



CÂMARA MUNICIPAL DE TAUBATÉ-SP

CONCURSO PÚBLICO 2022

EDITAL 1

TARDE

RECEPCIONISTA LEGISLATIVO

NÍVEL MÉDIO TIPO 2 – VERDE



SUA PROVA

- Além deste caderno contendo **60 (sessenta)** questões objetivas, você receberá do fiscal de prova o cartão de respostas.



TEMPO

- Você dispõe de **4 (quatro) horas** para a realização da prova, já incluído o tempo para a marcação do cartão de respostas.
- **3 (três) horas** após o início da prova é possível retirar-se da sala, sem levar o caderno de prova.
- A partir dos **30 minutos** anteriores ao término da prova é possível retirar-se da sala **levando o caderno de provas**.



NÃO SERÁ PERMITIDO

- Qualquer tipo de comunicação entre os candidatos durante a aplicação da prova.
- Anotar informações relativas às respostas em qualquer outro meio que não seja o caderno de prova.
- Levantar da cadeira sem autorização do fiscal de sala.
- Usar o sanitário ao término da prova, após deixar a sala.



INFORMAÇÕES GERAIS

- Verifique se seu caderno de provas está completo, sem repetição de questões ou falhas. Caso contrário, notifique imediatamente o fiscal da sala, para que sejam tomadas as devidas providências.
- Confira seus dados pessoais, especialmente nome, número de inscrição e documento de identidade e leia atentamente as instruções para preencher o cartão de respostas.
- Use somente caneta esferográfica, fabricada em material transparente, com tinta preta ou azul.
- Assine seu nome apenas no(s) espaço(s) reservado(s).
- Confira seu cargo, cor e tipo do caderno de provas. Caso tenha recebido caderno de cargo ou cor ou tipo **diferente** do impresso em seu cartão de respostas, o fiscal deve ser **obrigatoriamente** informado para o devido registro na ata da sala.
- Reserve tempo suficiente para o preenchimento do seu cartão de respostas. O preenchimento é de sua responsabilidade e **não** será permitida a troca do cartão de respostas em caso de erro do candidato.
- Para fins de avaliação, serão levadas em consideração apenas as marcações realizadas no cartão de respostas.
- A FGV coletará as impressões digitais dos candidatos na lista de presença.
- Os candidatos serão submetidos ao sistema de detecção de metais quando do ingresso e da saída de sanitários durante a realização das provas.
- **Boa sorte!**

Língua Portuguesa

1

Algumas palavras são empregadas fora de sua classe original; assinale a opção em que a palavra destacada teve sua classe original modificada, de adjetivo para substantivo.

- (A) As ideias geniais são aquelas que nos espantamos de não ter tido antes.
- (B) O que é necessário, jamais é ridículo.
- (C) Os fatos são sonoros. O que importa são os silêncios por trás deles.
- (D) O dinheiro que compra o pão dos pobres comprou antes o divertimento dos abastados.
- (E) O problema do intelecto é um ponto de interrogação.

2

“O argumentador faz referência a uma obra célebre, a um autor, a um especialista reconhecido cuja competência é colocada a serviço da defesa de uma tese”.

As palavras acima fazem referência a um tipo de argumento frequentemente utilizado, denominado

- (A) argumento apoiado em valores sociais.
- (B) argumento por meio de exemplos.
- (C) argumento por analogia.
- (D) argumento de autoridade.
- (E) argumento com apelo ao bom-senso.

3

Um cliente do Banco X recebeu o seguinte e-mail:

“Caso haja algum problema, só receba informações de funcionários do nosso Banco”.

Assinale a opção que apresenta corretamente uma **inadequação** na estruturação dessa frase.

- (A) a falta de paralelismo.
- (B) a ambiguidade na construção.
- (C) erros gramaticais.
- (D) pontuação inadequada.
- (E) ausência de coerência.

4

Observe os conectores lógicos que unem os segmentos das frases abaixo; assinale o conector que mostra seu valor semântico corretamente identificado.

- (A) Um desejo não está satisfeito enquanto não é destruído / conformidade.
- (B) Ela é muito preguiçosa, embora saia muito cedo para o trabalho / concessão.
- (C) Eu perdi o ônibus, por isso cheguei tarde ao trabalho / consequência.
- (D) Já que faz um bom tempo, vamos passear / modo.
- (E) A velha senhora adotou-o e o levou / tempo.

5

Sabendo-se que se escrevem com -EZA os substantivos derivados de adjetivos e com -ESA os substantivos não derivados de adjetivos, assinale a opção em que todos os vocábulos estão grafados corretamente.

- (A) baronesa / frieza / avareza.
- (B) duquesa / princeza / aspereza.
- (C) alteza / moleza / despeza.
- (D) chineza / riqueza / francesa.
- (E) pobreza / sobrezeza / beleza.

6

Uma das marcas da textualidade é a coerência; assinale a frase abaixo que está integralmente coerente.

