



PREFEITURA MUNICIPAL DE  
**CANTAGALO**  
*Confiança, honestidade e trabalho*



Instituto de Pensão e Aposentadoria Municipal - IPAM  
**Concurso Público**

# ATENDENTE

**Data: 23/05/2010**  
**Duração: 3 horas**

Leia atentamente as instruções abaixo.

01- Você recebeu do fiscal o seguinte material:

a) Este caderno, com 40 (quarenta) questões da Prova Objetiva, sem repetição ou falha, assim distribuídas:

Português	Conhecimentos Gerais	Conhecimentos Específicos
01 a 10	11 a 20	21 a 40

b) Um **Cartão de Respostas** destinado às respostas das questões objetivas formuladas nas provas.

02- Verifique se este material está em ordem e se o seu nome e número de inscrição conferem com os que aparecem no **Cartão de Respostas**. Caso contrário, notifique **imediatamente** o fiscal.

03- Após a conferência, o candidato deverá assinar no espaço próprio do **Cartão de Respostas**, com caneta esferográfica de tinta na cor **azul** ou **preta**.

04- No **Cartão de Respostas**, a marcação da alternativa correta deve ser feita cobrindo a letra e preenchendo todo o espaço interno do quadrado, com caneta esferográfica de tinta na cor **azul** ou **preta**, de forma contínua e densa.

Exemplo: 

A	B	<input checked="" type="checkbox"/>	D	E
---	---	-------------------------------------	---	---

05- Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas 5 (cinco) alternativas classificadas com as letras (A, B, C, D e E), mas só uma responde adequadamente à questão proposta. Você só deve assinalar **uma alternativa**. A marcação em mais de uma alternativa anula a questão, mesmo que uma das respostas esteja correta.

06- Será eliminado do Concurso Público o candidato que:

a) Utilizar, durante a realização das provas, telefone celular, bip, walkman, receptor/transmissor, gravador, agenda telefônica, notebook, calculadora, palmtop, relógio digital com receptor ou qualquer outro meio de comunicação.

b) Ausentar-se da sala, a qualquer tempo, portando o **Cartão de Respostas**.

**Observações:** Por motivo de segurança, o candidato só poderá retirar-se da sala após 1 (uma) hora a partir do início da prova.

O candidato que optar por se retirar sem levar seu Caderno de Questões não poderá copiar sua marcação de respostas, em qualquer hipótese ou meio. O descumprimento dessa determinação será registrado em ata, para julgamento posterior, podendo acarretar a eliminação do candidato.

Somente faltando 1 hora para o término da prova, o candidato poderá retirar-se levando o seu Caderno de Questões.

07- Reserve os 30 (trinta) minutos finais para marcar seu **Cartão de Respostas**. Os rascunhos e as marcações assinaladas no Caderno de Questões não serão levados em conta.

## PORTUGUÊS

Leia o texto a seguir e responda às questões de nº 01 a 10.

Cortar gastos, pagar dívidas, fazer regime, ir ao dentista. Para quase todo mundo, isso é bastante desagradável. Por que então não deixar para depois? Eu também costumo adiar o que não me dá prazer ou o que, penso, dará muito trabalho. Outro dia, li sobre um interessante exemplo criado pelo inesquecível escritor americano Mark Twain.

Imagine que, por um algum motivo de saúde, você seja obrigado a comer um sapo vivo, grande e melado. Você não tem escolha, precisa comer para sobreviver. É uma questão de vida ou morte.

Quando você vai querer comer esse sapo? Vai deixá-lo sobre a mesa do escritório? Ou em cima da pia da cozinha, esperando até que você tenha um pouquinho de vontade? Vai deixá-lo na sacada do apartamento enquanto você pensa no assunto? Ou vai sair para o boteco com os amigos para esquecer o problema? Tudo isso só aumentará seu grau de insatisfação. Aposto que você não encontrará mais prazer na vida. Só ficará imaginando qual é o verdadeiro sabor daquele sapo nojento.

A melhor saída? Engolir o sapo o mais depressa possível. O anfíbio não vai ficar com gosto melhor daqui a alguns dias. Por isso é melhor enfrentar logo a questão. Comendo o sapo agora, você vivenciará a mesma experiência desagradável que teria ao comê-lo daqui a cinquenta dias. Só que, ao resolver a questão imediatamente, você vai se livrar do estresse de ficar pensando no sapo. Depois de comê-lo, ele não habitará mais seus pensamentos.

