



PREFEITURA MUNICIPAL DE TAUBATÉ

ESTADO DE SÃO PAULO

CONCURSO PÚBLICO

009. PROVA OBJETIVA

RECEPCIONISTA

- ◆ Você recebeu sua folha de respostas e este caderno contendo 30 questões objetivas.
- ◆ Confira seus dados impressos na capa deste caderno e na folha de respostas.
- ◆ Quando for permitido abrir o caderno, verifique se está completo ou se apresenta imperfeições. Caso haja algum problema, informe ao fiscal da sala para a devida substituição desse caderno.
- ◆ Leia cuidadosamente todas as questões e escolha a resposta que você considera correta.
- ◆ Marque, na folha de respostas, com caneta de tinta preta, a letra correspondente à alternativa que você escolheu.
- ◆ A duração da prova é de 3 horas, já incluído o tempo para o preenchimento da folha de respostas.
- ◆ Só será permitida a saída definitiva da sala e do prédio após transcorrida 1 hora do tempo de duração da prova.
- ◆ Deverão permanecer em cada uma das salas de prova os 3 últimos candidatos, até que o último deles entregue sua prova, assinando termo respectivo.
- ◆ Ao sair, você entregará ao fiscal a folha de respostas e este caderno.
- ◆ Até que você saia do prédio, todas as proibições e orientações continuam válidas.

Nome do candidato _____

RG _____

Inscrição _____

Prédio _____

Sala _____

Carteira _____

AGUARDE A ORDEM DO FISCAL PARA ABRIR ESTE CADERNO.

CONHECIMENTOS GERAIS

LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto para responder às questões de números **01** a **08**.

Gari 'gato' que faz sucesso nas redes sociais vai concorrer ao 'mister BH'

O gari Tales Alves ficou famoso, ganhou as ruas de Belo Horizonte (MG) e as redes sociais depois de publicar um vídeo contando a sua profissão na internet.

“Às vezes, a ficha custa a cair. Para mim tudo é novo”, disse o gari.

Tales tem 30 anos e duas filhas, uma de 5 anos e outra de 12, a Júlia, que ajudou o pai a baixar o aplicativo de vídeos e o ensinou a usar as ferramentas disponíveis na rede.

Há menos de cinco meses, ele não tinha perfil em nenhuma rede social. O motivo de ter se mantido *off-line* na época é que ele tinha feito este combinado com quem namorava à época. Mas foi só criar um perfil e publicar o primeiro vídeo que Alves já ficou famoso.

“Eu não tinha noção da proporção que ia tomar. Nas ruas, as pessoas estão me reconhecendo, pedindo para tirar fotos.”

Tales Gari foi chamado para participar do concurso de mister BH. Ao todo, 30 homens concorrerão ao título.

Alves já passou por diversas profissões. Ele já serviu à aeronáutica e já foi *office boy*, cobrador, repositor de supermercado e, por fim, gari. Mas por que não modelo?

“Muita gente pergunta se eu sou modelo, mas ainda não”, diz o gari. Ele conta que vai tentar ao máximo conciliar as duas coisas, que lutou muito pelo emprego que tem hoje e, por isso, ainda não pretende deixá-lo. Ele trabalhava em um supermercado, quando viu, na empresa que recolhia lixo no local, uma oportunidade de ganhar melhor e insistiu até conseguir uma vaga.

“O emprego não me faz sentir vergonha, comecei a gostar muito. É o melhor serviço que já tive até hoje”, diz Alves, sobre a profissão de gari.

Tales Gari tem tentado levar o assédio nas redes e nas ruas da melhor forma. “Estou tentando absorver isso da melhor maneira, mas tem algumas situações complicadas. Tem gente que sai fora do padrão, extrapola”, diz ele, referindo-se ao assédio.

Alves disse que as pessoas têm carinho por ele e, por isso, não fica com raiva e leva na esportiva cantadas como “Ô, lá em casa” e “Vai recolher lixo lá em casa”. Mas não são apenas xavecões que ele ganha. “Tem gente que passa de carro e me deseja sorte e sucesso no concurso”.