- (A) A cura da monotonia é a curiosidade. Não há cura para a curiosidade.
- (B) Ficar triste por um minuto equivale a ficar 120 segundos sem alegria.
- (C) O turista visitou o Pão de Açúcar no Rio de Janeiro e disse que vai repetir a experiência em outros países.
- (D) Se você se deparar com uma encruzilhada em seu caminho, entre por ela.
- (E) Era uma obra impossível; foi lá e fez.

7

Uma marca da textualidade é a coesão, a ligação formal entre termos. Assinale a frase abaixo em que os termos sublinhados **não** estão ligados por coesão.

- (A) O melhor meio de guardar boas ações na memória é refrescá-la com novas.
- (B) Gratidão é o sentimento que mais depressa envelhece.
- (C) A caridade é a única virtude que precisa da injustiça.
- (D) Não há prazer em possuir algo e não o partilhar.
- (E) Perdoar é um presente de alto valor, mas seu custo é nenhum.

8

Uma marca dos textos é a intertextualidade; assinale a frase abaixo que **não** mostra intertextualidade.

- (A) Quem espera, sempre descansa.
- (B) Errar é humano, mas repetir o erro é burrice.
- (C) Os brasileiros não fogem à luta.
- (D) O bom é não fazer nada e descansar depois.
- (E) Deus ajuda a quem batalha.

9

Muitos vocábulos são formados com o sufixo -vel, com o sentido de “possibilidade de praticar ou sofrer uma ação”.

Assinale a frase abaixo em que a palavra formada com esse sufixo foi adequadamente explicada.

- (A) Nunca me debruçara sobre o abismo do inexplicável / que pode ser explicado.
- (B) Essa é uma resposta viável / que pode ser encaminhada.
- (C) Transportava produtos perceíveis / que deviam pagar impostos.
- (D) De longe, as frutas pareciam apetecíveis / que satisfazem o apetite.
- (E) As urnas não são auditáveis / podem sofrer auditoria.

10

Assinale a opção em que houve uma troca indevida entre A/À.

- (A) É muito ruim acostumar-se à sorte.
- (B) Toda lei é uma infração à liberdade.
- (C) A liberdade leva ao humor e o humor conduz à liberdade.
- (D) A prática leva à perfeição, exceto na roleta russa.
- (E) A beleza é uma carta de recomendação à curto prazo.

Raciocínio Lógico Matemático

11

A média harmônica de um conjunto de números diferentes de zero é o inverso da média dos inversos dos números dados.

Considere os números 2, 4 e 6. A média harmônica desses três números é

- (A) $\frac{12}{11}$.
 (B) $\frac{24}{11}$.
 (C) $\frac{36}{11}$.
 (D) $\frac{48}{11}$.
 (E) $\frac{54}{11}$.

12

Sabe-se que as 3 afirmações a seguir são verdadeiras:

- Marlene é médica;
- Olga é oftalmologista;
- Priscila não é professora.

É correto concluir que:

- (A) Marlene é médica e Olga não é oftalmologista.
 (B) Priscila é professora ou Marlene não é médica.
 (C) Se Priscila é professora, então Marlene não é médica.
 (D) Se Priscila não é professora, então Olga não é oftalmologista.
 (E) Se Olga é oftalmologista, então Marlene não é médica.

13

Considere a sentença:

“Todos os caninos, quando ameaçados, fogem ou atacam.”

A negação lógica dessa sentença é:

- (A) Existe canino que é ameaçado e não foge nem ataca.
 (B) Todos os caninos, quando não ameaçados, não fogem nem atacam.
 (C) Todos os caninos, quando ameaçados, não fogem nem atacam.
 (D) Todos os caninos, quando ameaçados, não fogem ou não atacam.
 (E) Existe canino que não é ameaçado, mas foge ou ataca.

14

Considere um triângulo ABC. Seja D um ponto sobre o lado AB tal que o comprimento de AD é o dobro do comprimento de DB. Seja E o ponto médio do lado BC.

Se a área do triângulo ADE mede 6 cm², a área do triângulo ABC, em cm², mede

- (A) 24.
 (B) 18.
 (C) 15.
 (D) 12.
 (E) 9.

15

Paula fez 4 provas cujas notas seriam números inteiros de 0 (zero) a 10 (dez). Paula tirou a mesma nota nas 3 primeiras provas e, na quarta prova, tirou uma nota maior ficando, então, com média igual a 7.

A diferença entre a maior e a menor nota que Paula tirou é igual a

- (A) 1.
 (B) 2.
 (C) 3.
 (D) 4.
 (E) 5.

16

Sobre 3 grandezas X, Y e Z sabe-se que X é diretamente proporcional a Y e que Z é inversamente proporcional a X.

Quando Y = 3, tem-se X = 6 e Z = $\frac{1}{2}$.

Quando X = 3, o valor de Y + Z é

- (A) $\frac{5}{2}$.
 (B) $\frac{3}{2}$.
 (C) 4.
 (D) $\frac{4}{3}$.
 (E) $\frac{7}{3}$.

17

Em uma eleição com dois candidatos A e B, o candidato A obteve 40% de votos a mais do que o candidato B.

