

Caderno de Provas

CCS 69 – NM

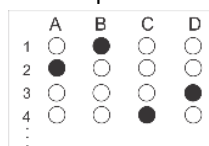
RECEPCIONISTA LEGISLATIVO

Edital Nº. 001/2023 –
Prefeitura / Câmaras Municipais do Seridó/RN

Data: ____/____/____

INSTRUÇÕES GERAIS PARA A REALIZAÇÃO DA PROVA

- Use apenas caneta esferográfica transparente de tinta azul ou preta.
- Escreva a data, a sua assinatura e o seu número de inscrição no espaço indicado nesta capa.
- A prova terá duração máxima de 3 (três) horas, incluindo o tempo para responder a todas as questões do **Caderno de Provas** e preencher a **Folha de Respostas**.
- Antes de retirar-se definitivamente da sala de provas, entregue a **Folha de Respostas** ao fiscal.
- Ao retirar-se definitivamente da sala de provas, antes de decorridas três horas do início das provas, deverá entregar também o **Caderno de Provas** ao fiscal.
- Este **Caderno de Provas** contém, respectivamente, 10 (dez) questões de Língua Portuguesa, 5 (cinco) questões de Informática e 15 (quinze) questões de Conhecimentos específicos.
- Se o **Caderno de Provas** contiver alguma imperfeição gráfica que impeça a leitura, comunique isso imediatamente ao Fiscal, para que seja efetuada de imediato a troca do Caderno.
- Cada questão de múltipla escolha apresenta apenas **uma** resposta correta. Para a marcação da alternativa escolhida na **Folha de Respostas**, pinte completamente o campo correspondente conforme a figura a seguir:



- Os rascunhos e as marcações feitas neste **Caderno de Provas** não serão considerados para efeito de avaliação.
- Interpretar as questões faz parte da avaliação; portanto, não é permitido solicitar esclarecimentos aos Fiscais.
- O preenchimento da **Folha de Respostas** é de sua inteira responsabilidade.
- A quantidade de questões objetivas e respectivas pontuações desta prova estão apresentadas a seguir:

<i>Disciplina</i>	<i>Número de questões</i>	<i>Pontos</i>
Língua Portuguesa	10 questões	30 pontos
Informática	05 questões	10 pontos
Conhecimentos específicos	15 questões	60 pontos
TOTAL DA PROVA	30 questões	100 pontos

ASSINATURA DO CANDIDATO:

NÚMERO DE INSCRIÇÃO:

QUESTÕES DE MÚLTIPLA ESCOLHA – LÍNGUA PORTUGUESA

As questões de 01 a 10 referem-se ao texto a seguir.

Falácia do injustificável

Por Margareth Dalcolmo

Inacreditável que, em meio a tantos problemas relevantes e preocupações no momento que vivemos, com guerras insanas, recrudescimento de ódios, vilipêndio de culturas, necessidade de reconstruir tanta coisa, e, por outro lado, maravilhas tecnológicas que nos inspiram e desafiam em torná-las acessíveis ao maior número de pessoas, estejamos diante de uma discussão sobre algo tão sobejamente nocivo, em todos os sentidos, como os dispositivos eletrônicos de fumar. Mas o fato é que nas últimas semanas se intensificou o assunto, sob a pressão de produtores e políticos, para que a regulamentação vigente no Brasil desde 2009 e ratificada em 2022 seja revista, liberando a comercialização.

Independentemente do teor de qualquer argumento, subjetivo ou científico, a configurar uma retórica construída sobre o que poderíamos definir como uma criação do mal, é preciso deixar claro, para os não iniciados nessa já cansada discussão, que após tentativas de captar novos adictos em nicotina, ao longo dos anos, com uso de filtros, seguidas de formulações chamadas “light”, surgem no mercado, nos últimos quinze anos, os dispositivos eletrônicos de fumar. Se fossem apenas suntuários e lúdicos, como tantos outros objetos de consumo da nossa contemporaneidade, seriam aceitáveis. Mas não. Surgiram da obstinação da indústria em lucrar, após a redução do número de fumantes em várias regiões do planeta. Eles não são inocentes, eles não podem ser travestidos de “redutores de danos” em pessoas que querem abandonar os cigarros convencionais, uma vez que contém altas doses de nicotina, que é a substância altamente viciante. Estamos assim a criar novas legiões de dependentes. E aos que nos questionam, então o porquê de ser reaberta essa discussão em consulta pública pela Anvisa, como ora ocorre, por sessenta dias, esclarecemos que esse é um procedimento de boas práticas em processos regulatórios, e não necessariamente modifica o racional.

