

CONCURSO PÚBLICO
POMBOS - GRUPO 1 - 19/11 - MANHÃ



[NM] RECEPCIONISTA

100 QUESTÕES OBJETIVAS

igeduc

Leia atentamente as informações abaixo:

1. Sob pena de ELIMINAÇÃO do candidato, é proibido: **folhear este caderno de questões antes do horário de início da prova determinado em edital**; levantar da cadeira sem a devida autorização do fiscal de sala; manter qualquer tipo de comunicação entre os candidatos; portar aparelhos eletrônicos, tais como telefone celular, receptor, gravador etc. ainda que desligados; anotar o gabarito da prova em outros meios que não sejam o Cartão de Respostas e este Caderno de Questões; fazer consulta em material de apoio ou afins.
2. No Cartão Resposta, confira seu nome, número de inscrição e cargo ou função, assine-o no espaço reservado, com caneta de cor azul ou preta, e marque apenas 1 (uma) resposta por questão, sem rasuras ou emendas, pois não será permitida a troca do Cartão de Respostas por erro do candidato.
3. Quando terminar sua prova, você deverá, **OBRIGATORIAMENTE**, entregar o Cartão de Respostas devidamente preenchido e assinado ao fiscal da sala, pois o candidato que descumprir esta regra será **ELIMINADO**.
4. Você deve obedecer às instruções dos coordenadores, fiscais e demais membros da equipe do Igeduc – assim como à sinalização e às regras do edital – no decorrer da sua permanência nos locais de provas.
5. Estará sujeito à pena de reclusão, de 1 (um) a 4 (quatro) anos, e multa, o candidato que utilizar ou divulgar, indevidamente, com o fim de beneficiar a si ou a outrem, ou de comprometer a credibilidade do certame, o conteúdo sigiloso deste certame, conforme previsto no Código Penal (DECRETO-LEI Nº 2.848, DE 7 DE DEZEMBRO DE 1940), em especial o disposto no Art. 311-A, incisos I a IV.

NOME

CPF

CADERNO DE QUESTÕES OBJETIVAS

Leia atentamente as informações abaixo:

- Cada um dos itens desta prova objetiva está vinculado a um comando que o antecede, permitindo, portanto, que o candidato marque, no cartão resposta, para cada item: o campo designado com o código V, caso julgue o item CERTO, VERDADEIRO ou CORRETO; ou o campo designado com o código F, caso julgue o item ERRADO, FALSO ou INCORRETO.
 - Para as devidas marcações, use a Folha de Respostas, único documento válido para a correção da sua prova objetiva, o qual deve ser preenchido com cuidado pois marcações incorretas, rasuras ou a falta de marcação anularão a questão.
 - Para a análise dos itens (proposições / assertivas), considere seus conhecimentos, o teor do item e, quando aplicável, o texto a ele vinculado.
 - Nos itens que avaliam conhecimentos de informática e(ou) tecnologia da informação, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que todos os programas mencionados estão em configuração-padrão e que não há restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.
 - Você poderá consultar a cópia digital desta prova, dos gabaritos preliminar e final e acessar o formulário de recursos em concursos.igeduc.org.br.
-

**QUESTÕES DE CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS
(de 1 a 70)**

Julgue os itens subsequentes.