Em relação ao número total de votos recebidos pelos 2 candidatos, a fração que representa o número de votos recebidos pelo candidato mais votado é igual a

- (A) $\frac{3}{5}$.
 (B) $\frac{4}{7}$.
 (C) $\frac{5}{9}$.
 (D) $\frac{6}{11}$.
 (E) $\frac{7}{12}$.

18

Em uma urna há 6 bolas numeradas de 1 a 6.

Retiram-se da urna, aleatoriamente, 2 bolas em sequência e sem reposição.

A probabilidade de o maior número nas bolas retiradas ser igual a 4 é

- (A) $\frac{1}{2}$.
 (B) $\frac{2}{3}$.
 (C) $\frac{1}{5}$.
 (D) $\frac{2}{5}$.
 (E) $\frac{3}{5}$.

19

O relógio do carro de Carla, que não é preciso, adianta continuamente as horas. Ontem, quando estacionou seu carro para fazer um lanche, Carla acertou o relógio do carro com o seu relógio de pulso, que é preciso e marcava, no momento, 11h.

Ao voltar do lanche, o seu relógio marcava 11:30h e o relógio do carro marcava 11:35h. Na tarde daquele mesmo dia, Carla perdeu seu relógio de pulso e quando chegou no seu carro para ir para casa, o relógio do carro marcava 18:35h. Nesse instante, a hora correta era

- (A) 18:05h.
- (B) 18:00h.
- (C) 17:35h.
- (D) 17:30h.
- (E) 17:20h.

20

As amigas Bia, Deca e Manu passaram o sábado treinando e jogaram várias partidas de tênis entre si. Nos jogos de tênis não há empate. Ao todo, Bia ganhou 5 jogos e perdeu 3, Deca ganhou 4 jogos e perdeu 4.

Se Manu ganhou 5 jogos, então ela perdeu

- (A) 3.
- (B) 4.
- (C) 5.
- (D) 6.
- (E) 7.

Atualidades

21

O chamado movimento antivacina foi incluído pela Organização Mundial da Saúde (OMS), este ano, entre as dez maiores ameaças à saúde global; ele passou a figurar numa lista ao lado de riscos como o ebola, o HIV, a dengue e a influenza. Segundo a OMS, os movimentos antivacina são tão perigosos quanto os vírus das doenças que aparecem nesta lista, porque ameaçam reverter o progresso alcançado no combate a doenças evitáveis por vacinação.

Os pesquisadores têm alertado para o fato de que ao movimento antivacina pode ser imputado, em grande medida, o recente ressurgimento de doenças tais como

- (A) sarampo e poliomielite.
- (B) aids e esquistossomose.
- (C) raiva e dengue.
- (D) leishmaniose e doença de Chagas.
- (E) chikungunya e hanseníase.

22

O Bioma Amazônia ocupa cerca de 49% do território brasileiro. A Amazônia possui a maior floresta tropical do mundo, equivalente a 1/3 das reservas de florestas tropicais úmidas que abrigam a maior quantidade de espécies da flora e da fauna. Contém 20% da disponibilidade mundial de água e grandes reservas minerais. O delicado equilíbrio de suas formas de vida é muito sensível à interferência humana.

Ultimamente, após alguns anos em que boas políticas públicas conseguiram deter, em parte, práticas humanas ameaçadoras a seu equilíbrio, recentemente tais ameaças ao bioma aumentaram vertiginosamente.

Avalie se as ameaças ao bioma Amazônia incluem:

- I. Desmatamento e Queimadas.
- II. Mineração e garimpo ilegal.
- III. Agricultura e pecuária de larga escala.
- IV. Estabelecimento de grandes empreendimentos públicos, como a construção de hidrelétricas.

Estão corretos os itens

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

23

A economia brasileira tem sofrido, nos últimos anos, as consequências de anos seguidos de baixo crescimento econômico.

Taxa de juros (medida pela taxa Selic) e inflação (medida pelo IPCA) andam, respectivamente, em torno de

- (A) 20% e 2%.
- (B) 14% e 9%.
- (C) 30% e 20%.
- (D) 40% e 20%.
- (E) 2% e 5%.

24

“Tem um velho ditado iorubá que diz: ‘Exu matou um pássaro ontem com uma pedra que só jogou hoje’. Esse ditado é a melhor forma de resumir o que eu tento fazer. Eu não sinto que eu vim, eu sinto que eu voltei. E que, de alguma forma, meus sonhos e minhas lutas começaram muito tempo antes da minha chegada.”

Rapper, cantor e compositor brasileiro, considerado uma das grandes revelações do hip hop do Brasil da década de 2000, hoje é artista consagrado.

Em 2019 lançou seu mais ambicioso projeto, por ele denominado ‘experimento social’: AmarElo. Sobre o projeto, ele assim se manifestou:

“No primeiro passo desse processo, a nossa intenção era que as pessoas se sentissem grandes ao olharem no espelho. Agora, a ideia é que elas observem ao redor e se enxerguem maiores do que os seus problemas, independente de quais sejam.”

