualizar o conteúdo de um arquivo texto e apagá-lo no terminal. Para isso, usou os, respectivamente, os comandos
- A) cat e rm
  - B) ls e del
  - C) cp e rm
  - D) cat e del
12. Marcela é compositora e cantora solo. Ela sempre filma suas performances e seus shows, mas gostaria muito de divulgar seu trabalho em uma rede social para ficar mais conhecida. Para isso, deve encontrar uma rede social que possa criar seu espaço e postar seus vídeos. Assim, a melhor rede social para Marcela fazer a divulgação de seu trabalho é o
- A) Telegram.
  - B) Youtube.
  - C) Flickr.
  - D) LinkedIn.
13. O nome da técnica de fraude online que é utilizada por criminosos, os quais utilizam armadilhas virtuais como e-mails falsos, websites ou, até mesmo, mensagens, para roubar senhas de banco e demais informações pessoais, usando-as de maneira fraudulenta, é o
- A) Worm.
  - B) Keylogger.
  - C) Ransomware.
  - D) Phishing.
14. Alan tem uma empresa autônoma de programação e se preocupa muito com a segurança da sua rede local. Para impedir uma tentativa de acesso a sua rede a partir de hosts externos, ou qualquer tipo de invasão, Alan instalou na sua rede um
- A) antivírus.
  - B) bootloader.
  - C) firewall.
  - D) placa de diagnóstico

15. São considerados dispositivos de entrada de dados de um computador
- A) o teclado e o scanner.
  - B) o mouse e o monitor.
  - C) o monitor e o microfone.
  - D) o teclado e a impressora.
16. Magali estava utilizando seu computador pessoal com o Windows 10 instalado e precisou bloquear o computador rápido. Para bloquear o computador, utilizou o seguinte atalho:
- A) tecla do logotipo do Windows + R
  - B) tecla do logotipo do Windows + T
  - C) tecla do logotipo do Windows + E
  - D) tecla do logotipo do Windows + L
17. Um funcionário estava fazendo um relatório no Microsoft Word 2016 e se deparou com o seguinte ícone da barra de tarefas:



Ao pesquisar sobre o ícone, o funcionário descobriu que a sua função é

- A) limpar toda a formatação.
  - B) cor de realce do texto.
  - C) classificar.
  - D) pincel de formatação.
18. Ao trabalhar com tabelas no Microsoft Excel 2016, é possível trabalhar com uma ferramenta para calcular, resumir e analisar os dados, permitindo assim, ver comparações, padrões e coerência nos dados. Essa ferramenta é:
- A) segmentação de dados.
  - B) gráficos dinâmicos.
  - C) tabela dinâmica.
  - D) teste de hipóteses.

- 19.** O modelo OSI é um modelo de rede de computador referência da ISO que é distribuído em camadas. Tem como objetivo padronizar os protocolos de comunicação. O modelo é dividido em
- A) 7 camadas.
  - B) 6 camadas.
  - C) 8 camadas.
  - D) 5 camadas.
- 20.** No Google Chrome, é possível navegar em uma janela em que o navegador não memorize as suas atividades, tornando assim a navegação privada. O atalho para abrir a janela anônima é:
- A) Ctrl + Shift + J
  - B) Ctrl + Shift + M
  - C) Ctrl + Shift + T
  - D) Ctrl + Shift + N



