



Santa Casa de Misericórdia de Guaíra

Rua 24, 872 – Jardim Paulista – Guaíra (SP)

Fone / Fax: (17) 3332-7000 CEP: 14790-000

CNPJ: 48.341.283/0001-61 Insc. Estadual: Isento

PORTUGUÊS

Fóssil de pinguim gigante é descoberto na Nova Zelândia

O fóssil de uma espécie de pinguim foi encontrado, media um metro e 60 centímetros de altura e pesava de 70 a 80 quilos (medidas próximas as de uma mulher adulta, para se ter uma ideia). Os pesquisadores acreditam que o superpinguim tenha existido no Hemisfério Sul e evoluído rapidamente entre 66 e 56 milhões de anos _____, no período Paleoceno, bem depois da extinção dos dinossauros e dos grandes _____ marinhos. A equipe não encontrou o esqueleto completo do animal, apenas alguns ossos das pernas, porém foi o suficiente para descobrir características valiosas do bicho. Os pés desempenhavam um grande papel na natação, mas talvez eles não estivessem adaptados a ficar de pé como os pinguins modernos. Tudo isso indica que ainda mais espécies de pinguins gigantes tenham existido no Paleoceno. De acordo com a pesquisadora Vanesa De Pietri, que participou do estudo, a descoberta reforça a teoria de que os pinguins assumiram essas proporções colossais no início de sua evolução.

<https://super.abril.com.br/ciencia/...> – adaptad

01) Assinalar a alternativa que preenche as lacunas do texto CORRETAMENTE:

- a) atrás - réptes
- b) atrás - répteis
- c) atrás - répteis
- d) atrás – réptes

02) Considerando-se seu sentido no texto, o termo “colossais” (último parágrafo) encontra sinônimo em:

- a) Pequenas.
- b) Gigantescas.
- c) Miúdas.
- d) Enfezadas.

03) Em relação à divisão silábica de algumas palavras do texto, analisar os itens abaixo:

- I. Fó-ssil.
- II. Es-que-leto.
- III. Bi-cho.

Está(ão) CORRETO(S):

- a) Somente o item III.
- b) Somente os itens I e II.
- c) Somente os itens I e III.
- d) Somente os itens II e III.

04) Na frase “Paulo jogará basquete depois da aula.”, o verbo sublinhado está em que tempo verbal?

- a) Imperativo.
- b) Presente.
- c) Futuro.
- d) Passado.

05) Qual das palavras abaixo é acentuada pela mesma regra de “amigável”?

- a) Hábito.
- b) Avô.
- c) Fênix.
- d) Matemática

MATEMÁTICA

06) Em certo concurso, havia 300 candidatos inscritos para certo cargo. Sabendo-se que 15% os candidatos não compareceram no dia da prova, ao todo, quantos candidatos estiveram no dia da prova?

- a) 240
- b) 255
- c) 270
- d) 285

07) Felipe comprou 200g de queijo, 1,5kg de feijão, 1kg de arroz, 400g de lentilha e 800g de Batata. Para transportar os produtos para a sua casa, ele colocou todos eles dentro de uma sacola. Sendo assim, qual é o peso total dos produtos nessa sacola?

- a) 3,5kg

- b) 3,7kg
- c) 3,9kg
- d) 4,1kg

08) Considerando-se que certo terreno retangular possui área igual a 64m^2 e que seu lado maior mede 16m, qual deve ser a medida do lado menor desse retângulo?

- a) 6m
- b) 5m
- c) 4m
- d) 3m

09) O valor da expressão $20x^3 + 2x^2y^5$, para $x = -4$ e $y = 2$ é:

- a) 256
- b) - 400
- c) 400
- d) - 256

10) Um atleta amador é capaz de correr 24 quilômetros em 3 horas. Se sua velocidade diminuir 25%, de quanto tempo ele precisará para correr 48 quilômetros?

- a) 8 horas.
- b) 6 horas.
- c) 7 horas.
- d) 9 horas.