Estamos falando de

- (A) Criolo.
- (B) Marcelo D2.
- (C) BNegão.
- (D) Emicida.
- (E) Baco Exu do Blues.

25

“É um movimento ativista internacional, com origem na comunidade afro-americana, que faz campanha contra a violência direcionada às pessoas negras; ele regularmente organiza protestos em torno da morte de negros causada por policiais, e questões mais amplas de discriminação racial e de brutalidade policial.

O movimento começou em 2013, após a absolvição de George Zimmerman da morte a tiros do adolescente afro-americano Trayvon Martin. O movimento tornou-se reconhecido nacionalmente, nos Estados Unidos da América, por suas manifestações de rua após a morte, em 2014, de dois afro-americanos: Michael Brown, resultando em protestos e distúrbios em Ferguson, e Eric Garner na cidade de Nova York.

Trata-se de uma rede descentralizada e sem hierarquia ou estrutura formal que usa largamente as redes sociais em suas convocações.

Em 2016, o movimento chegou a países como Brasil, África do Sul e Austrália, onde ativistas tomaram as ruas e as redes sociais em solidariedade às vítimas da violência policial.”

(adap. wikipedia)

O texto caracteriza o movimento conhecido como

- (A) *Organization of Afro-American Unity* (Organização da Unidade Afro-americana).
- (B) *Ku Klux Klan*.
- (C) *Black Lives Matter* (Vidas Negras Importam).
- (D) *Black Legion* (Legião Preta).
- (E) *No Is No* (Não É Não).

26



“É considerada a grande dama do cinema e do teatro brasileiro. Foi a primeira latino-americana e a única brasileira indicada ao Oscar de Melhor Atriz, por seu trabalho em Central do Brasil (1998). A indicação também foi histórica, por ter sido a única atriz indicada ao Oscar por uma atuação em língua portuguesa. Também foi a primeira brasileira a ganhar o Emmy Internacional na categoria de melhor atriz pela atuação em Doce de Mãe (2013) e a primeira mulher eleita para a cadeira de número 17 da Academia Brasileira de Letras, em 2021, se tornando uma ‘imortal’.”

(adap. adorocinema.com)

O fragmento acima refere-se à

- (A) Bibi Ferreira.
- (B) Vera Fischer.
- (C) Marieta Severo.
- (D) Marília Pera.
- (E) Fernanda Montenegro.

27

“Nos últimos anos, ela se tornou uma das tecnologias mais importantes do século XXI. Agora que podemos conectar objetos do cotidiano - eletrodomésticos, carros, termostatos, babás eletrônicas - à Internet por meio de dispositivos incorporados, é possível uma comunicação perfeita entre pessoas, processos e outras coisas.

Por meio da computação de baixo custo, nuvem, big data, análise avançada e tecnologias móveis, coisas físicas podem compartilhar e coletar dados com o mínimo de intervenção humana. Nesse mundo hiperconectado, os sistemas digitais podem gravar, monitorar e ajustar cada interação entre itens conectados. O mundo físico encontra o mundo digital, e eles trabalham em conjunto.

Os especialistas preveem que 22 bilhões de dispositivos estejam conectados em 2025.”

(<https://www.oracle.com/>)

O texto fala sobre a

- (A) rede mundial de computadores.
- (B) internet das coisas (IoT).
- (C) web profunda.
- (D) impressão 3D.
- (E) nanotecnologia.

28



“Personalidade icônica do cinema brasileiro, atrás e à frente das câmeras, nasceu em São Paulo há 110 anos. O artista estrelou mais de 30 filmes e ficou conhecido em todo o país principalmente pelo seu personagem Jeca Tatu, baseado em uma criação de Monteiro Lobato, no filme de mesmo nome lançado em 1959. Ao longo de suas três décadas de atuação nas telonas, o mestre do humor acumulou ainda funções de produtor, roteirista, diretor e até foi dono de uma produtora e distribuidora de longas, a PAM Filmes...”

(www.uol.com.br/splash/noticias/2022/04/09)

“Com apenas dois anos de idade sua família muda-se para Taubaté no interior de São Paulo, onde estavam seus avós maternos. [...]

Em 1958, cria a PAM Filmes e passa não só a produzir, mas distribuir os filmes em todo o Brasil. A primeira obra da nova produtora é *Chofer de Praça*. Em 1962, começa a produzir um de seus filmes mais famosos, *Jeca Tatu*, que estreia nos cinemas no ano seguinte.

Em 1961, adquire uma fazenda onde inicia a construção de seu primeiro estúdio de gravação, que produziria seu primeiro filme em cores, *Tristeza do Jeca*, que foi também o primeiro filme veiculado na televisão, pela *Excelsior*, conquistando o prêmio de melhor ator coadjuvante, para *Genésio Arruda*, e melhor canção.

Cinco anos mais tarde, lança o filme *O Corintiano*, recorde de bilheteria do cinema nacional. [...] No ano seguinte, começa a construir em Taubaté um grande estúdio cinematográfico, uma oficina de cenografia e um hotel para os atores e técnicos. A partir de então produz e distribui mais cinco filmes até 1979.”

