



INSTRUÇÕES AO CANDIDATO

SÓ ABRA QUANDO AUTORIZADO

- A prova consta de 40 (QUARENTA) questões, todas de múltipla escolha, com as alternativas "A, B, C, D".
- Para cada questão existe apenas uma alternativa correta.
- A prova terá duração de 180 (Cento e Oitenta) minutos. Você será avisado quando restarem 30 minutos para o final.
- Tenha em mãos apenas o material necessário para a resolução da prova. Não é permitido o uso de calculadoras nem o empréstimo de qualquer tipo de material.
- Utilize as partes em branco do "Caderno de Questões" como rascunho.
- Você receberá um gabarito cujo formato consta 50 (cinquenta) questões com alternativas "A, B, C, D, E".
- Desprezar a letra "E" e as questões de 41 a 50.
- ATENÇÃO: só existe 01 (uma) alternativa correta.
- Preencher o quadrado com caneta PRETA ou AZUL de ponta grossa. **Importante, o preenchimento deverá ser feito cuidadosamente sem sair do quadrado.**
- Assine o CARTÃO DE RESPOSTA no local indicado. Sem a assinatura seu cartão é invalidado.
- A apuração do resultado será feita por leitora óptica, não havendo processamento manual dos cartões, portanto não cometa erros no seu gabarito.
- **Anular-se-á, automaticamente, questões que contiver no Gabarito, rasuras, duas respostas ou em branco.**
- NÃO há outros cartões de resposta para substituir os errados, portanto, atenção.
- Os três últimos candidatos deverão permanecer na sala para entrega simultânea do cartão de resposta e assinar na folha de ocorrência.

**OBSERVE COMO SE DEVE PREENCHER O
CARTÃO DE RESPOSTA**

☐	01	☐	☐	☐	☐	☐
☐	02	☐	☐	☐	☐	☐
☐	03	☐	☐	☐	☐	☐
☐	04	☐	☐	☐	☐	☐
☐	05	☐	☐	☐	☐	☐
☐	06	☐	☐	☐	☐	☐
☐	07	☐	☐	☐	☐	☐
☐	08	☐	☐	☐	☐	☐
☐	09	☐	☐	☐	☐	☐

NOME _____ INSCRIÇÃO Nº _____



LÍNGUA PORTUGUESA

TRIGÉSIMO ANDAR – Wilson Rio Apa

Aqui de cima – trigésimo andar do Hilton Hotel, onde me encarceraram – contemplo São Paulo, vejo os paulistanos lá embaixo, pequenas formas apressadas, prensadas entre muralhas de cimento e máquinas.

A movimentação é desordenada.

Fico angustiado com a impressão de que há luta nas ruas lá embaixo. Homens e máquinas parece que se perseguem, caçam. Por quê? Talvez tenham falhado em se harmonizar no único: construir uma cidade boa para todos. E, frustrados, odeiam-se.

Parece que é isso.

Parece que esse é o destino último dos homens e das suas grandes obras, utopias que perderam as medidas humanas.

Aqui em cima há silêncio: silêncio feito de artifícios e supérfluos.

Sou um homem de praias, ilhas desertas, rios e matos, marginal. Embora nascido ali na vila Mariana, nunca pude aceitar a vida de uma metrópole. Parti em busca de silêncio para pensar e escrever. Ancorei num remanso com a família, na periferia de uma cidade colonial. Antonina, Paraná. Lá os ventos são limpos, há perfume de florestas próximas, sol, boas chuvas, espaço.

Nunca me senti tão estrangeiro como neste hotel.

Vinha esta manhã seguindo as curvas do Tietê, rio da minha infância, onde muitas gerações de paulistanos no sábado à tarde e domingo pela manhã remavam barquinhos dos clubes, faziam piqueniques, namoravam, brincavam com os filhos. O rio de memórias e bandeiras está morto pelo que chamam de progresso.

