

## Caderno de Provas

CTA P 50 - NM

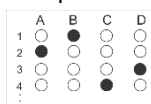
RECEPCIONISTA

Edital Nº. 01/2018 – Prefeituras e Câmaras  
Municipais do Trairi e Agreste Potiguar

21 de outubro de 2018

### 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 a sua aplicação.
- Este **Caderno de Provas** contém, respectivamente, 10 (dez) questões de 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 adianta pedir 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>

NOME COMPLETO:

DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO:

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

Leia o texto para responder às questões 1, 2 e 3.

## **A mercadoria alucinógena**

Enquanto o consumidor imagina que é um ser racional, dotado de juízo e de bom senso, a publicidade na TV abandona progressivamente essa ilusão. Em vez de argumentar para a razão do telespectador, ela apela para as sensações, para as revelações mágicas mais impossíveis. A marca de chicletes promete transportar o freguês para um tal “mundo do sabor” e mostra o garoto-propaganda levitando em outras esferas cósmicas. O adoçante faz surgirem do nada violinistas e guitarristas. O guaraná em lata provoca visões amazônicas no seu bebedor urbano, que passa a enxergar um índio, com o rosto pintado de bravura, no que seria o pálido semblante de um taxista. Seria o tal refrigerante uma versão comercial das beberagens do Santo Daime? Não, nada disso. São apenas os baratos astrais da nova tendência da publicidade. Estamos na era das mercadorias alucinógenas. Imaginariamente alucinógenas.

É claro que ninguém há de acreditar que uma goma de mascar, um adoçante ou um guaraná proporcionem a transmigração das almas. Ninguém leva os comerciais alucinógenos ao pé da letra, mas cada vez mais gente se deixa seduzir por eles. É que o encanto das mercadorias não está nelas, mas fora delas — e a publicidade sabe disso muito bem. Ela sabe que esse encanto reside na relação imaginária que ela, publicidade, fabrica entre a mercadoria e seu consumidor. Pode parecer um insulto à inteligência do telespectador, mas ele bem que gosta. É tudo mentira, mas é a maior viagem. A julgar pelo crescimento dessas campanhas, o público vibra ao ser tratado como quem se esgueira pelos supermercados à cata de alucinações.

Por isso, a publicidade se despe momentaneamente de sua alegada função cívica — a de informar o comprador para que ele exerça o seu direito de escolha consciente na hora da compra — e apenas oferece a felicidade etérea, irreal e imaterial, que nada tem a ver com as propriedades físicas (ou químicas) do produto. A publicidade é a fábrica do gozo fictício — e este gozo é a grande mercadoria dos nossos tempos, confortavelmente escondida atrás das bugigangas oferecidas. Quanto ao consumidor, compra satisfeito a alucinação imaginária. Ele também está cercado de muito conforto, protegido pela aparência de razão que todos fingem ser sua liberdade. Supremo fingimento. O consumidor não vai morrer de overdose dessa droga. Ele só teme ser barrado nos portais eletrônicos do imenso festim psicodélico. Morreria de frio e de abandono. Ele só teme passar um dia que seja longe de seu pequeno gozo alucinado.

FONTE: BUCCI, Eugênio. Veja. São Paulo, 29 abr.1998. In: ANTUNES, Irlandé. Análise de textos: fundamentos e práticas. São Paulo: Parábola Editorial, 2010. p.80-81. [Fragmento]

**01.** Considerando o texto apresentado anteriormente, marque a opção que o classifica CORRETA e RESPECTIVAMENTE, quanto à sequência tipológica nele predominante e ao gênero textual que o define.

- A) Expositiva – artigo de opinião.
- B) Argumentativa – crônica.
- C) Argumentativa – artigo de opinião.
- D) Expositiva – crônica.