O Brasil como país vitorioso em sua pioneira luta contra os cigarros convencionais de direitos individuais, reduzindo substantivamente o número de usuários de quase 40% para menos de 10% da população, também o é na regulação que criou, desde 2009, proibindo a comercialização de qualquer produto de tabaco aquecido em território nacional. É falacioso afirmar que fabricar, gerar empregos e impostos superaria os gastos com saúde em decorrência das doenças.

É repetitivo afirmar que há consenso entre especialistas que a indústria do tabaco seja responsável por causar dezenas de doenças e 12% dos óbitos no mundo, de acordo com as estimativas da OMS. O uso desses dispositivos desencadeou até mesmo o surgimento de uma nova doença, denominada Evali (Doença Pulmonar Associada aos Produtos de Cigarro eletrônico ou Vaping), que pode levar o paciente à UTI, ou mesmo à morte, em decorrência de insuficiência respiratória. É falacioso afirmar que o Evali foi apenas um surto, ocorrido nos Estados Unidos, causado por concentrações sem controle de substâncias, entre elas o THC.

É falsa também a informação que a utilização de dispositivos eletrônicos de fumar no país quase quadruplicou em 4 anos. Toda a publicidade para a venda desses produtos não tem como alvo os dependentes do cigarro tradicional, mas sim um novo mercado consumidor composto, principalmente, por jovens, adolescentes e até mesmo crianças. No Brasil, entre estudantes de 13 a 17 anos, 16,8% já experimentaram cigarro eletrônico, segundo a Pesquisa Nacional de Saúde do Escolar (Pense), que contempla o período de 2009 a 2019.

Na reunião da Diretoria Colegiada da Anvisa dos últimos dias, houve manifestações subjetivas de pessoas, o que não deverá ser considerado em análise técnica frente aos relatórios absolutamente bem documentados com base na cronologia dos fatos científicos e experiências de regulamentação de outros países, apresentados nos votos dos diretores, em particular pelo Diretor Presidente Barra Torres. A Academia Nacional de Medicina também publicou contundente parecer contra qualquer liberação desses produtos.

Como os senhores da guerra, historicamente não matam, mandam matar e não morrem, mandam morrer, imagino que nenhum dono da poderosa indústria tabageira fume dispositivos eletrônicos ou estimulem que seus filhos o façam, em nome da preservação da saúde e do bem estar e tampouco se permitam a desfaçatez do argumento de “redução de danos”.

Disponível em: <https://oglobo.globo.com/blogs/a-hora-da-ciencia/>[acesso em dez. de 2023]

- 01.** Considerando a intenção comunicativa prioritária e a sua composição, o texto apresenta elementos caracterizadores do gênero
- A) reportagem, visto que uma jornalista apresenta um aprofundamento sobre um acontecimento ocorrido recentemente.
 - B) artigo científico, visto que uma jornalista apresenta dados científicos acerca de um tema de relevância social.
 - C) artigo de opinião, visto que apresenta um ponto de vista defendido por uma autoridade especializada no tema.
 - D) artigo de divulgação científica, visto que uma cientista analisa os resultados de uma pesquisa para a população.
- 02.** O texto apresenta uma linguagem, predominantemente,
- A) conotativa com tendência a um nível de maior informalidade, o que está adequado ao gênero textual.
 - B) denotativa com tendência a um nível de menor informalidade, o que está adequado ao gênero textual.
 - C) conotativa com tendência a um nível de menor formalidade, o que está inadequado ao gênero textual.
 - D) denotativa com tendência a um nível de maior formalidade, o que está adequado ao gênero textual.
- 03.** O texto organiza-se a partir de uma sequência, predominantemente,
- A) explicativa, por esclarecer o leitor sobre os impactos do uso nocivo dos dispositivos eletrônicos de fumar.
 - B) argumentativa, por problematizar a liberação e a comercialização dos dispositivos eletrônicos de fumar.
 - C) argumentativa, por propor a resolução da problemática do uso dispositivos eletrônicos de fumar a partir da regulamentação desse produto.
 - D) explicativa, por descrever, minuciosamente, os efeitos nocivos na saúde dos usuários de dispositivos eletrônicos de fumar.
- 04.** O propósito comunicativo dominante no texto é
- A) defender o uso dos dispositivos eletrônicos de fumar por aqueles que desejam abandonar os cigarros convencionais.
 - B) divulgar resultados de pesquisa para conscientizar os brasileiros sobre os efeitos do uso de dispositivos eletrônicos de fumar.
 - C) propor estratégias de enfrentamento à liberação e à comercialização dos dispositivos eletrônicos de fumar.
 - D) desconstruir o ponto de vista daqueles que defendem a liberação dos dispositivos eletrônicos de fumar.
- 05.** O título “Falácia do injustificável” remete ao fato de se
- A) divulgar informação falsa ou propositalmente distorcida sobre a inexistência de consenso na comunidade científica acerca dos efeitos do tabaco.
 - B) utilizar argumentos de autoridade científica para convencer os usuários a fazerem uso de cigarros eletrônicos.
 - C) estabelecer uma falsa relação entre o uso de cigarros eletrônicos e a diminuição de danos no tocante ao uso de cigarros tradicionais.
 - D) fazer uma conclusão baseada em poucas evidências ou em casos isolados, baseados em dados comprovados cientificamente.