01. A integridade é a qualidade da informação que tenha sido produzida, expedida, recebida ou modificada por determinado indivíduo, equipamento ou sistema.
02. Segundo o Manual de Redação da Presidência da República, os pronomes de tratamento devem ser utilizados apenas em correspondências oficiais dirigidas a autoridades com cargos políticos.
03. Um scanner é um periférico de entrada utilizado para digitalizar imagens impressas em papel e convertê-las em formato digital.
04. As impressoras matriciais são mais rápidas do que as impressoras laser, pois possuem um mecanismo de impressão direta no papel.
05. O servidor, ao realizar o atendimento ao público, deve utilizar, preferencialmente, uma linguagem rebuscada e rica em termos técnicos e específicos para que o cidadão possa melhor compreender qual o encaminhamento deve seguir para resolver a sua demanda.
06. A metodologia 5S busca orientar e padronizar o ambiente de trabalho, promovendo a organização, otimização do espaço e a melhoria contínua dos processos.
07. Em uma empresa, os custos fixos são aqueles que variam de acordo com a produção, e os custos variáveis são aqueles que se mantêm constantes, independente do volume produzido.
08. A tomada de decisão em uma reunião pode ser realizada através do método de consenso, no qual todos os participantes devem concordar com a decisão final.
09. A placa mãe é responsável por controlar as operações básicas de um computador, realizando a interconexão entre os demais componentes.
10. São poderes da União, dependentes e harmônicos entre si, o Legislativo, o Executivo e o Judiciário.
11. No atendimento ao público, é muito importante escutar os usuários dos serviços com atenção e, na maioria das vezes, até ouvir mais do que falar, pois assim é possível entender com precisão as necessidades deles e para que eles sintam que está sendo feito um bom atendimento.
12. A liderança autocrática possui como características a descentralização das atividades, a tomada de decisão de maneira colaborativa e integrada, na qual os colaboradores têm poder de fala.
13. Os procedimentos previstos na Lei de Acesso à Informação destinam-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação e devem ser executados segundo os princípios básicos da administração pública e com a seguinte diretriz: observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção.
14. O controle é uma função do processo administrativo que se caracteriza pelo monitoramento e verificação do cumprimento das metas estabelecidas.
15. A liderança transacional é um estilo de liderança que busca adaptar o comportamento do líder conforme a situação e as necessidades dos liderados, visando alcançar os melhores resultados.
16. Transmitir segurança em suas ideias é uma técnica de atendimento ao público que está diretamente relacionada com a experiência do cliente. Afinal, é fundamental que os usuários dos serviços tenham confiança na sua autoridade sobre o assunto para que sintam que a sua demanda pelo serviço público será atendida.
17. Ao solicitar documentos em uma repartição pública, é obrigatório que o requerente informe os motivos determinantes da solicitação (Lei de acesso à informação).
18. A conexão USB permite conectar dispositivos periféricos ao computador, como teclados, mouses e impressoras, através de um cabo.
19. A soberania popular será exercida pelo sufrágio universal e pelo voto indireto e secreto, com valor igual para todos, e, nos termos da lei (CF88).
20. As funções de planejamento, organização, direção e controle são independentes e não se correlacionam entre si para o sucesso de uma organização.