([wikipedia](https://pt.wikipedia.org/wiki/Renato_Arag%C3%A3o))

Muitos de seus filmes estão disponíveis em canais de TV e em plataformas tais com Netflix e outras, o que atesta a contemporaneidade de seu cinema. Estamos falando de

- (A) Renato Aragão.
- (B) Amácio Mazzaropi.
- (C) José Vasconcelos.
- (D) Ronald Golias.
- (E) Oscarito.

29

“Quando você for convidado pra subir no adro da Fundação Casa de Jorge Amado

Pra ver do alto a fila de soldados, quase todos pretos

Dando porrada na nuca de malandros pretos

De ladrões mulatos

E outros quase brancos

Tratados como pretos

Só pra mostrar aos outros quase pretos

E são quase todos pretos

Como é que pretos, pobres e mulatos

E quase brancos quase pretos de tão pobres são tratados...”

Esses são os versos iniciais de *Haiti*, música de Caetano Veloso e Gilberto Gil. A música parte das ruas de Salvador, repercute, por analogia, com os enormes problemas sociais que afligiam e ainda afligem o Haiti.

O trecho mostra que a música convida à reflexão a respeito de questões sociais tais como

- (A) feminismo, pobreza e desemprego.
- (B) desigualdade social, fome e violência.
- (C) desemprego, solidão e miséria.
- (D) feminismo, orientação sexual, engajamento político.
- (E) pobreza, racismo e violência estrutural.

30



“Elizabeth II foi a rainha do Reino Unido por 70 anos. Assumiu o trono britânico em 1952, após o falecimento de seu pai, o rei George VI. No entanto, sua cerimônia de coroação só foi realizada em 1953. Elizabeth nasceu em 1926, e sua coroação como rainha era improvável, uma vez que seu pai não era o primeiro na linha de sucessão.

Durante sua juventude, ela serviu como mecânica em um grupamento de mulheres do exército britânico. Logo após completar 21 anos, casou-se com Philip, príncipe da Grécia e Dinamarca. Ao todo, eles tiveram quatro filhos. A monarca com o reinado de maior duração da história britânica morreu aos 96 anos, no dia 8 de setembro de 2022.”

(<https://brasilecola.uol.com.br/historia/elizabeth-ii.htm>)

O Reino Unido é uma união política dos quatro seguintes “países constituintes”:

- (A) Inglaterra, Holanda, Irlanda e País de Gales.
- (B) Escócia, Inglaterra, Dinamarca e Irlanda do Norte.
- (C) Escócia, Inglaterra, Irlanda do Norte e País de Gales.
- (D) Austrália, Inglaterra, Irlanda do Norte e País de Gales.
- (E) Escócia, Inglaterra, Irlanda do Norte e Austrália.

Conhecimentos Específicos

31

Observe o trecho abaixo, extraído do Plano de Classificação Documental (PCD) de uma empresa.

Função: 01: Gestão de Recursos Humanos
Subfunção: 01.01. Política de recursos humanos
 Atividade: 01.01.01. Previsão e controle de Quadro
 Atividade: 01.01.02. Procedimentos de conduta
 Atividade: 01.01.03. Relacionamento com outras empresas
Subfunção: 01.02. Processo admissional
 Atividade: 01.02.01. Realização de entrevistas
 Atividade: 01.02.02. Avaliação de candidatos
 Atividade: 01.02.03. Procedimentos para admissão
Função: 02: Gestão da Qualidade
Subfunção: 02.01. Política de controle de qualidade
 Atividade: 02.01.01. Benchmark com outras empresas
 Atividade: 02.01.02. Normas regulamentadoras oficiais
Subfunção: 02.02. Critérios de análise da qualidade
 Atividade: 02.02.01. Critérios quantitativos de avaliação
 Atividade: 02.02.02. Critérios qualitativos de avaliação

A recepcionista deve protocolar um documento referente ao exame médico de um profissional que ingressará na empresa.

A numeração desse documento deve iniciar com

- (A) 01.02.02.
- (B) 01.02.03
- (C) 02.01.02.
- (D) 02.02.01
- (E) 02.02.02

32

A organização dos arquivos em um escritório é feita por meio de um sistema de numeração no qual, para cada assunto, criam-se exatamente os mesmos critérios de classificação.

Esta característica de uniformidade e similaridade na numeração é denominada de

- (A) formalização.
- (B) simplicidade.
- (C) centralização.
- (D) padronização.
- (E) hierarquização.

33

Observe o símbolo abaixo, encontrado na recepção do atendimento a um serviço público.



Este símbolo representa atendimento prioritário a

- (A) cadeirantes.
- (B) acidentadas.
- (C) gestantes.
- (D) deficientes físicos.
- (E) idosos.

34

O profissional recepcionista desempenha uma função fundamental para a empresa, pois, em geral, é ele quem primeiro recebe e atende os visitantes ou clientes em uma instituição.