**QUESTÕES DE MÚLTIPLA ESCOLHA – RECEPCIONISTA – NÍVEL MÉDIO**

21. A presença constante de computadores e/ou *notebooks*, nas instituições públicas e privadas, permite que as pessoas pratiquem a digitação com frequência, com fins de produzir textos, planilhas, acessar a rede mundial de informação (*internet*), adquirindo certa intimidade com as particularidades dos teclados dos referidos equipamentos. Uma das funções da tecla **AltGr** é
- A) inserir o caractere que existe acima do teclado de número.
  - B) mudar o formato da letra para maiúscula.
  - C) inserir o terceiro caractere que existe em algumas teclas do teclado alfanumérico.
  - D) abrir janelas novas do navegador usado no momento.
22. Os arquivos são instrumentos cheios de vida e informação. Os documentos que compõem os arquivos passam por fases, desde sua produção até seu destino final, que pode ser a eliminação ou guarda permanente. A sistematização desse ciclo compreende a teoria das três idades dos arquivos e é definido de acordo com a frequência com a qual os consultamos e o tipo de utilização que fazemos deles. A Teoria da 1ª idade é
- A) composta pelos documentos em tramitação ou que são frequentemente consultados devido seu uso administrativo, fiscal e/ou jurídico.
  - B) constituída por documentos consultados ocasionalmente e originários dos arquivos correntes.
  - C) formada por documentos de valor secundário, que devem ser guardados permanentemente, ou seja, não podem ser eliminados/descartados de forma alguma em decorrência de seu valor probatório e/ou informativo para o Estado ou sociedade.
  - D) composta por documentos que devem ser preservados por apresentarem um valor histórico-cultural (secundário), ou seja, não mais possuem o valor primário.
23. São notórios os avanços tecnológicos vivenciados pela sociedade nos últimos anos. Os serviços desenvolvidos nas organizações foram influenciados pelas inúmeras tecnologias. No entanto, o contato presencial com o usuário ainda é considerado pelas organizações como o principal fator de geração de satisfação. A tecnologia serve de apoio, mas o contato pessoal, ainda mais, em um país com as características culturais do Brasil, humaniza as relações e acaba por ser determinante para a percepção de qualidade por parte dos cidadãos. Diante da exigência de um atendimento mais dinâmico e personalizado, o recepcionista deve ter características importantes que o torna apto para a função. Uma dessas características é a **Proatividade** ou **Capacidade de resposta**. Com essa característica, o recepcionista
- A) precisa ter paciência para ouvir e tomar notas das reclamações e dúvidas, colocando-se no lugar do cliente.
  - B) não pode esperar que o cliente e/ou usuário faça determinadas exigências. Precisa estar atento para oferecer soluções completas, levando em conta as necessidades do cliente e/ou usuário.
  - C) trata bem o cliente e/ou usuário com um “bom dia” ou um amável “no que posso ajuda-lo hoje?”.
  - D) desenvolve o controle emocional para driblar o nervosismo do cliente e/ou usuário e estabelecer o diálogo.

24. **Periférico**, na informática, é um aparelho que envia e recebe informações de um computador. Ele divide-se em periféricos de entrada, saída e mistos. É um periférico misto
- A) o teclado.                      B) o mouse.                      C) o plotter.                      D) o monitor *touchscreen*.
25. Uma qualidade é uma característica positiva que uma pessoa apresenta. Uma das qualidades pessoais que você precisa para alcançar seus objetivos é a resiliência. A resiliência é uma prática em constante evolução. Cada vez mais as organizações e os profissionais estão estudando sobre ela e aperfeiçoando suas características. Uma pessoa resiliente é
- A) persiste diante de dificuldades, analisa situações para novas iniciativas e apresenta capacidade de se reerguer perante situações desafiadoras ou traumáticas.
- B) acredita em si mesmo e permanece positivo, estando sempre cercado de pessoas inspiradoras.
- C) direciona as suas energias para aquilo que realmente quer e precisa.
- D) sabe agir e aguardar o momento de colher os resultados, sem afobação e ansiedade.
26. A ética e a cidadania estão relacionadas com as atitudes dos indivíduos e a forma como estes interagem uns com os outros na sociedade. Diante do exposto, é correto afirmar que
- A) a ética se confunde com a moral.
- B) exercer a cidadania é não ter consciência de seus direitos e obrigações, garantindo que estes não sejam colocados em prática.
- C) os casos de corrupção no âmbito do serviço público são fruto de profissionais que trabalham de forma ética.
- D) a ética e a moral têm uma grande influência na cidadania, pois dizem respeito à conduta do ser humano. Um país com fortes bases éticas e morais apresenta uma forte cidadania.