INFORMÁTICA

11) São conhecidos como periféricos os dispositivos que ficam no entorno do computador ou acessíveis a ele mesmo à distância. Quanto a comunicação de dados entre esses componentes e o computador eles são classificados em 4 grupos: entrada, saída, entrada/saída e memória. Marque a opção que contém apenas periféricos de saída.

- a) Mouse, teclado, joystick;
- b) Impressora, monitor de vídeo, caixa de som;
- c) Pen drive, cartão de memória, tablet;
- d) Disco rígido, roteador, tocadouro.

12) Assinale a alternativa correta, indicando qual o navegador padrão do Windows 10.

- a) Windows Explorer.
- b) Mozilla Firefox.
- c) Internet Explorer.
- d) Windows Edge.

13) No contexto de Hardware, assinale a alternativa correta, que mostra a sequência lógica de acesso às informações contidas no disco rígido do computador.

- a) Processador, HD, memória RAM.
- b) HD, Processador, memória RAM.
- c) Processador, memória RAM, HD.
- d) Memória cache L1, Processador, HD.

14) “Em repartições públicas e empresas privadas, conhecimento para lidar com o programa _____ é algo importante, uma vez que o programa possui diversos recursos para desenvolver planilhas, gráficos, operações matemáticas e tabelas”.

O enunciado refere-se ao programa:

- a) Microsoft Outlook.
- b) Microsoft Excel.
- c) Microsoft Lync.
- d) Microsoft Access.

15) Dadas as proposições,

I. A partir do Menu Iniciar do Windows é possível acessar documentos, ou arquivos, mais recentemente acessados no computador.

II. Os conhecidos Botões de Inicialização Rápida de aplicativos do Windows normalmente ficam contidos na Barra de Tarefas.

III. Um arquivo já restaurado anteriormente da Lixeira do Windows não pode ser mais excluído do computador e enviado novamente à Lixeira.

verifica-se que está(ão) correta(s) somente

- a) I

- b) I e II
- c) II
- d) II e III

RACIOCÍNIO LÓGICO

16) Considere que os termos da sequência seguinte foram sucessivamente obtidos segundo determinado padrão:

(3, 7, 15, 31, 63, 127, 255, ...)

O décimo termo dessa sequência é

- a) 1537
- b) 1929
- c) 1945
- d) 2047

17) Se todo A é B e nenhum B é C, é possível concluir, corretamente, que:

- a) nenhum B é A
- b) nenhum A é C
- c) todo A é C
- d) todo C é B

18) Num mesmo dia, uma mercadoria foi comprada por R\$ 70,00, vendida por R\$ 80,00, recomprada por R\$ 90,00 e, finalmente, vendida por R\$ 100,00. No final dessa sequência de compras e vendas, o dono dessa mercadoria:

- a) teve um lucro de R\$ 10,00
- b) teve um prejuízo de R\$ 10,00
- c) teve um prejuízo de R\$ 20,00
- d) teve um lucro de R\$ 20,00

19) A proposição funcional "Para todo e qualquer valor de n , tem-se $6n < n^2 + 8$ " será verdadeira, se n for um número real:

- a) menor que 8
- b) menor que 4
- c) menor que 2
- d) maior que 2

20) Três de cada oito moradores de um edifício são do sexo feminino; se, nesse edifício, há doze

moradores do sexo feminino, então o número de moradores do sexo masculino é igual a:

- a) 12
- b) 16
- c) 20
- d) 30

CONHECIMENTO ESPECÍFICO

21) Atender a uma ligação telefônica utilizando a expressão "alô" não é recomendado em se tratando de instituições públicas e privadas. Ao receber uma ligação externa, o(a) atendente deve dizer:

- a) o nome da instituição, o nome do atendente e a data da ligação.
- b) o nome da instituição, a identificação de quem fala e uma saudação inicial.
- c) o nome completo do(a) atendente, o nome da instituição e uma saudação.
- d) uma saudação inicial, o nome da instituição e o cargo.

22) O atendimento telefônico é um importante diferencial no relacionamento com os clientes. Assinale a alternativa que melhor se adequa às funções de atendente:

- a) agilidade no atendimento e o uso da expressão "alô".
- b) uso de tom de voz suave, melodioso e carinhoso.
- c) uso de expressões que demonstrem afetuosidade e espontaneidade.
- d) uso de linguagem séria e respeitosa.