O gari ainda não fez nenhum trabalho como modelo e vai concorrer ao homem mais bonito de Belo Horizonte.

(Por Mikaela Salachenski, G1 Minas. Belo Horizonte 27/08/2020 06h00.
Atualizado há um ano. Adaptado)

(<https://www.opovo.com.br/noticias/brasil/2020/08/27/gari-gato-que-faz-sucesso-nas-redes-sociais-vai-concorrer-ao-mister-bh.html> Acesso em 15.11.2021)

01. De acordo com as informações do texto, Tales Gari

- (A) já foi *office boy*, cobrador, repositor de supermercado e modelo.
- (B) aprendeu, sozinho, a usar a internet e a baixar o aplicativo de vídeos.
- (C) ficou famoso depois de participar do concurso Mister BH.
- (D) fez um álbum de fotos para participar do concurso de modelo.
- (E) foi reconhecido nas ruas após publicar o primeiro vídeo.

02. De acordo com o texto, havia alguns meses que Tales Gari estava *off-line* porque

- (A) tinha receio da proporção que a visualização ia tomar.
- (B) receava que estar *on-line* poderia prejudicar o seu desempenho.
- (C) não queria interferência no seu trabalho, que amava.
- (D) havia feito um acordo com quem namorava, na época.
- (E) não desejava que sua namorada soubesse de seus planos.

03. Com relação à profissão de gari, Tales

- (A) pretende abandoná-la, pois não considera uma profissão decente.
- (B) sente vergonha e considera que pode conseguir algo melhor.
- (C) viu nela a oportunidade de ganhar um salário melhor.
- (D) conseguiu uma vaga na empresa e foi trabalhar no supermercado.
- (E) considera que já teve outros serviços melhores que esse.

04. De acordo com o texto, é correto afirmar que Tales Gari

- (A) lida bem com o assédio, tanto nas redes como nas ruas, embora considere que existem algumas situações embaraçosas.
- (B) desaprova a atitude de algumas mulheres que exageram nas cantadas e isso o deixa com muita raiva.
- (C) diz que prefere os xavecões de mulheres aos votos de pessoas desejando que ele se saia bem no concurso.
- (D) tem experiência como modelo e está certo de que isso lhe dará boas chances no concurso de Mister BH.
- (E) pretende deixar o emprego de gari assim que conseguir o de modelo, pois não acha que será possível manter os dois.

05. Na frase – Ele conta que vai tentar ao máximo **conciliar** as duas coisas... (8º parágrafo) – o termo destacado em negrito significa

- (A) desunir.
- (B) rever.
- (C) harmonizar.
- (D) concordar.
- (E) contestar.

06. Adjetivo é a palavra que modifica um substantivo, com este concordando em gênero e número. No texto, o termo que exerce essa função é:

- (A) vídeo. (1º parágrafo)
- (B) famoso. (1º parágrafo)
- (C) filhas. (3º parágrafo)
- (D) sucesso. (11º parágrafo)
- (E) concorrer. (último parágrafo)

07. A frase do texto que tem palavra ou expressão empregada com sentido figurado é:

- (A) Para mim tudo é novo. (2º parágrafo)
- (B) Às vezes, a ficha custa a cair. (2º parágrafo)
- (C) Eu não tinha noção da proporção que ia tomar. (5º parágrafo)
- (D) Nas ruas, as pessoas estão me reconhecendo... (5º parágrafo)
- (E) Ao todo, 30 homens concorrerão ao título. (6º parágrafo)

08. O emprego da vírgula está correto na frase da alternativa:

- (A) O gari Tales Alves, que ficou famoso nas redes sociais, ama sua profissão.
- (B) Tales Gari, vai participar do concurso de Mister BH.
- (C) A oportunidade apareceu quando, Tales Gari trabalhava em um supermercado.
- (D) Júlia a filha mais velha, ajudou o pai a baixar o aplicativo de vídeos.
- (E) Nas ruas as pessoas, o reconhecem e lhe desejam muito sucesso.