02. No trecho: “*Estamos na era das mercadorias alucinógenas. Imaginariamente alucinógenas*”, o autor se utilizou de um recurso gramatical que aproxima os interlocutores e favorece a interação. Assinale a opção que elucida o recurso utilizado.
- A) O uso da primeira pessoa do plural.
  - B) A presença de um sujeito oculto.
  - C) A escolha de uma sintaxe simples.
  - D) A ênfase presente na segunda frase.
03. Marque a opção em que a justificativa esteja coerente com a estrutura da frase dada como exemplo, em relação à pontuação, sintaxe e coesão.
- A) Em “O adoçante faz surgirem do nada violinistas e guitarristas.”, verifica-se que os termos sintáticos estão dispostos conforme a ordem canônica.
  - B) Em “É que o encanto das mercadorias não está nelas, mas fora delas — e a publicidade sabe **disso** muito bem”, o termo em destaque refere-se a uma afirmação posterior acerca das mercadorias.
  - C) Em “— a de informar o comprador para que ele exerça o seu direito de escolha consciente na hora da compra —”, por ser uma oração intercalada dispensa o uso dos travessões.
  - D) Em “É claro **que ninguém há de acreditar** que uma goma de mascar, um adoçante ou um guaraná proporcionem a transmigração das almas”, o trecho em destaque é uma oração subordinada substantiva subjetiva.

**As questões 4 e 5 foram elaboradas com base no poema de Marcos Cavalcanti, poeta potiguar contemporâneo.**

### **SEMIÓTICA**

Retiro a gramática  
Do fundo do baú  
Arremesso-a no fundo do mar.  
Que se afoguem as palavras  
Com as regras mortas da sintaxe torta.  
Guardo somente a semântica  
Por ser dinâmica em seus delírios  
De signos ficados, significados  
Que servirão à poesia  
Carregada da transubstanciação conotativa,  
Emotiva, “conversativa”,  
Que conserva a ativa num outro eu,  
A pretensa realidade  
Que jamais compreendeu.

FONTE: CAVALCANTI, Marcos. **Antropofamélicas Palavras**.  
Natal: Produção independente, 2018.

**04.** Assinale a opção em que todas as palavras do poema de Marcos Cavalcanti apresentam a mesma classificação morfológica.

- A) gramática – semântica – delírios – pretensa.
- B) semântica – sintaxe – significados – transsubstanciação.
- C) transsubstanciação – semântica – pretensa – signos.
- D) conotativa – dinâmica – significados – realidade.

**05.** Assinale a opção em que todas as palavras são, RESPECTIVAMENTE, formadas pelo mesmo processo dos vocábulos *semiótica* e *transsubstanciação*.

- A) automóvel – renovação.
- B) bicicleta – conjugação.
- C) rinite – transformação.
- D) exceto – amordaçar.

**06.** Leia um trecho da música “Comida” para responder à questão proposta.

“[...] A gente não quer **só comida**,  
A gente quer **comida, diversão e arte**.  
A gente não quer **só comida**,  
A gente quer **saída** pra qualquer parte. [...]”

(Arnaldo Antunes)

Todos os termos em destaque correspondem a

- A) orações subordinadas objetivas diretas.
- B) objetos indiretos.
- C) orações subordinadas objetivas indiretas.
- D) objetos diretos.

**07.** Considere as frases abaixo para atender o comando da questão a seguir.

I	_____ muitas pessoas à espera de um transplante.
II	Hoje _____ 04 de setembro de 2018.
III	A minha tia estava _____ estressada ontem.
IV	Foi decretado que é _____ a entrada de estrangeiros nos Estados Unidos.

Marque a opção que completa RESPECTIVA e CORRETAMENTE as lacunas das frases anteriores, considerando a norma padrão da Língua Portuguesa.

- A) Havia/são/meio/proibido
- B) Haviam/são/meio/proibida
- C) Havia/são/meio/proibida
- D) Havia/é/meia/proibida

Leia o texto abaixo para responder às questões que se seguem.

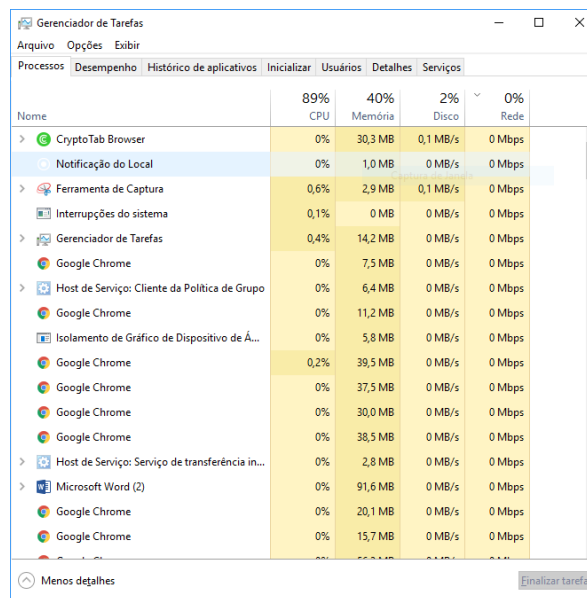


Disponível em: <https://www.google.com.br/search>. Acesso em 04 de setembro de 2018.