23) No que se refere aos deveres do profissional recepcionista, assinale a alternativa que NÃO condiz com suas atribuições:

- a) ter postura amigável, evitando discutir verbalmente com o público e com os demais colegas de trabalho.
- b) relacionar-se bem com os demais servidores da repartição.
- c) acatar as ordens, analisando-as oportunamente.

d) maximizar os problemas.

24) Não é atribuição do profissional recepcionista:

- a) organizar e manter atualizada a agenda.
- b) atender telefonemas, fazer chamadas e anotar recados.
- c) manter o arquivo desatualizado.
- d) recepcionar os visitantes.

25) Atualmente, as organizações buscam colaboradores com inúmeras competências a fim de agregar conhecimento, aumentando o desenvolvimento e o crescimento da empresa de uma forma geral. Uma das competências que estão sendo valorizadas, refere-se ao entendimento desses colaboradores sobre o todo da empresa, não limitando-se apenas as funções que desempenham. Tal competência é conhecida como:

- a) Intraempreendedorismo;
- b) Visão sistêmica;
- c) Capacidade cognitiva;
- d) Gestão empresarial.

26) Muitas organizações buscam utilizar um tipo de rede privada com o intuito de otimizar o acesso a informações da organização e facilitar o trabalho em grupo. Essa rede é denominada:

- a) Conference call;
- b) Internet;
- c) Comunicação organizacional;
- d) Intranet.

27) Um dos instrumentos de apoio para os profissionais que atuam no cargo de recepcionista é a agenda. Sobre o uso da agenda, analise as assertivas a seguir e marque a opção correta:

- a) Com o advento das novas tecnologias, não se utiliza mais agenda manual, o tablet é ferramenta obrigatória de uso nas recepções;
- b) O Google agenda é a única ferramenta utilizada na atualidade para o controle de compromissos e atividades diversas;

c) O pager ainda é uma ferramenta utilizada para comunicação em empresas mais tradicionais;

d) A agenda manual e a agenda eletrônica ainda são utilizadas nas organizações.

28) A capacidade do profissional em tomar iniciativa mediante determinada situação, demonstrando iniciativa, agilidade e antecipação pode ser definido como:

- a) Assertividade;
- b) Proatividade;
- c) Singularidade;
- d) Interatividade

29) O e-mail, também conhecido como correio eletrônico, é um programa em que é possível realizar trocas de mensagens pela internet, e se tornou uma opção muito utilizada nas últimas décadas. Através dele, é possível o envio e a troca de documentos, imagens e áudios para qualquer pessoa que possua um endereço de correio eletrônico. Que nome se dá ao arquivo que é incluído em uma mensagem de e-mail?

- a) Browser.
- b) Anexo.
- c) Atalho.
- d) Cookie.

30) Assinale entre as alternativas abaixo o nome do documento que pode ser expedido entre unidades administrativas de um mesmo órgão:

- a) Aviso.
- b) Circular.
- c) Despacho.
- d) Memorando.

31) No atendimento ao público em ligações telefônicas o(a) recepcionista NÃO deve demonstrar:

- a) Cordialidade.
- b) Impessoalidade.
- c) Parcialidade.
- d) Prontidão.

32) Sobre os procedimentos administrativos referente à correspondência interna e externa, é correto afirmar que:

- a) A correspondência confidencial deve ser aberta pelo recepcionista e só depois encaminhado ao setor responsável;
- b) O recepcionista deve receber a documentação, registrar o recebimento, protocolar no livro de registro e realizar a entrega ao setor competente;
- c) Não há necessidade de controle de recebimento de correspondência, é de responsabilidade de cada setor esse procedimento;
- d) O recepcionista não deve receber nenhum documento, caso alguma correspondência chegue deve ser encaminhada diretamente ao setor, sem passar pela recepção.

33) Para realizar um atendimento ao público de qualidade é necessário desenvolver algumas habilidades. A habilidade de se colocar no lugar do outro, a fim de compreender seus anseios e necessidade, denomina-se:

- a) Assertividade;
- b) Comunicação;
- c) Empatia;
- d) Cortesia.