06. Considere o período a seguir.

Eles não são inocentes, eles não podem ser travestidos de “redutores de danos” em pessoas que querem abandonar os cigarros convencionais, uma vez que contém altas doses de nicotina, que é a substância altamente viciante.

As aspas foram utilizadas para demarcar uma

- A) ironia.
- B) negação.
- C) citação direta.
- D) ênfase da expressão.

Para responder às questões 7 e 8, analise o parágrafo a seguir.

É falsa também a informação que a utilização de dispositivos eletrônicos de fumar no país quase quadruplicou em 4 anos. Toda a publicidade para a venda desses produtos não tem como alvo os dependentes do cigarro tradicional, mas sim um novo mercado consumidor composto principalmente por jovens, adolescentes e até mesmo crianças. No Brasil, entre estudantes de 13 a 17 anos, 16,8% já experimentaram cigarro eletrônico, segundo a Pesquisa Nacional de Saúde do Escolar (Pense), que contempla o período de 2009 a 2019.

07. No último período do trecho, há uma

- A) citação indireta de uma voz autoritária e contrária ao posicionamento anterior.
- B) citação direta de uma voz autoritária e contrária ao posicionamento anterior.
- C) citação indireta, cuja finalidade é reforçar o posicionamento assumido, anteriormente, pelo autor.
- D) citação direta, cuja finalidade é explicitar um posicionamento refutado, anteriormente, pelo autor.

08. A palavra “até”, utilizada no parágrafo, trata-se de um

- A) preposição, indicando ideia de exclusividade e ironia.
- B) advérbio, funcionando com elemento de realce ou ênfase.
- C) preposição, sugerindo que as crianças também são consumidoras de cigarros eletrônicos.
- D) advérbio, sugerindo que as crianças não deveriam ser alvo do mercado de cigarros eletrônicos.

Para responder às questões 09 e 10, avalie o parágrafo a seguir.

É repetitivo afirmar que há consenso entre especialistas que a indústria do tabaco seja responsável por causar dezenas de doenças e 12% dos óbitos no mundo, de acordo com as estimativas da OMS. O uso desses dispositivos desencadeou até mesmo o surgimento de uma nova doença, denominada Evali (Doença Pulmonar Associada aos Produtos de Cigarro eletrônico ou Vaping), **que pode levar o paciente à UTI [1]**, ou mesmo à morte, em decorrência de insuficiência respiratória. É falacioso afirmar **que o Evali foi apenas um surto [2]**, ocorrido nos Estados Unidos, causado por concentrações sem controle de substâncias, entre elas o THC.

09. A interligação entre os dois últimos períodos é estabelecida por um conector elíptico. Um conector que pode ser utilizado para esclarecer a relação de sentido é o

- A) “por isso”.
- B) “porém”.
- C) “além disso”.
- D) “pois”.

10. Em relação às duas orações em destaque, é correto afirmar:

- A) A primeira oração exerce a função de substantivo.
- B) A primeira oração exerce a função de adjetivo
- C) As duas orações exercem função de adjetivo.
- D) As duas orações exercem a função de substantivo.