08. A expressão “Por que sim”, usada no segundo balão do primeiro quadrinho, está de acordo com a norma padrão da Língua Portuguesa; isso se justifica, quanto ao emprego da coerência textual, porque
- A) se trata de uma regra do uso dos porquês, dentro de um contexto.
  - B) se trata de uma frase utilizada para exemplificar uma regra do uso dos porquês, dentro de um contexto.
  - C) é um exemplo de como fazer o uso do porquê, de acordo com a norma padrão.
  - D) é uma regra referente ao uso do porquê, de acordo com a norma padrão, dentro de um contexto.
09. Qual opção apresentada a seguir tem a correta justificativa do emprego correto dos porquês na fala do personagem no último quadrinho?
- A) Por quê (separado e com acento) é usado no início de frases interrogativas; porque (junto e sem acento) é usado em frases explicativas; por que (separado e sem acento) é usado no início de frases interrogativas.
  - B) Por quê (separado e com acento) é usado no final de frases interrogativas e quando for substantivado; porque (junto e sem acento) é usado em frases explicativas; por que (separado e sem acento) é usado no início de frases interrogativas.
  - C) Por quê (separado e com acento) é usado no final de frases interrogativas; porque (junto e sem acento) é usado em frases explicativas e quando for substantivado; por que (separado e sem acento) é usado no início de frases interrogativas.
  - D) Por quê (separado e com acento) é usado no final de frases interrogativas; porque (junto e sem acento) é usado em frases explicativas; por que (separado e sem acento) é usado no início de frases interrogativas.
10. Marque a opção que apresenta a frase que corresponda, do ponto de vista da ortografia e da acentuação, às regras da norma padrão da Língua Portuguesa.
- A) Ingerir anti-inflamatório em excesso pode ser prejudicial à saúde.
  - B) Ingerir antiinflamatório em excesso pode ser prejudicial a saúde.
  - C) Injerir anti-inflamatorio em exceso pode ser prejudicial a saúde.
  - D) Ingerir antinflamatório em excesso pode ser prejudicial à saúde.

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

11. O WannaCry é um ransomware, que, ao infectar um dispositivo, sequestra e criptografa os arquivos e pastas do usuário, prometendo devolver os dados apenas mediante pagamento de um resgate em bitcoins (Moeda Virtual). É correto afirmar que um ransomware é:
- A) Worm.  
B) Spyware.  
C) Malware.  
D) Keylogger.
12. No Windows 10, é muito importante utilizar o Gerenciador de Tarefas para verificar o uso do processador, memórias e o uso do HD. É possível monitorar cada processo que está aberto no computador, conforme ilustra a figura a seguir:



Nome	89% CPU	40% Memória	2% Disco	0% Rede
CryptoTab Browser	0%	30,3 MB	0,1 MB/s	0 Mbps
Notificação do Local	0%	1,0 MB	0 MB/s	0 Mbps
Ferramenta de Captura	0,6%	2,9 MB	0,1 MB/s	0 Mbps
Interrupções do sistema	0,1%	0 MB	0 MB/s	0 Mbps
Gerenciador de Tarefas	0,4%	14,2 MB	0 MB/s	0 Mbps
Google Chrome	0%	7,5 MB	0 MB/s	0 Mbps
Host de Serviço: Cliente da Política de Grupo	0%	6,4 MB	0 MB/s	0 Mbps
Google Chrome	0%	11,2 MB	0 MB/s	0 Mbps
Isolamento de Gráfico de Dispositivo de Á...	0%	5,8 MB	0 MB/s	0 Mbps
Google Chrome	0,2%	39,5 MB	0 MB/s	0 Mbps
Google Chrome	0%	37,5 MB	0 MB/s	0 Mbps
Google Chrome	0%	30,0 MB	0 MB/s	0 Mbps
Google Chrome	0%	38,5 MB	0 MB/s	0 Mbps
Host de Serviço: Serviço de transferência in...	0%	2,8 MB	0 MB/s	0 Mbps
Microsoft Word (2)	0%	91,6 MB	0 MB/s	0 Mbps
Google Chrome	0%	20,1 MB	0 MB/s	0 Mbps
Google Chrome	0%	15,7 MB	0 MB/s	0 Mbps