Ao chegar, passei pelo bairro da minha infância e parei diante da casa onde nasci. Não há espaços vazios em torno dela: só paredões não há mais árvores, chácaras, campo de futebol, mato, onde abríamos trilhas, cavávamos esconderijos e guerreávamos. Desci a rua, na esperança de ainda encontrar a fonte jorrando entre argila leitosa. Não vi nenhum grupo de meninos brincando. Não vi mais a fonte. Apenas imaginei-a sobre o asfalto da 23 de maio, e o campo de futebol sobre o viaduto da Avenida Cubatão. Ali, bem ali, esperávamos a queda dos balões, empinávamos papagaios.

Onde brinca a infância de hoje nesta cidade?

A ilusão acabou-se, a ilusão dos mitos da vida científica, do paraíso das máquinas proporcionando lazer, da economia e da medicina resolvendo todos os problemas. Acabou-se. Quem não conhece os males da poluição, da falta de espaço e de árvores, do excesso de tráfego?

WILSON RIO APA

01. Na frase “Apenas imaginei – a sobre o asfalto da 23 de maio.” O pronome desta frase classifica – se sintaticamente como:

- a) Objeto Direto
- b) Objeto Indireto
- c) Complemento Nominal
- d) Agente da passiva

02. De acordo com a frase: “Nunca me senti estrangeiro como neste hotel”. Podemos inferir que:

- a) O autor nasceu em outro país
- b) O autor gosta muito do hotel, pois é de nível internacional.
- c) O autor acha que o hotel é muito silencioso e confortável.
- d) O autor se sente deslocado, fora de seu ambiente natural.

03. Na frase “Não há mais espaços vazios em torno dela.” Assinale a alternativa CORRETA de acordo com a concordância verbal:

- a) Não existia mais espaços vazios em torno dela.
- b) Não hão mais espaços vazios em torno dela.
- c) Não existem mais espaços vazios em torno dela.
- d) Não existe mais espaços vazios em torno dela.

04. Em “Todo cidadão tem direitos e deveres”. A palavra TODO é:

- a) Pronome substantivo indefinido.
- b) Pronome adjetivo indefinido.
- c) Pronome relativo.
- d) Pronome substantivo demonstrativo.



PREFEITURA MUNICIPAL DE AFONSO CUNHA/MA
CONCURSO PÚBLICO – EDITAL 001/2024
CARGO: RECEPCIONISTA



05. Preencha as lacunas das seguintes frases e marque a opção que indica o uso correto da crase:

- I. Isso cheira___querosene.
- II. Eu estava disposto___viajar.
- III. Nunca vou___festas.
- IV. Deixou de ir___igreja.
- V. Fui___Itália.

- a) à – à – à – à – a
- b) à – à – à – a – a
- c) a – a – a – à – à
- d) à – a – a – á – a

06. Os termos acessórios são aqueles cuja função, na oração, é acrescentar informações secundárias.

Assinale a alternativa em que o texto destacado é complemento nominal:

- a) Ele tem direito ao cargo.
- b) O professor encontrou o aluno preocupado.
- c) As questões foram respondidas pelo professor.
- d) Ansiosa, ela abriu a porta.

07. Complete adequadamente os espaços e assinale a alternativa CORRETA:

Encontraram a criança na _____ de brinquedos.

A _____ da Câmara aprovou o projeto.

Os pais concordaram com a _____ de livros à biblioteca.

A firma possuía um _____ administrador.

Ele nem entendeu o _____ que causou a todos nós.

- a) Seção; sessão; cessão; mau; mal.
- b) Seção; seção; cessão; mau; mal.
- c) Seção; sessão; cessão; mal; mau.
- d) Sessão; cessão; seção; mal; mau.

08. Considere as três orações acerca dos sinais de pontuação e assinale a alternativa CORRETA:

- I. Efetivamente, conheço esse homem.
- II. A prefeitura, promoverá o concurso
- III. Olha, Fabrício, você é um grande gestor.

- a) Todas estão pontuadas corretamente.
- b) I e II estão pontuadas corretamente.
- c) I e III estão pontuadas corretamente.
- d) II e III estão pontuadas corretamente.