21. A Constituição Federal garante a todos o acesso à informação, resguardando o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional.
22. Saber lidar com situações, demandas e perguntas inesperadas é uma forma de melhorar a experiência do usuário dos serviços com o atendimento. Isso pode ser feito ouvindo atentamente as queixas do cidadão, realizando perguntas complementares para obter mais informações e, eventualmente, levar a dúvida ao superior imediato para obter uma orientação mais precisa sobre qual encaminhamento deve ser dado ao cidadão que está sendo atendido.
23. Na tomada de decisão em reuniões, é importante considerar a opinião de todos os participantes, mesmo que não se concorde com ela.
24. A organização é a última etapa do processo administrativo, pois é por meio dele que se verifica se os resultados alcançados estão conforme as metas estabelecidas. Além disso, a organização também permite identificar desvios e tomar medidas corretivas, contribuindo para o alcance dos objetivos da organização.
25. No atendimento ao público, é dever do servidor omitir dados relevantes para a solução do problema do cidadão que busca os serviços da entidade.
26. As reuniões são uma forma eficiente de tomada de decisão, pois permitem a troca de ideias e opiniões entre os participantes, possibilitando a análise de diferentes perspectivas antes de se chegar a uma conclusão.
27. Conforme a Constituição Federal, é livre a manifestação do pensamento, sendo permitido o anonimato.
28. Os periféricos de entrada são dispositivos que permitem a interação do usuário com o computador, como teclado e mouse.
29. A metodologia 5S, utilizada para organizar e manter o ambiente de trabalho limpo e seguro, consiste em cinco etapas: seiri (utilização), seiton (arrumação), seiso (limpeza), seiketsu (padronização) e shitsuke (disciplina). Essas etapas não precisam ser seguidas rigidamente para alcançar os resultados esperados.
30. O Programa 5S é um conjunto de técnicas que busca promover a organização e limpeza no ambiente de trabalho, sendo composto pelos pilares Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu e Shitsuke.
31. A memória cache é um tipo de memória volátil, de baixa capacidade, que armazena temporariamente os dados mais frequentemente acessados pela CPU.
32. A redação oficial é um gênero textual que possui características bem definidas e previstas em normas e leis específicas, como o uso de linguagem formal, impessoal e padronizada. Por isso, é fundamental que o servidor público conheça e utilize corretamente os elementos da redação oficial, como o padrão culto da língua, evitando gírias e expressões coloquiais.
33. Cabe aos órgãos e entidades do poder público, observadas as normas e procedimentos específicos aplicáveis, assegurar a proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade.
34. No processo de controle, a função do planejamento é avaliar e corrigir possíveis desvios em relação ao que foi planejado, garantindo que as metas e objetivos sejam alcançados.
35. O planejamento é uma etapa do processo administrativo que envolve estabelecer objetivos, determinar as melhores formas de alcançá-los e traçar planos de ação.
36. Os tipos de custos fixos são aqueles que variam de acordo com a quantidade produzida ou vendida pela empresa.
37. A manutenção dos custos fixos é independente do volume de produção.
38. A negativa expressa na redação oficial é adequada apenas para comunicação formal entre órgãos e autoridades públicas.
39. A técnica de tomada de decisão por consenso é mais demorada, mas permite que todos os participantes tenham voz e contribuam para a decisão final.
40. O custo fixo é aquele que varia proporcionalmente ao volume de produção da entidade.
41. Quando não for possível conceder o acesso imediato à informação, o órgão ou entidade que receber o pedido deverá, em até 5 dias, comunicar a data, local e modo para se realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a certidão.
42. É direito do requerente obter o inteiro teor de decisão de negativa de acesso, por certidão ou cópia (Lei de acesso à informação).
43. As despesas operacionais são consideradas custos fixos, pois não variam de acordo com o nível de atividade da empresa.
44. São fundamentos da república federativa do Brasil: construir uma sociedade livre, justa e solidária; garantir o desenvolvimento nacional; erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais; promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação.
45. A clareza deve ser a qualidade básica de todo texto oficial. Pode-se definir como claro aquele texto que possibilita imediata compreensão pelo leitor.
46. A Lei de Acesso à Informação considera por informação pública aquela submetida temporariamente à restrição de acesso em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.
47. A redação oficial é um conjunto de normas e técnicas que visam a padronizar a redação de documentos oficiais, como memorandos, ofícios e comunicações internas, garantindo clareza, impessoalidade e formalidade.
48. A redação oficial na administração pública tem como objetivo principal a persuasão do destinatário.
49. As reuniões de tomada de decisão são mais eficazes quando o líder domina a discussão e não permite questionamentos dos participantes durante o processo.
50. A saída HDMI de um computador é capaz de transmitir simultaneamente áudio e vídeo para dispositivos compatíveis, como TVs e monitores.