Leia o texto para responder às questões de números 09 e 10.

A palavra gari é uma homenagem ao empresário francês Aleixo Gary, que se destacou na história da limpeza da cidade do Rio de Janeiro. Em 11 de outubro de 1876, ele assinou um contrato com o Ministério Imperial para organizar o serviço de limpeza da cidade, que incluía a retirada de lixo das casas e praias e o transporte para a Ilha de Sapucaia, atual bairro Caju. A empresa acabou em 1892 e foi criada a Superintendência de Limpeza Pública e Particular da Cidade cujos serviços não eram bons. No ano de 1906, o órgão tinha somente 1.084 animais de carga para trabalharem na coleta de 560 toneladas de lixo. A partir dessa data, teve início a coleta de lixo com equipamentos mecânicos.

(<http://guiadoscuriosos.com.br> Adaptado)

09. Assinale a alternativa cuja frase está correta quanto à concordância.

- (A) A retirada do lixo das casas e praias eram feitas com animais de carga.
- (B) Animais de carga era usados na coleta de lixo no Rio de Janeiro.
- (C) Casas e praias produzia muitas toneladas de lixo.
- (D) Era ruins os serviços da Superintendência de Limpeza Pública.
- (E) As 560 toneladas de lixo eram retiradas por animais de carga.

10. O emprego do acento indicativo da crase está correto na frase da alternativa:

- (A) A homenagem foi relacionada à seu destaque na história da limpeza da cidade.
- (B) O empresário dedicou-se à organizar o serviço de limpeza.
- (C) A vida de Aleixo Gari estava relacionada à serviços de limpeza.
- (D) A homenagem foi feita à figura de Aleixo Gari.
- (E) À 11 de outubro de 1876, Aleixo Garcia assinou um contrato.

11. Andreia colheu, ao todo, 100 laranjas e quer distribuí-las para 3 pessoas, sendo que uma delas receberá a quinta parte do total de laranjas colhidas, a outra pessoa receberá a quarta parte do total de laranjas colhidas, e a última pessoa receberá o que restou. Sendo assim, o número de laranjas que a última pessoa receberá é
- (A) 40.
(B) 45.
(C) 50.
(D) 55.
(E) 60.
12. O preço de venda de um produto era R\$ 15,00. Após um aumento de 12%, os consumidores pagarão, a mais, nesse produto, o valor de
- (A) R\$ 1,60.
(B) R\$ 1,70.
(C) R\$ 1,80.
(D) R\$ 1,90.
(E) R\$ 2,00.
13. Geralmente, determinado serviço é realizado em 5 horas. Entretanto, devido a uma necessidade excepcional, esse serviço tem que ser realizado em $\frac{3}{4}$ do tempo em que é geralmente realizado, mas mantendo-se a segurança necessária de todos os trabalhadores. Nessa ocasião especial, o serviço deverá ser realizado em
- (A) 3 horas e 15 minutos.
(B) 3 horas e 30 minutos.
(C) 3 horas e 45 minutos.
(D) 4 horas e 00 minutos.
(E) 4 horas e 15 minutos.
14. Roberto pagou em 2,5 kg de certo produto o valor total de R\$ 12,50. Ana, que estava com Roberto e comprou 3,5 kg desse mesmo produto, no mesmo local e momento, pagou o total de
- (A) R\$ 17,50.
(B) R\$ 18,00.
(C) R\$ 18,50.
(D) R\$ 19,00.
(E) R\$ 19,50.