MATEMÁTICA

09. Dados os conjuntos I e J, temos que $I \cup J = \{1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10\}$, que $I - J = \{1, 5, 8, 9\}$, e que $I \cap J = \{2, 3, 4\}$, assim, o conjunto J é igual a:

- a) $J = \{2, 3, 4, 8, 9, 10\}$
- b) $J = \{1, 2, 3, 4, 5, 8, 9\}$
- c) $J = \{2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10\}$
- d) $J = \{2, 3, 4, 6, 7, 10\}$

10. Para ajudar nas despesas de casa no mês de agosto, Dona Maria decidiu produzir barras de chocolate para vender no bairro. Ela e suas duas filhas, trabalhando 4 dias na semana, produzem 240 barras de chocolate. Se ela convidar mais duas colegas de suas filhas para ajudar e trabalharem um dia a mais, quantas barras de chocolate serão produzidas?

- a) 300 barras de chocolate.
- b) 340 barras de chocolate.
- c) 400 barras de chocolate.
- d) 500 barras de chocolate.



PREFEITURA MUNICIPAL DE AFONSO CUNHA/MA
CONCURSO PÚBLICO – EDITAL 001/2024
CARGO: RECEPCIONISTA



11. Dada a equação $\frac{4}{5} + \frac{x}{2} = x - \frac{1}{2}$, marque a alternativa que contém o valor de x.

- a) $\frac{13}{5}$
- b) 5
- c) - 2
- d) $\frac{5}{7}$

12. William pretende comprar um terreno retangular, porém o corretor não sabia informar as dimensões exatas, mas sabia que o terreno retangular tinha o comprimento seis vezes maior que a largura e que o perímetro desse terreno era igual a 560 metros. Sabendo disso, quanto vale a largura e o comprimento desse terreno respectivamente?

- a) 240 m e 40 m
- b) 30 m e 200 m
- c) 40 m e 240 m
- d) 200 m e 30 m

13. As turmas de primeiro ano do ensino médio da escola Pedro II, irão fazer uma excursão no centro histórico de São Luís, dessa forma, as turmas do primeiro ano serão divididas em grupos, de modo que cada grupo tenha a mesma quantidade de alunos. Sabendo que nas turmas há um total de 54 meninos e 45 meninas, quantas meninas haverá em cada grupo?

- a) 11 meninas.
- b) 10 meninas.
- c) 9 meninas.
- d) 5 meninas.

14. Para ser aprovado em uma vaga de emprego, Sérgio deve atingir no mínimo um total de 80 pontos de 100 para ser aprovado. Esse total de pontos é resultado de uma média ponderada de 3 avaliações, A_1 , A_2 e A_3 , cujos pesos são, respectivamente, 1, 2, 3. As suas notas, A_1 e A_2 , são respectivamente 58 e 67. Para que Sérgio seja aprovado, a sua nota N_3 (em 100 pontos distribuídos) deverá ser:

- a) Maior ou igual a 80 pontos.
- b) Menor que 84 pontos.
- c) Maior que 94 pontos.
- d) Maior ou igual a 96 pontos.

15. Em virtude da elevada taxa de inflação, o mercadinho “Pague bem Menos” do senhor Airton atentou-se para a importância de aumentar os preços das mercadorias em 6%, visando à redução de prejuízos. Na semana seguinte, em decorrência de outra crescente no índice inflacionário, se viu obrigado a aumentar novamente o preço das mercadorias na faixa de 10%. Sabendo disso, determine o preço de uma frigideira que antes do primeiro aumento custava R\$ 35,00.

- a) R\$ 38,50
- b) R\$ 40,81
- c) R\$ 45,00
- d) R\$ 56,81

INFORMÁTICA

16. Qual o nome do primeiro mecanismo de busca da Internet?

- a) Archie
- b) Google
- c) DuckDuckGo
- d) WWW



PREFEITURA MUNICIPAL DE AFONSO CUNHA/MA
CONCURSO PÚBLICO – EDITAL 001/2024
CARGO: RECEPCIONISTA



17. Qual a origem principal da memória utilizada pelas placas de vídeo INTEGRADO?

- a) Placas de vídeo integrado têm sua própria memória.
- b) Placas de vídeo integrado dividem memória RAM com o sistema.
- c) Placas de vídeo integrado dividem memória do HD/SSD com o sistema.
- d) Placas de vídeo integrado não utilizam memória.