Seguindo essa estratégia, Mark Twain dizia ser melhor deixar as piores coisas para o início do dia. Para o final, deixe apenas o que lhe dá prazer. Pessoas que adiam problemas fogem da realidade e só falam sobre coisas vagas, em um futuro sempre distante.

Fazer o que gosta não é suficiente para ficar bem na vida, mas se você conseguir criar uma disciplina para fazer primeiro o que é desagradável, deverá ficar numa situação muito privilegiada, e o mundo será só sorrisos para você.

(Mauro Halfeld, O Globo, 18 de julho de 2005)

**01.** Segundo o contexto, para manter o "Sorriso estampado no rosto" é necessário:

- A) cortar gastos
- B) pagar dívidas
- C) postergar decisões
- D) estabelecer prioridades
- E) apostar no futuro

**02.** "Engolir o sapo o mais depressa possível." (l. 18) - Pode-se atribuir ao texto sentido figurado, no qual a expressão em destaque significa:

- A) mastigar pouco os alimentos é prejudicial
- B) alcançar um objetivo demanda paciência
- C) esperar as coisas acontecerem é determinante para se obter sucesso
- D) desenvolver atividades desagradáveis ajuda a amadurecer o espírito
- E) suportar coisas desagradáveis sem revidar pode ser uma solução

**03.** A expressão em destaque introduz, de acordo com o contexto, oração com valor semântico de oposição em:

- A) "...isso só aumentará..." (l. 15)
- B) "Só ficará imaginando..." (l. 16)
- C) "Só que, ao resolver..." (l. 22)
- D) "...e só falam..." (l. 28)
- E) "...será só sorrisos..." (l. 32)

**04.** No segmento "...situação muito privilegiada, e o mundo será só sorrisos..." (l. 31/32), a vírgula foi usada para:

- A) isolar termos ou expressões explicativas
- B) marcar a omissão do verbo
- C) separar elementos intercalados
- D) separar orações com sujeitos diferentes
- E) separar elementos de mesma função sintática

**05.** Constitui exemplo de coesão referencial o emprego da expressão sublinhada em:

- A) "Para quase todo mundo..." (l. 1/2)
- B) "...comer esse sapo?" (l. 10)
- C) "Vai deixá-lo sobre a mesa..." (l. 10/11)
- D) "...imaginando qual é o verdadeiro..." (l. 16/17)
- E) "...gosto melhor daqui a alguns dias..." (l. 19)

**06.** No segmento "Imagine que, por algum motivo..." (l. 7) o autor usa o modo imperativo, estabelecendo comunicação direta com o leitor. O mesmo acontece no trecho:

- A) "Você não tem escolha..." (l. 8)
- B) "Quando você vai querer..." (l. 10)
- C) "...enquanto você pensa no assunto?" (l. 13)
- D) "Para o final, deixe apenas..." (l. 26)
- E) "Pessoas que adiam problemas..." (l. 27)

**07.** Alterar a ordem dos termos determina, segundo o contexto, alteração semântica da expressão:

- A) "inesquecível escritor" (l. 5)
- B) "algum motivo" (l. 7)
- C) "Tudo isso" (l. 15)
- D) "verdadeiro sabor" (l. 17)
- E) "gosto melhor" (l. 19)

**08.** "Ou vai sair para o boteco com os amigos para esquecer o problema?" (l. 13/14) O verbo esquecer apresenta regência segundo o registro coloquial na frase:

- A) Esqueci o sapo na pia.
- B) Esqueci-me do sapo na pia.
- C) Esqueci do sapo na pia.
- D) Esqueci-me de que o sapo estava na pia.
- E) Esqueci que o sapo estava na pia.

**09.** No segmento "O anfíbio vai ficar..." (l. 18/19), a palavra em destaque é acentuada pelo mesmo motivo que:

- A) inesquecível
- B) saída
- C) experiência
- D) desagradável
- E) saúde

**10.** "Daqui a alguns dias..." (l. 19) - A preposição a é adequadamente empregada para preencher a lacuna da frase:

- A) \_\_\_\_\_ algum tempo não admito engolir sapos.
- B) Não viajei do Rio \_\_\_\_\_ São Paulo para engolir sapos.
- C) \_\_\_\_\_ sapos que não conseguimos engolir.
- D) \_\_\_\_\_ muitas situações que nos obrigam a engolir sapos.
- E) \_\_\_\_\_ cerca de mil sapos para serem engolidos ao longo da vida profissional.