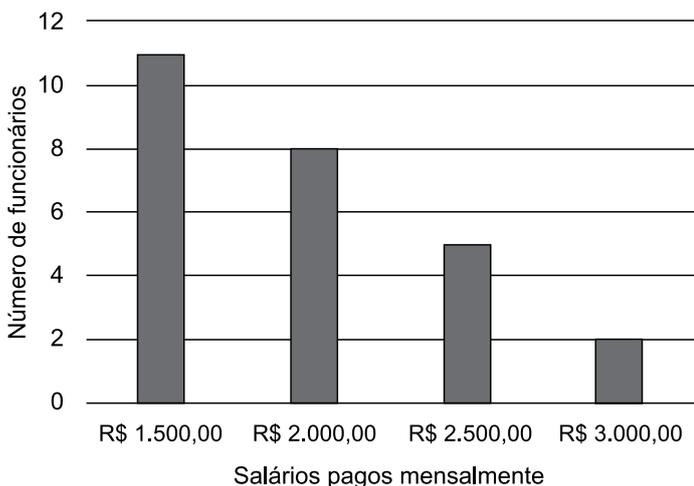
15. Em um refeitório há, ao todo, 40 funcionários almoçando, sendo que o número de homens é maior que o número de mulheres em 12 funcionários. O número de mulheres almoçando nesse refeitório, em relação ao número total de funcionários no refeitório, corresponde a:

- (A) $\frac{7}{20}$
- (B) $\frac{3}{10}$
- (C) $\frac{1}{4}$
- (D) $\frac{1}{5}$
- (E) $\frac{3}{20}$

16. Dois vergalhões de ferro medem 168 cm e 140 cm. A medida do vergalhão mais longo é maior que a medida do outro vergalhão em:

- (A) 10%
- (B) 15%
- (C) 20%
- (D) 25%
- (E) 30%

17. O gráfico a seguir apresenta informações sobre os salários brutos mensais pagos aos funcionários que trabalham em determinada empresa.



Com base nas informações apresentadas, é correto afirmar que o total em salários brutos que essa empresa paga, mensalmente, aos seus funcionários, é de

- (A) R\$ 47.000,00.
- (B) R\$ 51.000,00.
- (C) R\$ 55.000,00.
- (D) R\$ 59.000,00.
- (E) R\$ 63.000,00.

18. Para produzir concreto, uma pessoa utiliza o seguinte traço: uma medida de cimento, duas medidas de areia, três medidas de pedra, e uma medida de água. Se a medida utilizada for uma lata com 10 L, o que equivale a $0,01 \text{ m}^3$, e a quantidade total de concreto a ser produzida é de $0,21 \text{ m}^3$, então, a quantidade de latas de pedras que serão necessárias é

- (A) 21.
- (B) 18.
- (C) 15.
- (D) 12.
- (E) 9.

19. Um mestre de obras precisa de um pedaço de madeira cortada em formato de triângulo retângulo, com o maior lado medindo 37 cm, e o menor lado medindo 12 cm. O perímetro desse pedaço de madeira triangular deve ser de

- (A) 81 cm.
- (B) 82 cm.
- (C) 83 cm.
- (D) 84 cm.
- (E) 85 cm.

20. A tabela a seguir apresenta informações mensais do último trimestre de 2021, sobre o controle de sacos de cimento, em determinada obra.

Controle de sacos de cimento – último trimestre de 2021			
	Outubro	Novembro	Dezembro
Estoque inicial	280	210	
Consumo	420	540	480
Compra	350	600	320
Estoque final	210	270	

Com base nas informações da tabela, pode-se afirmar, corretamente, que o estoque final de sacos de cimento, em dezembro de 2021, era de

- (A) 150 unidades.
- (B) 140 unidades.
- (C) 130 unidades.
- (D) 120 unidades.
- (E) 110 unidades.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