18. Qual destas é uma diferença entre os sistemas operacionais Linux e Windows?

- a) O Linux possui prompt de comando.
- b) O Windows permite múltiplas janelas.
- c) O Linux é um sistema operacional de código aberto.
- d) O Windows permite a existência de vários usuários.

19. Sobre e-mail, assinale o que NÃO corresponde a um provedor de serviços de e-mail.

- a) ProtonMail
- b) Outlook
- c) Yahoo Mail
- d) Ginkgo Mail

20. “Uma solução de proteção de última geração que vem com o Windows 10, é uma proteção antivírus endpoint sempre ativa em tempo real.” A descrição se refere:

- a) Ao Microsoft Defender Antivírus.
- b) Ao WDefender Antivírus.
- c) Ao Firewall do Windows.
- d) Ao Avast Free Antivírus.

CONHECIMENTOS GERAIS E ESPECÍFICOS

21. No trabalho de atendimento à população, podemos nos deparar com dois tipos de coletivo, o público interno e o público externo, assim definidos como:

- a) Público Interno e Público externo não diferem substancialmente, tratando os dois do mesmo público.
- b) Público Interno é aquele que reside na cidade onde o serviço público está sendo prestado; Público Externo é aquele que se desloca de outras cidades para ser atendido.
- c) Público interno é aquele constituído pelos servidores e colaboradores daquela instituição; Público externo é sociedade civil em geral que busca pelo atendimento.
- d) Público Interno é aquele atendimento dentro das repartições; Público Externo é aquele atendimento durante pela equipe externas durante campanhas itinerantes.

22. Na recepção e atendimento de pessoas com deficiência, devemos:

- I. Ignorar sua deficiência afim de lhes dar tratamento sem distinção.
- II. Não subestimar suas possibilidades e suas demandas.
- III. Atender com cordialidade e escuta atenciosa sem que suas limitações se tornem uma barreira.
- IV. Perguntar qual a forma mais adequada de ajudá-la em sua demanda.
- V. Quando a deficiência for auditiva, falar bem pausadamente e fazer mímicas são mais adequadas e suficientes para o atendimento.

Estão **INCORRETAS** as alternativas:

- a) I e V
- b) I, II e IV
- c) II, III e V
- d) III e IV

23. Uma das habilidades mais apreciadas no desenvolvimento do trabalho, é a motivação para desempenhar sua função. De forma ampla, podemos definir motivação como:

- a) Uma metodologia aplicada por chefes para direcionar seus funcionários.
- b) É uma técnica objetiva com a qual as pessoas fazem suas escolhas estritamente pessoais.
- c) A maneira como a pessoa deve se comportar no ambiente de trabalho com superiores.
- d) O interesse de uma pessoa para uma ação, é o impulso que a orienta para alcançar um objetivo.



PREFEITURA MUNICIPAL DE AFONSO CUNHA/MA
CONCURSO PÚBLICO – EDITAL 001/2024
CARGO: RECEPCIONISTA



24. Ao atender o telefone o/a recepcionista deve iniciar o procedimento:

- a) Perguntando quem fala e de onde está falando.
- b) Ficando em silêncio e ouvir atentamente a demanda do cidadão.
- c) Dizendo o nome da organização ou do seu setor, apresentar-se dizendo seu nome e perguntar como pode ajudar.
- d) Pedir que o cidadão aguarde por alguns minutos enquanto organiza a agenda para anotar a dúvida/pedido que será feito.

25. São princípios que regem a Administração Pública, direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios:

- a) Da cidadania, dos direitos humanos e da legalidade.
- b) Da não-intervenção, defesa da paz, igualdade entre os Estados.
- c) Da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.
- d) Da legalidade, soberania nacional, cidadania e pluralismo jurídico.

26. No exercício de suas atividades das repartições públicas, é comum que o recepcionista tenha acesso a informações pessoais dos cidadãos que buscam atendimento. Nesse contexto, de acordo com a ética, deve-se:

- a) Ser honesto com essas informações, repassando-as a quem for de interesse.
- b) Mostrar-se mais competente de posse desses dados.
- c) Agir com discrição de sigilo, preservando o direito a intimidade do cidadão.
- d) Colocar senha em todos os arquivos que tenham informações pessoais.