51. O atendimento ao usuário dos serviços deve ser passivo, no sentido de apresentar uma forma apenas reativa a tudo que o cliente trazer para a situação, de maneira que o cliente não se sinta pressionado a contratar quaisquer serviços.
52. O programa 5S consiste em uma metodologia que busca melhorar a organização e limpeza no ambiente de trabalho, sendo composto pelas etapas de senso de utilização, senso de organização, senso de limpeza, senso de saúde e senso de autodisciplina.
53. O Programa 5S consiste em cinco ações (senso de utilização, organização, limpeza, saúde e autodisciplina), que têm como objetivo melhorar a qualidade e a produtividade no ambiente de trabalho. Portanto, sua implantação requer apenas a adoção dessas práticas, sem necessidade de investimentos financeiros adicionais.
54. A reunião é um momento de troca de informações e tomada de decisões, sendo importante que o recepcionista saiba conduzi-la de forma eficiente e produtiva.
55. A redação oficial é caracterizada pela pessoalidade, sendo fundamental evitar o uso de pronomes pessoais e adjetivos que expressam a opinião de quem está redigindo o documento.
56. Fazer o atendimento com uma postura gentil e atenciosa é indispensável. Dessa forma, o usuário dos serviços se sente acolhido e confortável para expor todas as suas dúvidas ou dores.
57. A metodologia 5S tem como objetivo promover a organização, o ordenamento e a limpeza nos ambientes de trabalho, garantindo mais eficiência e produtividade.
58. A técnica do brainstorming é utilizada para estimular a criatividade e a geração de ideias durante uma reunião.
59. A República Federativa do Brasil rege-se nas suas relações internacionais pelo princípio da cooperação entre os povos para o progresso da humanidade (CF88).
60. No caso de indeferimento de acesso a informações ou às razões da negativa do acesso, poderá o interessado interpor recurso contra a decisão no prazo de 30 (trinta) dias a contar da sua ciência.
61. O scanner é um dispositivo que permite a digitalização de documentos em papel, convertendo-os em imagens digitais que podem ser armazenadas, editadas e compartilhadas em um computador.
62. O ato de ignorar perguntas inapropriadas por parte dos clientes não é de bom-tom. Dessa forma, o profissional deve aceitar quaisquer desrespeitos que sejam a ele dirigidos, pelo bem da empresa.
63. A eficiência é um princípio bastante importante para o bom andamento do atendimento ao público e, portanto, deve ser estimulado entre os servidores públicos.
64. O visual apresentado em ambiente de trabalho pouco contribui para a excelência do atendimento, uma vez que o que é levado em conta é a competência e atributos intrínsecos e internos do indivíduo.
65. Clientes com experiências de mau atendimento podem gerar má repercussão para a empresa, pois irão comentar e compartilhar suas experiências para potenciais compradores/clientes. Uma maneira de evitar essa situação é sempre prezar pelo bem-estar do cliente.
66. Simpatia e educação são fatores fundamentais para aqueles que desempenham funções de atendimento, pelo fato de serem determinantes em relação ao sucesso do atendimento.
67. O princípio da escuta ativa pode ser definido pelo ato de escutar o cliente ativamente, refletindo sobre as impressões e sugestões dele. Devem ser levadas em conta também todas as questões que trazem algum tipo de insatisfação ou até mesmo sugestões de melhoria que o cliente tenha dentro do próprio processo de atendimento para resolução de eventuais problemas.
68. Quando o serviço de atendimento é bem prestado, existem maiores chances de que o usuário dos serviços se sinta satisfeito com o trabalho da organização.
69. As boas experiências dos clientes em relação ao atendimento farão com que novos potenciais clientes sejam conquistados.
70. No atendimento ao público, é importante estar atento às normas da instituição em que trabalha e, também, ser sensato, prudente, discreto e ponderado, visando apresentar um serviço de qualidade ao cliente.

QUESTÕES DE CONHECIMENTOS GERAIS (de 71 a 100)

Julgue os itens a seguir.

71. São exemplos de advérbio de lugar, de acordo com o Novo Acordo Ortográfico, os seguintes vocábulos: aqui, felizmente, sorrir e vaguear.
72. Admitindo o conjunto $X = \{10, \{11\}, 12\}$, podemos afirmar que seus elementos são 10, $\{11\}$ e 12. Portanto, é correto afirmar que $\{11\}$ pertence a X.
73. O presente do indicativo é um tempo verbal utilizado para falar de uma ação que ocorre no momento da fala. Assim, ele permite situar o tempo presente indicando uma ação habitual, uma verdade ou características do sujeito.
74. O hardware corresponde aos componentes físicos do computador, ou seja, são as peças e aparatos eletrônicos que, ao se conectarem, fazem o equipamento funcionar.
75. Se um triângulo com altura igual a 7,9 cm possui área igual a 64,78 cm², então a base dessa figura geométrica é maior que 16,9 cm.
76. No Excel, a função "matemática NOSR" exibe o resultado da busca por um número com até 64 caracteres, não primo e diferente de 0 (zero).
77. Dados os conjuntos: $A = \{0, 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21\}$ e B, o conjunto dos números pares positivos menores que 20. Dessa forma, podemos afirmar que a interseção entre A e B, representada pela intersecção de A com B, contém 4 elementos.
78. O servidor público não poderá jamais desprezar o elemento ético de sua conduta profissional.