QUESTÕES DE MÚLTIPLA ESCOLHA – INFORMÁTICA

11. Ao abrir o Explorador de Arquivos do Windows 10 Educacional e selecionar a opção "Documentos" no acesso rápido, o usuário pode criar uma pasta por meio do atalho
- A) CTRL+SHIFT+B
 - B) CTRL+SHIFT+Z
 - C) CTRL+SHIFT+N
 - D) CTRL+SHIFT+P
12. Para sublinhar uma palavra no programa Microsoft Word Professional Plus 2016 – PT-BR, o usuário deve utilizar o seguinte atalho do teclado:
- A) CTRL+N
 - B) CTRL+L
 - C) CTRL+M
 - D) CTRL+S
13. Ao abrir o navegador Google Chrome e pressionar no teclado CTRL+H, o usuário abrirá a janela de
- A) Histórico.
 - B) Downloads.
 - C) Extensões.
 - D) Configurações.
14. No navegador Edge da Microsoft, é possível abrir uma janela que não salva no computador os dados de navegação, arquivos temporários, histórico e *cookies*. Essa janela denomina-se
- A) Anônima.
 - B) InPrivate.
 - C) Privativa.
 - D) Primitiva.
15. A assistente pessoal criada pela Microsoft que auxilia os usuários no Windows 10 denomina-se
- A) Siri.
 - B) Alexa.
 - C) Cortana.
 - D) Bixby.

QUESTÕES DE MÚLTIPLA ESCOLHA – CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

16. Uma das principais atribuições do(a) recepcionista é receber visitantes e munícipes, procurando identificá-los, averiguando suas pretensões para lhes prestar informações ou encaminhá-los às pessoas ou aos setores procurados. Assim sendo, é necessário atenção aos seguintes aspectos:
- A) ouvir atentamente as necessidades dos visitantes, conhecer a estrutura organizacional e física do local, comunicar-se com clareza e postura profissional.
 - B) manter um ambiente limpo e organizado, com a sinalização adequada para que os visitantes transitem tranquilamente no local, sem a necessidade de orientação do(a) recepcionista.
 - C) agir com empatia, intimidade e personalidade, de modo que os visitantes se sintam à vontade para expressar suas intenções.
 - D) compromisso profissional para realizar tudo o que for solicitado, de forma rápida e direta, priorizando sempre o menor tempo possível em cada atendimento.
17. Diante da crescente diversidade de canais de atendimento ao público, torna-se essencial para os profissionais aprimorarem suas habilidades. Considerando a abrangência do atendimento, com as modalidades presenciais, virtuais e telefônicas, afirma-se que o(a) recepcionista deve
- A) priorizar a comunicação presencial, uma vez que as demais modalidades não demandam habilidades específicas.
 - B) utilizar abreviações, *emojis* e linguagem coloquial nas plataformas virtuais, visando acompanhar a modernização desse tipo de comunicação.
 - C) prestar informações rápidas, de forma a apressar as chamadas telefônicas, a fim de manter as linhas desocupadas.
 - D) compreender as nuances específicas de cada canal e ajustar sua abordagem de acordo com as características de cada um.
18. Entre as atividades exercidas pelo profissional recepcionista, está a de saber utilizar os códigos dos serviços telefônicos. Alguns desses serviços receberam códigos específicos para as incubências públicas de emergência, tais como 190, 192 e 193, que são, respectivamente,
- A) Polícia Militar, Serviço de Atendimento Móvel de Urgência e Corpo de Bombeiros.
 - B) Polícia Militar, Vigilância Sanitária e Serviço de Atendimento Móvel de Urgência.
 - C) Polícia Militar, Serviço de Atendimento Móvel de Urgência e Defesa Civil.
 - D) Polícia Militar, Corpo de Bombeiros e Polícia Rodoviária Federal.
19. Para ligar para outro Estado usando um telefone fixo, deve-se digitar:
- A) 0 + DDD + número de telefone.
 - B) 0 + código da operadora + DDD + número de telefone.
 - C) 55 + DDD + código da operadora + número de telefone.
 - D) código da operadora + DDD + número de telefone.