27. Ao se deparar com o cidadão que demonstra irritabilidade e insatisfação com o atendimento recebido anteriormente, devemos garantir um atendimento de qualidade, ao mesmo tempo que gerenciamos a situação, para isso devemos:

- a) Encaminhá-lo de volta para o setor onde foi atendido inicialmente para que resolvam sua demanda.
- b) Ouvir sua queixa e agendar seu atendimento para duas semanas, afim de que os ânimos se acalmem.
- c) Ouvir suas dores com respeito, demonstrando empatia e empenho na solução do problema, resolvendo o mais rápido possível.
- d) Encaminhá-lo para a ouvidoria, para que seja ouvida suas reclamações.

28. O cuidado com a higiene e imagem pessoal deve ser um dos compromissos do/da recepcionista durante seu trabalho, pois está representando a instituição onde presta seus serviços. Assim, o/a recepcionista deve:

- I. Usar roupas limpas e discretas ou fardamento fornecido.
- II. As mulheres, em todas as ocasiões, usar salto alto e os homens podem usar tênis.
- III. Manter os cabelos limpos e arrumados e unhas feitas ou aparadas.
- IV. Faz parte da imagem pessoal, o uso correto da língua portuguesa.

Estão INCORRETAS as alternativas:

- a) I, II e IV
- b) II e IV
- c) I e III
- d) Apenas a II está incorreta.

29. São manifestações culturais maranhenses, reconhecidas e registradas como Patrimônio Imaterial do Maranhão:

- a) Samba de Roda e Reisado
- b) Tarantella e Quadrilha
- c) Bumba-meu-boi e Tambor de Crioula
- d) Samba de Coco e Bumba-meu-boi



PREFEITURA MUNICIPAL DE AFONSO CUNHA/MA
CONCURSO PÚBLICO – EDITAL 001/2024
CARGO: RECEPCIONISTA



30. São princípios fundamentais da Administração Pública Federal:

- I. Coordenação;
- II. Controle;
- III. Cidadania;
- IV. Soberania
- V. Descentralização.
- VI. Planejamento.
- VII. Construir uma sociedade livre, justa e solidária.

Estão INCORRETAS as alternativas:

- a) I, II, III e VI
- b) III, IV e VII
- c) II, V e IV
- d) V, IV e VII

31. Cláudia, servidora pública há mais de 10 anos, cometeu uma infração gravíssima em seu ambiente de trabalho, sendo afastada do seu posto de trabalho enquanto aguarda as investigações criminais serem finalizadas. O poder exercido pela administração pública na situação apresentada foi o:

- a) Poder de Polícia.
- b) Poder Hierárquico.
- c) Poder Disciplinar.
- d) Poder Regulamentar.

32. O município de Afonso Cunha foi criado através da Lei:

- a) Estadual n.º 10, de 10 de outubro de 1959.
- b) Municipal n.º 2, de 10 de outubro de 1957.
- c) Estadual n.º 7, de 10 de outubro de 1959.
- d) Municipal n.º 3, de 10 de outubro de 1957.

33. Podemos conceituar o atendimento ao público como:

- a) O ato de ouvir o público com zelo e qualidade de maneira a satisfazer a expectativa do cidadão, lhe dando retorno com positividade.
- b) Ato de tratar com informalidade os usuários do serviço público afim de gerar amizade pessoal.
- c) Ação de atender com rispidez todo o público para demonstrar seriedade no trabalho.
- d) Ato de receber as demandas dos cidadãos e atender apenas aquelas que esteja disponível no momento.

34. O atendimento pessoal presencial é aquele que:

- a) É realizado por ligação telefônica ou por vídeo chamada.
- b) É realizado sem que o servidor faça uso de aparelhos eletrônicos, sendo feito face a face com o cidadão
- c) É realizado apenas por vídeo chamada em tempo real.
- d) É feito em domicílio.