34) Para que o atendimento de uma empresa seja visto por seus clientes, como um atendimento de qualidade, o mesmo deve seguir alguns princípios básicos. Marque (V) para verdadeiro e (F) para falso, nas alternativas abaixo:

- () Focar no cliente, ou seja, buscar a satisfação do mesmo;
 - () Manter sempre a qualidade no serviço para aumentar a credibilidade dele em relação a empresa;
 - () O atendente deve tratar todos os clientes com informalidade, utilizando de gírias locais.
- A sequência correta, de cima para baixo, é:

- a) F, F, V;
- b) V, F, V;
- c) V, V, V;

d) V, V, F.

35) Para manter o arquivo físico da recepção organizado são necessários alguns cuidados, são eles:

- I. As gavetas não devem ficar abarrotadas de papéis amassados e as pastas superlotadas. Quando a pasta estiver cheia, deve ser aberta uma nova com o mesmo tipo de controle;
- II. Dê preferência ao plástico, para separar documentos. Não utilize cliques, e sim grampos, para evitar que os documentos se percam ou se misturem dentro das pastas.
- III. Grampeie sempre do lado superior direito do papel. Isso facilita a leitura e as passagens das páginas;

Está(ão) correto(s):

- a) I, apenas;
- b) I e II, apenas;
- c) II e III, apenas;
- d) I, II e III.

36) Em relação as funções básicas de utilização do PABX, marque (V) para verdadeiro e (F) para falso.

- () Cada atendente de ligações possui um ramal que permite facilitar a comunicação entre os funcionários;
- () É possível o controle de ligações realizadas na organização;
- () É uma central que possibilita a distribuição do atendimento telefônico sem precisar criar linhas novas, apenas com a implementações de ramais.

A sequência correta, de cima para baixo, é:

- a) F, V, F;
- b) V, V, F;
- c) V, F, F;
- d) V, V, V.

37) No processo de arquivamento de documentos é necessária uma avaliação dos prazos de guarda e destino dos mesmos, para garantir a localização do documento sempre que for necessário. O instrumento utilizado para definir prazos e destino dos documentos é:



Santa Casa de Misericórdia de Guaíra

Rua 24, 872 – Jardim Paulista – Guaíra (SP)

Fone / Fax: (17) 3332-7000 CEP: 14790-000

CNPJ: 48.341.283/0001-61 Insc. Estadual: Isento

- a) Arquivo permanente;
- b) Teoria das 3 idades;
- c) Tabela de temporalidade;
- d) Protocolo.

b) dizer o nome e identificar a organização ou o setor.

c) informar, primeiramente, sobre as consequências do desacato ao servidor público.

d) atender a chamada após o décimo toque.

38) Para organização do trabalho administrativo são necessárias algumas ações para facilitar o processo. Analise os itens abaixo e marque (V) para verdadeiro e (F) para falso:

() Criar uma rotina de trabalho é essencial para organização do trabalho;

() Sempre deixe para realizar depois as atividades, isso se chama procrastinação;

() É importante criar maneiras para evitar aquilo que atrapalha o seu rendimento no trabalho;

() É importante já ter uma previsão do trabalho que deve ser feito em um determinado período de tempo.

A sequência correta, de cima para baixo, é:

- a) V, V, F, F;
- b) V, F, V, V;
- c) F, V, V, V;
- d) V, F, F, V.

39) Sobre a postura que o profissional deve ter no atendimento ao público, analisar os itens abaixo:

I. Indiferença.

II. Responsabilidade.

III. Presteza.

IV. Iniciativa.

Estão CORRETOS:

- a) Somente os itens I e II.
- b) Somente os itens I e III.
- c) Somente os itens II, III e IV.
- d) Todos os itens.

40) No atendimento telefônico, o atendente assume a responsabilidade pelas informações prestadas a quem está do outro lado da linha. Por isso, nessa relação (por telefone), uma ação importante para o atendimento bem-sucedido é:

a) prestar informações rápidas, de forma a apressar a chamada.

RASCUNHO