Assim, uma característica desejável em um profissional recepcionista é

- (A) comodismo.
- (B) dissimulação.
- (C) prepotência.
- (D) prolixidade.
- (E) empatia.

35

Em todas as profissões, o cuidado em relação a como se vestir no ambiente de trabalho deve ser especialmente observado.

Desse modo, entre os cuidados apresentados a seguir, assinale a opção que apresenta cuidados a serem observados por profissionais de recepção.

- (A) tanto para profissionais do sexo masculino e feminino, utilizar perfumes fortes.
- (B) tanto para profissionais do sexo masculino e feminino, utilizar sempre sapatos novos.
- (C) tanto para profissionais do sexo masculino e feminino, utilizar roupas justas e bem costuradas.
- (D) para profissionais do sexo masculino, utilizar calça social sempre com cinto e, para profissionais do sexo feminino, vestidos com comprimento idealmente na altura dos joelhos.
- (E) para profissionais do sexo masculino, utilizar sapato com meia de cor diferente do sapato e, para profissionais do sexo feminino, sapatos com plataforma bem elevadas.

36

Relacione o tipo de cliente às suas características.

1. Cliente interno
 2. Cliente externo
- () Todo o *staff* da empresa, tais como coordenadores, supervisores, gerentes e colaboradores em geral.
 - () É considerado a razão de existência da empresa.
 - () Pessoas que procuram os produtos ou serviços de uma empresa.
 - () É considerado a alma da empresa.
 - () Cliente, usualmente, mais exigente, cujo *feedback* é uma importante ferramenta de controle de qualidade dos serviços e produtos da empresa.

Assinale a opção que indica a relação correta na ordem apresentada.

- (A) 1, 1, 2, 2 e 2.
- (B) 1, 2, 2, 1 e 2.
- (C) 2, 2, 1, 1 e 1.
- (D) 2, 2, 1, 1 e 2.
- (E) 2, 1, 1, 2 e 1.

37

Leia atentamente o diálogo a seguir entre um cliente e um profissional de recepção, que deve acompanhá-lo até uma sala de reunião onde haverá um encontro com o diretor da empresa, o senhor João. Duas falas do recepcionistas estão omitidas e foram substituídas por (1) e (2).

Recepcionista: “Senhor Cláudio?”
Senhor Cláudio: “Sim, pois não?”
Recepcionista: (1)
Senhor Cláudio: “Claro.”
(sala de reuniões)
Recepcionista: (2)
Senhor Cláudio: “Um café, por favor.”

As falas indicadas por (1) e (2), seguindo as técnicas de recepção, podem ser, respectivamente,

- (A) “Vou te levar lá na sala de reuniões, ok?” e “Quer água ou café? O João vai demorar.”
 (B) “Vamos para a sala de reuniões, tá bom?” e “Vai beber alguma coisa? O chefe João está atrasado.”
 (C) “Vou acompanhá-lo até a sala de reuniões, tudo bem?” e “Deseja beber algo? O diretor João chegará em alguns instantes.”
 (D) “Vamos até a sala de reuniões, tudo bem?” e “Deseja beber algo? O diretor João está resolvendo um problema com a esposa e vai se atrasar. Ele está muito irritado hoje.”
 (E) “Vou levá-lo até a sala de reuniões, ok?” e “Deseja algo para beber enquanto espera? O diretor João está um pouquinho atrasado em seus compromissos hoje e, assim, pediu para você esperar um minutinho.”

38

Sobre as técnicas de comunicação para realizar um bom atendimento, analise as afirmativas a seguir.

- I. O profissional de recepção deve evitar falar rapidamente para que o atendimento seja realizado de forma clara.
 II. A fala do profissional de recepção deve sempre ser impositiva visando uma comunicação assertiva.
 III. É imprescindível que o profissional de recepção sempre se mantenha calmo, por mais que as pessoas a sua volta não estejam calmas.

Está correto o que se afirma em

- (A) I, apenas.
 (B) II, apenas.
 (C) III, apenas.
 (D) I e III, apenas.
 (E) I, II e III.

39

Nos dias de hoje, praticamente todas as empresas possuem um recepcionista, que é responsável pela execução de diferentes tarefas dentro dessas empresas.

Uma dessas tarefas é

- (A) organizar a agenda dos diretores e gerentes da empresa.
 (B) elaborar relatórios sobre a gestão da empresa.
 (C) fazer a gestão de estoque da empresa, garantindo um controle mais eficaz.
 (D) fazer a gestão dos e-mails que chegam à empresa e respondê-los.
 (E) controlar a saída e entrada de visitantes e equipamentos.

40

No campo da ética profissional, um código de valores capaz de guiar a conduta do homem e suas respectivas escolhas e decisões, permitindo julgamento do certo ou do errado, do bem ou mal, é denominado

- (A) moralidade.
 (B) solidariedade.
 (C) subsidiariedade.
 (D) consciência.
 (E) consenso.

41

Caracterize as ações a seguir como um direito ou um dever do profissional de recepção.