- 20.** O processo de comunicação envolve envio, recebimento e interpretação de mensagens entre um remetente e um receptor. Nesse processo, o elemento que corresponde à interpretação e compreensão da mensagem recebida denomina-se
- A) Interferência.
 - B) Código.
 - C) Decodificação.
 - D) Informação.
- 21.** Conjunto formalizado de princípios e diretrizes que estabelece as normas de conduta e comportamento esperadas de indivíduos ou membros de uma organização denomina-se
- A) Estatuto Civil.
 - B) Código de Ética.
 - C) Política de Compliance.
 - D) Regime Jurídico dos Servidores Públicos.
- 22.** O conjunto de diretrizes preestabelecidas que precisa ser conhecido e observado em eventos oficiais ou especiais, por ser o indicador de como as pessoas devem se comportar no convívio social formal, é denominado de
- A) Etiqueta.
 - B) Convenção.
 - C) Cerimonial.
 - D) Protocolo.
- 23.** As correspondências oficiais utilizadas entre órgãos, entidades e autoridades para veicular ordens, solicitações ou informações que possuem valor jurídico são denominadas de
- A) Ofícios.
 - B) Memorandos.
 - C) Decretos.
 - D) Portarias.
- 24.** Conforme a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 2011),
- A) cabe aos órgãos e às entidades do poder público, observadas as normas e os procedimentos específicos aplicáveis, apresentar informações sigilosas e pessoais, propiciando amplo acesso e divulgação.
 - B) qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos e às entidades do poder público, por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.
 - C) os agentes públicos ou militares poderão recusar-se a fornecer informação requerida nos termos dessa lei, retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa.
 - D) o acesso à informação de que trata essa lei compreende, entre outros, os direitos de obter informações referentes a projetos de pesquisa e desenvolvimento científicos ou tecnológicos cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

- 25.** As práticas e os procedimentos utilizados para documentar e gerenciar a presença de pessoas externas em um determinado ambiente, a fim de garantir a segurança, a organização e o monitoramento adequados, referem-se
- A) ao registro e controle de visitantes.
 - B) ao planejamento de objetivos e metas do(a) recepcionista.
 - C) à organização e alocação dos recursos necessários.
 - D) à orientação das atividades para execução do trabalho.
- 26.** Compete à Câmara Municipal
- A) autorizar operações de natureza financeira de interesse da União, dos Estados e Municípios.
 - B) formular as leis municipais, aprovar ou vetar as ações que a prefeitura deseja fazer, além de fiscalizar as receitas e despesas do município.
 - C) sancionar, promulgar e fazer publicar as leis bem como expedir decretos e regulamentos para sua execução.
 - D) assessorar o(a) Prefeito(a) quanto ao cumprimento de normas previamente fixadas pelo cerimonial e adequadas para o estabelecimento de contatos sociais.
- 27.** A estrutura organizacional da Câmara Municipal é composta pelo Plenário, Mesa Diretora, Bancadas, Líderes e Comissões. Nessa estrutura, os órgãos responsáveis por elaborar estudos, examinar as proposições legislativas e emitir pareceres são
- A) as Comissões.
 - B) o Plenário e a Mesa Diretora.
 - C) as Bancadas e os Líderes.
 - D) o Plenário e as Bancadas.
- 28.** As etapas de recebimento, classificação, registro, controle de tramitação e distribuição de documentos constituem o processo de
- A) Arquivamento.
 - B) Inventário.
 - C) Protocolo.
 - D) Fluxograma.
- 29.** Ao receber uma correspondência com uma marcação inscrita “pessoal”, deve-se
- A) arquivá-la até que a pessoa interessada procure o documento.
 - B) abri-la para avaliar o grau de confidencialidade, registrá-la e encaminhá-la.
 - C) abri-la e, como qualquer outro tipo de correspondência, registrá-la e encaminhá-la.
 - D) entregá-la diretamente ao destinatário, evitando sua violação durante a tramitação.
- 30.** A classificação de correspondência refere-se ao processo de organização sistemática de documentos ou comunicações escritas, as quais podem ser categorizadas segundo
- A) distribuição, destinatário, velocidade e sigilo da correspondência.
 - B) origem, temporalidade, assunto e sigilo da correspondência.
 - C) instituição, destinatário, assunto e tramitação da correspondência.
 - D) canal, finalidade, responsabilidade departamental e sigilo da correspondência.