79. Na Língua Portuguesa adotada no Brasil, devem levar acento agudo os prefixos paroxítonos terminados em -r e -i, quando forem ligados por hífen. Por exemplo: míni-hotel, inter-helênico e míni-malismo.
80. Ao Norte, o município de Pombos (PE) faz fronteira com o município de São José do Egito (PE).
81. Considere as proposições a seguir como verdadeiras: P – Todo funcionário público possui conhecimento em legislação. Q – Agnaldo não é um funcionário público. R – Bernardo não possui conhecimento em legislação. Com base nessas proposições, podemos concluir Bernardo não é um funcionário público.
82. Um ciclista pedalou por 5 dias, percorrendo 66 km/dia. Se tivesse percorrido 11 km/dia, ele teria concluído o mesmo percurso em um período inferior a 24 dias.
83. Para determinar que a 1ª linha de uma tabela no Microsoft Word seja repetida como cabeçalho, o usuário deve clicar com o botão direito do mouse sobre o cabeçalho da tabela, abrir a janela "Imagens", acessar a aba "Imagem" e, em seguida, marcar a opção "Repetir como linha de cabeçalho".
84. É possível identificar 3 (três) exemplos de frases a seguir: Silêncio!; E agora, José?; Choveu.
85. Os dispositivos de entrada em um computador são os componentes que o usuário conecta ao dispositivo para inserir dados, como teclado e mouse.
86. Na equação $7X + 13 = 48$, o valor de X corresponde a 5.
87. Sabendo que A, B e C são conjuntos não vazios, a afirmação a seguir é sempre verdadeira: Se A está contido em C, e B está contido em C, então podemos afirmar corretamente que A está contido em B.
88. Se um capital de R\$ 4.790 rentabilizou 1,70% ao mês, durante 9 meses, em regime de juros compostos, então, ao término do período, resultará em um montante de valor superior a R\$ 5.602.
89. Sobre um sólido geométrico, sabe-se que ele: possui a forma de um paralelepípedo; possui 17 cm de altura; sua largura é de 19 cm; tem 24 cm de comprimento. Assim, a área total da superfície desse objeto é maior que 2.200 cm².
90. Os acentos gráficos são elementos essenciais que estabelecem, por meio de regras, a sonoridade / intensidade das sílabas das palavras.
91. Na história do município de Pombos, em Pernambuco, destaca-se como uma figura histórica relevante o padre Galdino Soares Pimentel, que, juntamente com os habitantes da região, construiu a capela dedicada a Nossa Senhora dos Impossíveis.
92. Ao compararmos a igualdade entre dois conjuntos, é essencial que todos os seus elementos sejam idênticos, independentemente da ordem. Nesse contexto, se o conjunto $A = \{x, y, z, t, w\}$ e $B = \{x, y, z, \{t\}, w\}$, podemos concluir que A é igual a B.
93. A Barra de Ferramentas do Microsoft Word mostra informações sobre o documento, tais como o número da página, total de páginas e de palavras no texto, além da página atual.
94. Cumprir prazos e desempenhar, a tempo, as atribuições do cargo, são atitudes incompatíveis com os deveres dos servidores públicos de Pombos (PE).
95. Os sites da Internet são considerados confiáveis se atenderem a alguns critérios como, por exemplo, possuir um domínio registrado e um endereço IP válido; e contar com um certificado SSL válido.
96. O resultado da operação $99\% * 110\% * 89\%$ é um valor superior a 95%.
97. Exercer suas atribuições com rapidez, perfeição e rendimento, procurando resolver situações procrastinatórias, é um dever do servidor público do município de Pombos (PE).
98. Ser probo, reto, leal e justo, demonstrando toda a integridade do seu caráter, escolhendo sempre, quando estiver diante de duas opções, a melhor e a mais vantajosa para o bem comum, são deveres dos servidores públicos do município de Pombos (PE).
99. Um adjetivo, na Língua Portuguesa, é toda palavra que se refere a um substantivo, indicando-lhe um atributo, uma característica ou um requisito. Na gramática atual, considera-se que há três tipos de gradação na qualidade expressa pelo adjetivo: restritivo, opositivo e superlativo.
100. Para os conjuntos A e B, B é considerado um subconjunto de A se todos os elementos de B também pertencerem a A. Isso é representado por B está contido em A, o que é equivalente a afirmar que, para cada elemento X, se X pertence a B, então X também pertence a A.

RASCUNHO

PROIBIDO DESTACAR

RASCUNHO