1. Dever
 2. Direito
 () Ter o registro na carteira de trabalho.
 () Fazer uso correto do uniforme de trabalho durante sua jornada.
 () Cumprir o horário de trabalho previsto e realizar as marcações de ponto.
 () Receber adicional noturno e horas-extras, se for o caso.
 () Adotar comportamento preventivo.

Assinale a opção que indica a relação correta na ordem apresentada.

- (A) 1, 2, 1, 2 e 1.
 (B) 1, 1, 2, 2 e 1.
 (C) 2, 1, 2, 2 e 1.
 (D) 2, 1, 1, 2 e 1.
 (E) 2, 2, 1, 2 e 2.

42

Para o exercício da profissão de recepcionista geral, exceto recepcionista de hotel, o profissional deve possuir, no mínimo, ensino:

- (A) fundamental incompleto, sendo desejável curso básico de qualificação de até 200 horas/aula e 1 a 2 anos de experiência profissional.
 (B) fundamental completo, sendo obrigatório curso básico de qualificação de até 200 horas/aula e 1 a 2 anos de experiência profissional.
 (C) médio completo, sendo desejável curso básico de qualificação de até 200 horas/aula e 1 a 2 anos de experiência profissional.
 (D) médio incompleto, sendo desejável curso básico de qualificação de até 200 horas/aula e 1 a 2 anos de experiência profissional.
 (E) médio incompleto, sendo obrigatório curso básico de qualificação de até 200 horas/aula e 1 a 2 anos de experiência profissional.

43

A postura do profissional de recepção é um aspecto fundamental para a adequada condução de suas atividades.

Sobre essa postura, assinale V para a afirmativa verdadeira e F para a afirmativa falsa.

- () Deve-se evitar falar pegando nas pessoas, porém deve-se ser gentil, atencioso e disposto.
- () Sempre que possível, utilizar termos que demonstrem apreço pela pessoa, tais como “querido” ou “amigo”.
- () Deve-se sempre cumprir estritamente as regras, ou seja, o profissional de recepção deve ser inflexível na realização de suas tarefas.

As afirmativas são, respectivamente:

- (A) V – V – V.
- (B) V – F – V.
- (C) V – F – F.
- (D) F – V – F.
- (E) F – F – V.

44

Um dos pontos principais no atendimento ao público é a atenção que se deve prestar às demandas. Para tanto, elementos que possam distrair o profissional de recepção devem ser evitados. Um desses elementos é o celular. Quanto ao uso desse aparelho durante a jornada de trabalho, analise as afirmativas a seguir.

- I. Ao atender o celular, sendo o assunto particular, o tom de voz deve ser o mesmo utilizado no atendimento ao público.
- II. O toque do aparelho celular deve ser ajustado para que, mesmo afastado do local de trabalho, o profissional consiga ouvi-lo.
- III. Se o telefone celular de outra pessoa tocar e essa pessoa não estiver no recinto, o profissional de recepção não deve atendê-lo, pois o celular é um objeto pessoal.

Está correto o que se afirma em

- (A) I, apenas.
- (B) III, apenas.
- (C) I e II, apenas.
- (D) II e III, apenas.
- (E) I, II e III.

45

Maria é servidora pública e atua como recepcionista do município de Taubaté durante toda a sua vida profissional. Para fins de cálculo de aposentadoria, seus dados são:

- em janeiro de 2022, Maria fez 25 anos de idade, e completará 3 anos de serviço prestados em outubro desse ano.
- exclui-se a possibilidade de acidente em serviço, serviço penoso, insalubre e perigoso ou, ainda, moléstia grave durante toda a sua vida profissional futura.

De acordo com o exposto no Código de Administração do município de Taubaté, a aposentadoria voluntária dessa servidora, recebendo proventos integrais, ocorrerá em

- (A) 2037.
- (B) 2040.
- (C) 2042.
- (D) 2047.
- (E) 2049.

46

No município de Taubaté, pela adoção de um filho, o servidor que realizou a adoção tem direito a licença de

- (A) 30 dias consecutivos.
- (B) 45 dias consecutivos.
- (C) 60 dias consecutivos.
- (D) 120 dias consecutivos.
- (E) 180 dias consecutivos.

47

Sobre o 13º salário do servidor público do município de Taubaté, analise as afirmativas a seguir.

- I. O 13º salário corresponderá a 1/12, por mês efetivo de exercício, da remuneração devida em dezembro do ano correspondente.
- II. A retenção da contribuição previdenciária oficial ocorrerá no pagamento da segunda parcela do 13º salário.
- III. O 13º salário será pago a todo servidor municipal, anualmente, até o dia 10 de novembro.

Está correto o que se afirma em

- (A) I, apenas.
- (B) III, apenas.
- (C) I e II, apenas.
- (D) II e III, apenas.
- (E) I, II e III.

48

Durante o ano de 2021, um servidor público do município de Taubaté, ocupando o cargo de recepcionista legislativo, faltou várias vezes ao serviço sem apresentar qualquer justificativa.