Para abrir de forma rápida o gerenciador, podemos utilizar as seguintes teclas de atalho:

- A) Ctrl+Alt+Del.  
B) Ctrl+Shift+Esc.  
C) Ctrl+Alt+F4.  
D) Ctrl+Shift+G.
13. No programa LibreOffice Writer, vamos encontrar o seguinte botão na barra de ferramenta rápida:



A função desse botão é:

- A) clonar formatação.  
B) atualizar estilo.  
C) inserir caixa de texto  
D) inserir caractere especial.

14. O Windows 10 trouxe muitas inovações e novos recursos em seu sistema operacional, sendo um dos novos recursos um antivírus integrado ao Windows. O nome desse antivírus é:

- A) Defender.
- B) Avast.
- C) AVG.
- D) Firewall.

15. Analise as seguintes afirmações sobre os atalhos de teclado no Microsoft Word 2016:

I	( ) Ctrl+B é usado para salvar o documento atual.
II	( ) Ctrl+Z refaz a última ação do usuário.
III	( ) Ctrl+N abre um novo documento do Word.
IV	( ) Ctrl+X recorta o conteúdo para a área de transferência.


As alternativas CORRETAS são:

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

16. Com base na tabela do Microsoft Excel 2016 mostrada a seguir, informe qual é a fórmula digitada para obter a média dos saldos.

	A	B	C	D	E	F	G	H
1								
2								
3								
4								
5				<b>Tabela 01</b>				
6				Nº	Nome	Saldo		
7				01	André	50		
8				02	Paulo	80		
9				03	Eduardo	41		
10							Média	
11							57	
12								

- A) =MÉDIA(G7:G9)
- B) MÉDIA=(G7:G9)
- C) =(MÉDIA:G7:G9)
- D) MÉDIA(G7:G9)

17. No Microsoft Power Point 2016, para colocar a apresentação em tela cheia, clicamos no ícone  , o qual fica na parte inferior direita do programa. O atalho no teclado que tem a mesma função do ícone é:

- A) F1.
- B) F2.
- C) F6.
- D) F5.

18. Sandra tem uma loja de roupas e deseja aumentar o lucro de suas vendas montando uma conta em uma rede social, na qual possa postar várias fotos dos seus produtos e divulgar bastante sua loja por esse meio *online*. A melhor alternativa para Sandra abrir sua conta é:

- A) No Youtube.
- B) No Instagram.
- C) No WhatsApp.
- D) No Skype.

19. Perder arquivos de HD e *pendrive* é muito comum, nos dias de hoje, para evitar a perda de dados importantes, algumas pessoas utilizarem o serviço de armazenamento na nuvem. São exemplos de armazenamento em nuvem:

- A) One Drive e Google Talk.
- B) Telegram e Dropbox.
- C) Google Drive e One Drive.
- D) LinkedIn e Dropbox.

20. Ao instalar o Windows 10 em um computador, é possível ver que o sistema operacional vem com dois navegadores padrões, conforme um deles é mostrado na imagem:



O navegador padrão do Windows 10, indicado pela gravura acima, é o:

- A) Edge.
- B) Internet Explorer.
- C) Chrome.
- D) Safari.