## CONHECIMENTOS GERAIS

**11.** O território correspondente ao Município de Cantagalo foi primitivamente habitado pelos índios:

- A) Guaicurus e Puris
- B) Tabajaras e Carajás
- C) Coroados e Goytacazes
- D) Guaranis e Pataxós
- E) Cariris e Potiguaras

**12.** O Município de Cantagalo integra a seguinte região fluminense:

- A) Noroeste
- B) Sul
- C) Metropolitana
- D) Norte
- E) Serrana

**13.** De acordo com o *Censo Demográfico IBGE 2009*, o número de habitantes no Município de Cantagalo é de:

- A) 20.540
- B) 36.540
- C) 13.540
- D) 40.540
- E) 51.540

**14.** Dentre as atividades econômicas desenvolvidas no Município de Cantagalo, a indústria é a principal responsável pela geração de renda. Atualmente, destaca-se o setor:

- A) químico
- B) alimentar
- C) têxtil
- D) cimenteiro
- E) eletrotécnico

**15.** De acordo com o artigo 19 da *Lei Orgânica do Município de Cantagalo*, cabe **exclusivamente** à Câmara Municipal, dentre outras atribuições:

- A) dispor sobre a organização e o funcionamento da administração municipal
- B) sancionar, promulgar e fazer publicar as leis, bem como expedir decretos
- C) determinar a extinção de funções ou cargos públicos, quando vagos
- D) fiscalizar os atos do Poder Executivo, inclusive os da administração indireta
- E) organizar e dirigir os serviços relativos às terras do Município

**16.** Segundo o artigo 198 da *Lei Orgânica do Município de Cantagalo*, ao estabelecer diretrizes e normas relativas ao desenvolvimento urbano, o Município deverá assegurar, dentre outras garantias:

- A) a restrição das áreas de exploração agrícola e pecuária
- B) a preservação, a proteção e a recuperação do meio ambiente urbano e cultural
- C) a extinção dos loteamentos clandestinos, abandonados ou não titulados
- D) a implantação de sistemas de coleta conjunta de águas pluviais e esgotos domésticos
- E) o exercício do direito de aquisição de imóveis públicos por usucapião

**17.** De acordo com o artigo 23 do *Regime Jurídico Único dos Servidores Públicos do Município, das Autarquias e das Fundações Municipais*, os servidores nomeados em virtude de concurso público serão estáveis após:

- A) dois anos de efetivo exercício
- B) um ano de estágio probatório
- C) cinco anos de efetivo exercício
- D) três anos de estágio probatório
- E) quatro anos de efetivo exercício

**18.** A investidura do funcionário em cargo de atribuições e responsabilidades compatíveis com a limitação que tenha sofrido em sua capacidade física ou mental, verificada em inspeção médica, recebe o nome de:

- A) aproveitamento
- B) reversão
- C) readaptação
- D) recondução
- E) reintegração

**19.** Segundo o artigo 48 do *Regime Jurídico Único dos Servidores Públicos do Município, das Autarquias e das Fundações Municipais*, o funcionário perderá a remuneração dos dias em que faltar ao serviço, bem como a parcela de remuneração diária proporcional aos atrasos, ausências e saídas antecipadas iguais ou superiores a:

- A) quinze minutos
- B) duas horas
- C) trinta minutos
- D) três horas
- E) sessenta minutos

**20.** De acordo com o artigo 84 do *Regime Jurídico Único dos Servidores Públicos do Município, das Autarquias e das Fundações Municipais*, o exercício de atividade remunerada durante o período de licença é vedado, dentre outros casos, quando se tratar de licença:

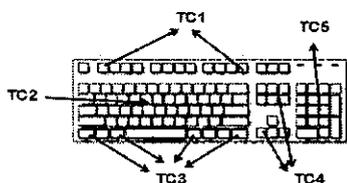
- A) para desempenho de mandato classista
- B) para tratamento de saúde
- C) por motivo de doença em pessoa da família
- D) para atividade política
- E) para tratar de interesses particulares