35. A comunicação é a principal ferramenta à disposição do servidor público para o bom cumprimento de seu trabalho. A comunicação verbal pode ser definida como:

- a) Aquela que ocorre apenas de maneira falada, como em conversas.
- b) Ocorre com gestos, olhares ou expressões.
- c) Aquela realizada através de palavras, sendo elas escritas ou faladas.
- d) Aquela que é feita através de ligações telefônicas ou esclarecimento de dúvidas.

36. No atendimento devemos estar atentos à algumas significados no acolhimento das demandas dos usuários do serviço público, uma delas é diferença entre atendimento e tratamento, que podem ser definidos como:

- a) Atendimento é cumprir demandas dentro do prazo e tratamento é organizar as informações recebidas.
- b) Tratamento é receber e filtrar as demandas dos usuários e atendimento é sobre a satisfação dessas demandas.
- c) Tratamento está relacionado ao modo diferencial dado no atendimento a autoridades políticas no setor público e atendimento é a recepção do público em geral.
- d) Atendimento diz respeito a satisfação das demandas de informações requisitadas pelos cidadãos e tratamento diz respeito à maneira como este cidadão é recebido e atendido em suas questões.



PREFEITURA MUNICIPAL DE AFONSO CUNHA/MA
CONCURSO PÚBLICO – EDITAL 001/2024
CARGO: RECEPCIONISTA



37. Leia o fragmento de texto à seguir:

“Dados registrados pelo **Ministério da Saúde** indicam a confirmação de 2 casos de **contaminação pela nova doença** e o monitoramento de 433 casos suspeitos. Não há evidências de **circulação sustentada** em território brasileiro. Ministério monitora 15 países.”

Sanar Med, 19 de mar de 2020

Em 2020, o Brasil registrou milhares de casos de COVID-19, que se espalhou pelo mundo inteiro, tendo graves consequência para sociedade, uma delas foi:

- a) Ambiental, pois os serviços de coletar lixo foram 100% paralisados.
- b) Econômica, pois a indústria e comércio geral pararam, afetando o fornecimento de bens e serviços, gerando demissões em massa.
- c) Cultural, pois as crianças interromperam a rotina de aulas.
- d) Previdenciária, uma vez que muitos contribuintes faleceram vítimas do vírus.

38. Com relação à Administração Pública Indireta, é CORRETO afirmar que:

- a) Fundações e autarquias serão criadas mediante decreto especial.
- b) Autarquias e Sociedade de Economia Mista são criadas mediante lei específica, enquanto Empresas Públicas e Fundações são criadas mediante lei complementar.
- c) Somente por lei específica poderá ser criada autarquia e autorizada a instituição de empresa pública, de sociedade de economia mista e de fundação.
- d) Todas instituições da administração pública indireta são criadas e autorizadas mediante emenda constitucional aprovadas pelo do Poder Legislativo.

39. O Padrão Ofício é uma uniformização trazida pelas recentes atualizações do Manual de Redação da Presidência da República que substitui os seguintes expedientes:

- I. Aviso
- II. Ofício
- III. Memorando
- IV. Ata
- V. Relatório.

Estão CORRETAS as alternativas:

- a) I, II e III
- b) II, III e IV
- c) III, IV e V
- d) Todas as alternativas.

40. Marília, 59 anos, assistente pessoal de dona Lúcia, uma senhora de também 59 anos, jovial, muito disposta e paraplégica por força de um acidente de carro, ao chegar em uma repartição pública, exigiu atendimento prioritário tratar de questões burocráticas de dona Lúcia. Paula, como recepcionista da repartição:

- a) Não deve aceitar o pedido, uma vez que dona Lúcia está presente, devendo ela própria deve dirigir-se ao responsável e realizar o seu pedido de atendimento prioritário.
- b) Deve atender à solicitação, pois Marília e dona Lúcia são idosas, e ambas são assistidas pelo Estatuto do Idoso, além do Estatuto da Pessoa com Deficiência.
- c) Deve atender à solicitação, pois o atendimento prioritário também se estende aos acompanhantes da pessoa com deficiência ou ao seu atendente pessoal.
- d) Não deve aceitar o pedido, uma vez que o pedido foi realizado por Marília e ela não tem direito de pedir atendimento prioritário para outra pessoa.