Nesse caso, o servidor poderá perder

- (A) a remuneração do dia.
- (B) 1/3 da remuneração do dia.
- (C) 2/3 da remuneração do dia.
- (D) 1/3 da remuneração mensal.
- (E) 2/3 da remuneração mensal.

49

Com relação ao atendimento por telefone por parte de um recepcionista, assinale V para a afirmativa verdadeira e F para a afirmativa falsa.

- () para se ter maior eficiência no trabalho, deve-se digitar documentos enquanto se realiza um atendimento telefônico.
- () se o atendente tiver uma crise de tosse, deve colocar o telefone em espera.
- () o atendimento deve ser feito com uma palavra curta como “alô”, para não tomar tempo do cliente.

As afirmativas são, respectivamente,

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

50

As opções a seguir relacionam boas práticas de um serviço de telefonista, **à exceção de uma**. Assinale-a.

- (A) Retornar a ligação ao cliente, caso o chefe não esteja disponível para atendê-lo no momento da ligação.
- (B) Evitar comer ou beber durante a ligação.
- (C) Ao anotar um recado, evitar pedir que o cliente repita a informação.
- (D) Ao transferir uma ligação externa para um colega interno do trabalho, deve-se adiantar o assunto antes de transferir a ligação.
- (E) Utilizar termos íntimos como “querida” para ganhar simpatia.

51

Quando se transmite uma informação e esta não chega de forma clara ou é mal interpretada pelo receptor, pode-se dizer que houve

- (A) um ruído.
- (B) um *feedback*.
- (C) um canal.
- (D) um sinal.
- (E) uma emissão.

52

Em um documento oficial, o “timbre” corresponde ao

- (A) selo utilizado para enviar a correspondência.
- (B) campo destinado para assinatura do remetente.
- (C) estilo de letra utilizado no documento.
- (D) símbolo que identifica a instituição.
- (E) lacre empregado na correspondência.

53

Quando o recepcionista necessitar assinar algum documento em nome de um executivo que está ausente, deve colocar antes do nome do executivo o símbolo

- (A) a/c
- (B) p/
- (C) i.e.
- (D) p.p.
- (E) s/

54

Em relação à redação da ata de uma reunião de forma manuscrita, analise as afirmativas a seguir.

- I. Deve-se deixar espaços em branco ao longo do texto, caso seja necessário adicionar alguma informação posteriormente.
- II. Os números devem ser escritos por extenso.
- III. A ata necessita estar assinada antes de ser submetida à aprovação.

Está correto o que se afirma em

- (A) I, apenas.
- (B) II, apenas.
- (C) I e III, apenas.
- (D) II e III, apenas.
- (E) I, II e III.

55

Associe os tipos de correspondência a seguir com a descrição de uma situação em que se aplicam.

- I. Memorando
 - II. Circular
 - III. Declaração
1. parecer baseado na idoneidade de quem o elabora
 2. comunicação de forma rápida e direta para alguém próximo, em caráter informal
 3. aviso transmitido a diversas pessoas

A associação correta é:

- (A) I - 1; II - 2; III - 3.
- (B) I - 1; II - 3; III - 2.
- (C) I - 2; II - 3; III - 1.
- (D) I - 2; II - 1; III - 3.
- (E) I - 3; II - 2; III - 1.

56

As opções a seguir consistem em critérios adequados para arquivamento de documento, **à exceção de uma**. Assinale-a.

- (A) geográfico.
- (B) numérico.
- (C) por assunto.
- (D) alfabético.
- (E) aleatório.

57

O recepcionista deve agir de forma adequada ao tipo de cliente que está atendendo. Diante de um cliente meticuloso, que analisa todas as alternativas de forma bem detalhada, sob todos os ângulos, o procedimento mais adequado é

- (A) ser paciente, ter calma e segurança.
- (B) procurar decidir por ele, dando opções prontas.
- (C) apressá-lo, para que tome logo sua decisão.
- (D) tentar se livrar dele, porém sem ser rude.
- (E) estimular sua prolixidade, para melhor satisfazê-lo.

58

Uma das qualidades de uma boa comunicação é ter objetividade, que pode ser entendida como

- (A) falar o que é de fato necessário, sem se estender e tomar muito tempo do cliente.
- (B) ser educado com o cliente, por meio do uso de expressões como “bom dia” e “obrigado”.
- (C) procurar ficar calado somente quando for solicitado pelo cliente.
- (D) identificar oportunidades de assunto com o cliente, para poder mantê-lo mais tempo no atendimento.
- (E) direcionar o rumo da conversa para a solução que se pretende dar ao cliente.

59

Uma recepcionista possui a qualidade de manter e expressar firmemente seu ponto de visita.

Esta habilidade é conhecida como

- (A) iniciativa.
- (B) desinibição.
- (C) objetividade.
- (D) postura.
- (E) simpatia.

60

O instrumento de gestão de arquivos resultante da avaliação documental, que define os prazos de guarda e a destinação final dos documentos, é denominado de

- (A) gráfico de obsolescência.
- (B) código de postura.
- (C) quadro de funções.
- (D) cronograma de atividades.
- (E) tabela de temporalidade.

Realização