- 27.** A Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, nº 13.146, de 6 de julho de 2015, é destinada a assegurar e promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais da pessoa com deficiência, visando à sua Inclusão Social e Cidadania. Segundo a Lei, em seu Art. 2º, considera-se pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode ter obstruída sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas. Sobre o atendimento pautado nos princípios da igualdade e da não discriminação, é correto afirmar que
- A) a pessoa com deficiência, de acordo com a lei 13.146/2015, não será protegida de toda a forma de negligência, discriminação, exploração, violência, tortura, crueldade, opressão e tratamento desumano ou degradante. Como todo e qualquer cidadão, ela deve se proteger das ameaças. Ao ser atendida, deve estar sempre na defensiva.
  - B) de acordo com a lei 13.146/2015, diante de qualquer forma de ameaça ou de violação aos direitos da pessoa com deficiência, em uma situação de atendimento nas repartições públicas, é responsabilidade exclusiva da pessoa com deficiência comunicar à autoridade competente.
  - C) toda pessoa com deficiência tem direito à igualdade de oportunidades como as demais pessoas e não sofrerá nenhuma espécie de discriminação. De acordo com a lei 13.146/2015, a pessoa com deficiência tem o direito à prioridade no atendimento.
  - D) de acordo com a lei 13.146/2015, a deficiência afeta a plena capacidade civil da pessoa (casar, exercer direitos sexuais e reprodutivos, exercer direito sobre o número de filhos, etc). Portanto, ao atender uma pessoa com deficiência, com fins de preenchimento de cadastro, não é aconselhável perguntar seu estado civil, caso o cadastro exija.
- 28.** Uma boa postura de trabalho é fundamental para prevenir lesões estruturais do corpo humano, nomeadamente de músculos, articulações, tendões, ligamentos e nervos. Para prevenir esse tipo de doença, é necessário adotar medidas de controle, de modo a eliminar ou reduzir o risco a que os trabalhadores estão expostos. Com relação ao mobiliário, é correto afirmar que
- A) o espaço livre entre a mesa e a cadeira não permite uma acomodação confortável das coxas e amovimentação das pernas.
  - B) as cadeiras devem ser ergonômicas, ter apoio para as costas (médio/alto) que permita um correto apoio das zonas lombar e dorsal da coluna.
  - C) o cotovelo do trabalhador deverá estar no mesmo nível da mesa.
  - D) o teclado deve ficar localizado em superfície fixa, acima do nível da mesa.
- 29.** Para quem trabalha com atendimento telefônico, a educação, a cordialidade e a gentileza são normas básicas para conseguir atingir seus objetivos. Erros simples, nesse processo, por mínimos que sejam, vão afetar o resultado de todo o processo. São posturas de bom atendimento:
- A) atender o telefone com “alô” em ambientes de instituições públicas ou privadas, ou mesmo em corporações diversas.
  - B) evitar gírias e intimidades desnecessárias, usando as palavras corretamente, privilegiando uma comunicação que transmita respeito e seriedade.
  - C) deixar o cliente e/ou usuário esperando na linha, com pausas longas durante a conversação.
  - D) deixar o cliente falando sozinho, durante uma ligação telefônica, se ele está usando uma linguagem não formal, deselegante, com termos que representam comportamentos na defensiva ou grosseiros.

- 30.** A comunicação é uma extraordinária ferramenta da qualidade no atendimento. Ela pode materializar-se sob a forma verbal ou não verbal. Portanto, é preciso muito cuidado para evitar ruídos na comunicação, ou seja, é necessário reconhecer os elementos que podem complicar ou impedir o perfeito entendimento das mensagens. Sobre a comunicação não verbal, é correto afirmar que ela
- A) se realiza por meio de gestos, mímicas, olhar, expressão facial e corporal, que podem reforçar ou contradizer o que está sendo dito.
  - B) se realiza oralmente ou por meio da escrita.
  - C) se materializa por meio de ordens, pedidos, debates, discussões, tanto face-a-face quanto por telefone.
  - D) faz uso de meios como cartas, jornais impressos, revistas, cartazes entre outros para cumprir seu propósito.