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21. Dentre os dispositivos que fazem parte da configuração dos microcomputadores, dois são considerados de entrada e saída, pois, dependendo do momento do processamento, ora eles são utilizados permitindo a gravação e armazenamento de dados, ora são empregados na leitura e recuperação dos dados armazenados. Dois exemplos desses dispositivos são:

- A) PENDRIVE E TECLADO
- B) TECLADO e DVD/RW
- C) DVD/RW e SCANNER
- D) SCANNER E DISCO RÍGIDO
- E) DISCO RÍGIDO E PENDRIVE

22. Observe a figura abaixo, que ilustra um teclado utilizado em microcomputadores versão *desktop*, onde TC1 indica as teclas da linha superior (à esquerda) e TC3 as teclas da linha mais inferior (à esquerda) do teclado.



As teclas identificadas por TC1 e TC3 são denominadas, respectivamente:

- A) função e controle
- B) controle e digitação
- C) supervisão e função
- D) digitação e navegação
- E) navegação e supervisão

23. Dentre os dispositivos que asseguram a proteção dos equipamentos de informática, um se caracteriza por manter a voltagem nominal de 110 V fornecida pela concessionária de energia elétrica entre valores aceitáveis, sendo muito utilizado na segurança para manter a integridade física dos servidores de rede e microcomputadores, inclusive em ambiente doméstico. Esse dispositivo é denominado:

- A) oscilador
- B) amplificador
- C) estabilizador
- D) ohmímetro
- E) voltímetro

24. Para salvaguardar os dados armazenados e as informações de importância para a Prefeitura Municipal de Cantagalo, periodicamente os funcionários que trabalham com microcomputadores devem executar cópias de segurança de seus arquivos. Esta atividade é conhecida pela seguinte denominação:

- A) Plug and Play
- B) Balance Line
- C) Download
- D) Pipeline
- E) Backup

25. Tanto o *Windows XP Professional* como o *Windows 7 Ultimate* disponibilizam uma ferramenta de desenho em Acessórios, que pode ser utilizada para criar desenhos em preto-e-branco ou em cores, e que um usuário pode manipular ou mesmo salvar como arquivos em diversos formatos. Essa ferramenta é denominada:

- A) Draw
- B) Paint
- C) Image
- D) InDesign
- E) PhotoBrush

26. No *Word 2007 BR*, o ícone  é mostrado como comando disponível a partir da guia **Layout de Página** na *Faixa de Opções*. As opções possíveis para Orientação são:

- A) A4 e Carta
- B) Retrato e Paisagem
- C) Horizontal e Vertical
- D) Longitudinal e Transversal
- E) Uma coluna e Duas colunas

27. No *Word 2003 BR*, o ícone  é utilizado na digitação de textos, com um significado determinado e correspondendo a um atalho de teclado. Esse significado e atalho de teclado são:

- A) mover e Ctrl + Z
- B) copiar e Ctrl + Z
- C) copiar e Ctrl + P
- D) copiar e Ctrl + C
- E) mover e Ctrl + C

28. Um usuário do *Word 2003 BR* digitou um texto e, em seguida, passou a formatá-lo. Selecionou a citação "Prefeitura Municipal de Cantagalo" e aplicou os estilos **negrito** e *itálico*, clicando com o

ponteiro do mouse nos ícones  e . Para negrito, o mesmo efeito pode ser obtido pressionando-se simultaneamente as teclas:

- A) Ctrl e B
- B) Alt e B
- C) Ctrl e N
- D) Alt e N
- E) Ctrl e K

29. Ao se utilizar o *Outlook Express 6*, versão em português, as mensagens de correio eletrônico criadas por um atendente são armazenadas temporariamente em uma determinada Caixa. Para enviar e transmitir as mensagens de correio armazenadas nessa

pasta, deve-se pressionar o ícone  que tem por significado Enviar/Receber. A Caixa é conhecida como de:

- A) Saída
- B) Entrada
- C) Mensagens
- D) E-mails em espera
- E) E-mails em trânsito

30. Atualmente é comum a transferência de arquivos compactados ou não, associados a documentos gerados no Word ou planilhas no Excel, em PDF ou de imagens em formatos GIF ou JPG, a partir de sites na internet para microcomputadores conectados fisicamente a uma rede. Essa transferência caracteriza um termo técnico conhecido por:

- A) upsize
- B) upload
- C) downright
- D) download
- E) downsize

**31.** Dentre os fatores que podem causar fracasso profissional não se pode incluir:

- A) segurança emocional
- B) falta de conhecimento técnico
- C) excesso de timidez
- D) falta de interesse pela empresa
- E) mau estado de saúde

**32.** Para transmitir uma ordem ou explicar procedimentos para a execução de tarefas, uma recomendação importante é:

- A) Transmita todas as ordens de uma só vez.
- B) Elogie os acertos, mas critique os erros.
- C) Seja claro e objetivo na comunicação.
- D) Seja enérgico, deixando claro que não admitirá erros.
- E) Seja gentil, mas deixe a pessoa resolver sozinha as dificuldades que aparecerem.

**33.** Inspirar simpatia, captar boa vontade, obter confiança, conseguir apreciação, buscar compreensão, esclarecer dúvidas, manter entendimento e fortalecer o moral são atitudes que devem ter as pessoas que atuam:

- A) nos cargos de chefia, somente
- B) nas relações públicas
- C) nos serviços de limpeza e conservação, somente
- D) com pessoas problemáticas
- E) com pessoas muito seguras de si

**34.** No atendimento telefônico, uma boa recomendação é:

- A) Para agilizar o atendimento, anotar apenas o primeiro nome de quem ligar.
- B) Para evitar confusão, não repetir nomes e números.
- C) Guardar sigilo sobre o nome de seu chefe, quando falar em nome dele.
- D) Ter à mão papel e lápis para anotações.
- E) Falar alto para que possa ser ouvido pela pessoa que atender.

**35.** No atendimento telefônico, se a chamada é para seu chefe e ele não se encontra, dê como resposta, por exemplo:

- A) O assunto pode ser resolvido por outra pessoa?
- B) Ele não está, saiu para almoçar e não voltou ainda.
- C) Ele não está, foi tomar um cafezinho já faz tempo.
- D) Não sei onde ele se encontra no momento.
- E) Ele foi resolver um problema particular no banco e logo estará de volta.

**36.** Nos atendimentos telefônicos, das expressões relacionadas abaixo, a única admissível é:

- A) a interjeição "hein?"
- B) o pedido "faz um favorzinho!"
- C) o uso de gírias como "oi, cara"
- D) expressões como "valeu!"
- E) a expressão "não entendi"

**37.** O endereçamento para caixa postal está correto na alternativa:

- A) Caixa Postal, nº 1028
- B) Caixa Postal nº 1028
- C) Caixa Postal \_\_\_ nº 1028
- D) caixa postal, nº 1.028
- E) caixa postal nº 1028 – rua da Consolação, nº 25 – São Paulo

**38.** Na identificação de um ofício, observa-se que o local e a data, por extenso, aparecem

- A) como primeiro componente, acima e à esquerda da página
- B) como último componente, após o fecho de cortesia
- C) como último componente, após a assinatura, nome e cargo do emitente
- D) como segundo componente, logo abaixo do título abreviado
- E) à direita da página, na mesma linha do título

**39.** O documento oficial que é da competência exclusiva dos chefes do Executivo e que podem ser do tipo regulamentar – visando a explicitar a lei e a facilitar a sua execução; do tipo individual ou coletivo – relacionando-se a situações funcionais, é denominado:

- A) Despacho
- B) Deliberação
- C) Ata
- D) Decreto
- E) Apostila

**40.** Observe o nome das empresas apresentados abaixo e coloque entre os parênteses a numeração por ordem de arquivamento, de 1 a 5, utilizando as regras oficiais para arquivamento pelo método alfabético.

- ( ) Thiago Fernandes Advogados
- ( ) 3 Corações Transportadora
- ( ) TAM Transportes Aéreos
- ( ) Tempos Modernos SA
- ( ) A Toca da Raposa Ltda

A sequência correta é:

- A) 5 – 3 – 1 – 2 – 4
- B) 3 – 2 – 4 – 5 – 1
- C) 3 – 5 – 1 – 2 – 4
- D) 1 – 4 – 5 – 2 – 3
- E) 4 – 1 – 3 – 5 – 2