- 21.** Um atendimento telefônico possui mais complexidade do que aparenta. Assinale a alternativa que apresenta uma forma adequada de se dirigir a um interlocutor em uma ligação telefônica.
- (A) Não entendi seu nome. Repete!
 - (B) Com quem quer falar?
 - (C) Estamos muito ocupados. Pode ligar mais tarde?
 - (D) Qual é o seu nome, por favor?
 - (E) Quem está falando?
- 22.** A proatividade é uma atitude extremamente recomendável no atendimento ao público. Assinale a alternativa que apresenta uma frase que demonstra essa atitude.
- (A) O(A) senhor(a) está equivocado(a).
 - (B) Não é aqui o que o(a) senhor(a) procura.
 - (C) Retire sua senha para ser atendido(a).
 - (D) A pessoa que busca não está aqui no momento.
 - (E) Em que posso ajudá-lo?
- 23.** Maria das Dores procurou a Prefeitura para relatar o problema que aconteceu durante a poda de uma árvore em frente a sua casa, uma vez que o serviço não foi bem feito, ocasionando danos a sua residência.
- Que forma é a mais adequada para o atendimento inicial de Maria das Dores?
- (A) Dizer que o problema não é da Prefeitura, porque a poda foi feita por terceirizados.
 - (B) Solicitar que ela retorne com fotos que mostrem as avarias e levar 3 testemunhas que comprovem o fato.
 - (C) Pedir desculpas e dizer que vai registrar a reclamação e comunicar o fato à área competente.
 - (D) Comunicar a ela que é assim mesmo e que vivem reclamando das podas feitas.
 - (E) Justificar o fato dizendo que o que ocorreu faz parte do procedimento padrão e que erros acontecem.
- 24.** Quando se diz que o funcionário que atende o público deve ser educado e evitar fazer interrupções ao que o usuário está dizendo em sua demanda, qual fator do bom atendimento está sendo apresentado?
- (A) Cordialidade.
 - (B) Eficácia.
 - (C) Discrição.
 - (D) Presteza.
 - (E) Objetividade.
- 25.** Quando se diz que uma das regras do bom atendimento é que ele seja rápido e produtivo, fazendo-se o melhor com o que se tem de recursos disponíveis, o atendimento é
- (A) normatizado.
 - (B) subjetivo.
 - (C) relativo.
 - (D) eficiente.
 - (E) conclusivo.
- 26.** Na teoria da comunicação, quando uma pessoa não entende o que a outra está dizendo, pode-se dizer que existe nessa interlocução uma barreira
- (A) de defesa.
 - (B) semântica.
 - (C) de sobrecarga de informações.
 - (D) emocional.
 - (E) de filtragem.
- 27.** A maior parte dos códigos de ética profissional relativos aos servidores, incluindo o Código de Ética Profissional do Servidor Público do Município de Taubaté, contém uma cláusula que diz que quando se está perante duas ou mais opções para tomada de decisão ou atitude, deve-se escolher sempre aquela que seja a melhor e mais vantajosa para
- (A) a instituição.
 - (B) os usuários.
 - (C) o bem comum.
 - (D) a sociedade.
 - (E) quem está pagando.

- 28.** A indicação de qualquer natureza, seja concreta ou simbólica, conservada ou registrada que tem a finalidade de representar, reconstituir ou provar um fenômeno físico ou intelectual se refere à definição de
- (A) ciência.
 - (B) conhecimento.
 - (C) educação.
 - (D) documento.
 - (E) linguagem.
- 29.** O arquivo corrente institucional consiste em um conjunto de
- (A) cópias que são arquivadas em local diverso daquele em que os respectivos originais foram arquivados a fim de garantir a integridade da informação.
 - (B) documentos de valor secundário que são originários dos arquivos ativos com pouco uso que aguardam destinação.
 - (C) documentos de valor primário que estão em tramitação ou não, e que são consultados com frequência na entidade produtora.
 - (D) documentos predominantemente de valor permanente decorrentes do exercício das atividades-fim de uma instituição.
 - (E) documentos preservados em caráter permanente devido às suas características de valor primário e secundário.
- 30.** A tabela de temporalidade de documentos de arquivo pode ser definida como
- (A) um plano de proteção aplicado aos arquivos, que estabelece medidas preventivas e de emergência em caso de sinistros.
 - (B) um instrumento de distribuição de documentos em classes conforme métodos de arquivamento específicos.
 - (C) um esquema que apresenta a disposição das estantes, de outros equipamentos de armazenamento e o espaço disponível para ocupação futura de depósitos.
 - (D) uma sequência de operações que estabelece a disposição dos documentos uns em relação aos outros e a identificação de cada unidade.
 - (E) um instrumento de destinação, aprovado por autoridade competente na instituição, que determina prazos e condições de guarda.