**QUESTÕES DE MÚLTIPLA ESCOLHA RECEPCIONISTA**

21. Na gestão pública, um bom atendimento ao usuário vai muito além de ser apenas cortês. Muitas vezes, entendemos tudo sobre o produto ou o serviço que oferecemos, sobre suas vantagens e benefícios, mas nos sentimos travados na hora de solucionar um problema. O princípio de se colocar no lugar do outro para melhor atendê-lo, é conhecido como:
- A) simpatia.
  - B) empatia.
  - C) antipatia.
  - D) sintonia.
22. Uma das maneiras que auxilia na execução das tarefas do dia a dia utilizando o computador é o uso de teclas de atalho. Sabendo disso, qual a combinação de teclas que abre o gerenciador de tarefas?
- A) ALT + SHIFT + TAB.
  - B) CTRL + SHIFT + T.
  - C) CTRL + SHIFT + DEL.
  - D) CTRL + ALT + DEL.
23. Para que o atendimento ao público seja realizado de maneira eficiente, é importante que
- A) o atendente se apresse em falar, mesmo que interrompa a fala do cidadão ou usuário.
  - B) o servidor estabeleça uma relação íntima com o usuário ou cidadão, utilizando palavras como “meu amor” e “minha querida”.
  - C) o recepcionista demonstre atitude positiva, mostrando as possibilidades de resolver o problema do cidadão ou usuário.
  - D) mesmo com dúvidas, o atendente preste informações ao cidadão ou usuário.
24. 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.
25. O acervo de documentos públicos exige um arquivamento adequado capaz de viabilizar a sua localização. Quando o documento é acondicionado em seu local de guarda (pasta, gaveta ou caixa), o arquivamento pode ser feito de forma horizontal ou vertical. Que alternativa diz respeito ao arquivamento horizontal?
- A) Nesse arquivamento, os documentos são arquivados lado a lado.
  - B) É o indicado para documentos de grandes dimensões, como mapas, plantas e papéis de grandes dimensões.
  - C) É o arquivamento mais comum, sendo largamente adotado nos arquivos correntes e intermediários, cujo acondicionamento é feito em caixas ou pastas suspensas.
  - D) Nesse tipo de arquivamento, os documentos são dispostos uns atrás dos outros.

26. No processo comunicativo, quem comunica está influenciando o outro, modificando atitudes e comportamentos, criando hábitos novos e socialização. Assinale a alternativa que apresenta formas de influência que podem ocorrer no processo de comunicação.
- A) Resistência ao contato com o outro e estimulação do processo de aprendizagem.
  - B) Adoção de práticas de isolamento e de práticas laborais.
  - C) Redução de informações e práticas laborais.
  - D) Ampliação de conhecimentos e estimulação do processo de aprendizagem.
27. O profissional que tem bons hábitos, boas maneiras e atitudes corretas, além de usar trajes adequados, entre outros, melhora o relacionamento em todos os níveis. Em qual das alternativas não há boas maneiras?
- A) O ato de não cumprimentar tanto ao chegar quanto ao sair do seu local de trabalho.
  - B) Caso seja necessário faltar ao dia de trabalho, o profissional deve se explicar corretamente com o seu superior.
  - C) Não impedir os outros de trabalhar para contar o filme que assistiu ou relatar projetos pessoais para o fim de semana.
  - D) Mesmo que o funcionário faça parte do círculo de amigos do seu chefe imediato, não deve tratá-lo com intimidade no trabalho.
28. Frequentemente se diz que produtos são tangíveis, podem ser tocados, enquanto serviços são intangíveis e, portanto, não podem ser tocados. Sabendo-se disso, que questão refere-se de forma equivocada acerca desses conceitos?
- A) Um serviço vendido pode ser mensurado com métricas de massa (gramas, quilogramas, toneladas).
  - B) A posse de um produto negociado passa de quem o vende para quem o compra. Um carro adquirido numa concessionária era propriedade da empresa de venda de veículos, mas é repassada ao comprador.
  - C) No caso de serviços, é comum verificar que são usadas unidades de tempo como referência a esse tipo de atividade (diária, hora de trabalho, mensalidade) ou de esforço.
  - D) No caso dos produtos, as etapas de produção, entrega e consumo acontecem em momentos diferentes.
29. 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.
  - B) proatividade.
  - C) resiliência.
  - D) liderança.
30. Uma boa postura no trabalho é fundamental para prevenir lesões estruturais do corpo humano, nomeadamente de músculos, articulações, tendões, ligamentos e nervos que previnem principalmente a
- A) LER - Lesão por esforço repetitivo.
  - B) Deficiência mental.
  - C) Urticária.
  - D) LME - Lesão músculo-esquelética.