



## Caderno de Provas

**CAM 133 – NM**

**RECEPCIONISTA**

**Editais Nº. 001/2024 –  
Prefeituras dos Municípios da AMCEVALE/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** e o **Caderno de Provas** ao fiscal.
- Em momento algum a pessoa candidata poderá se retirar definitivamente da sala de provas com o **Caderno de Provas**.
- 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         |
| <b>TOTAL DA PROVA</b>     | <b>30 questões</b>        | <b>100 pontos</b> |

ASSINATURA DO CANDIDATO:

NÚMERO DE INSCRIÇÃO:

**QUESTÕES DE MÚLTIPLA ESCOLHA – LÍNGUA PORTUGUESA**

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

**Novos perigos da inteligência artificial**

Após pouco mais de um ano de seu lançamento, não dá para negar que a inteligência artificial generativa – que tem como seu principal representante o ChatGPT – já revolucionou diversas áreas de trabalho. Mas essa força transformadora está mostrando, aos poucos, que também tem seu lado sombrio, levantando preocupações de todo tipo, inclusive éticas, pelo mundo.

A recém-encerrada greve dos roteiristas e atores de Hollywood já foi uma consequência do mundo pós-inteligência artificial. Entre outras reivindicações, os trabalhadores dos grandes estúdios cobravam regras mais claras para evitar que roteiros sejam totalmente escritos pela inteligência artificial, bem como restrições no uso indiscriminado da imagem dos atores coadjuvantes. Além de ter o poder de aniquilar o trabalho criativo, os sindicatos de Hollywood alertam que a automação desenfreada pode levar a uma produção de conteúdo carente da autenticidade que conecta histórias aos corações do público.

Outros casos recentes, dessa vez no Brasil, mostraram o aprofundamento dos perigos da inteligência artificial, tanto para pessoas públicas quanto para anônimos, e tendo principalmente mulheres como alvo. Primeiro foi a atriz mineira Isis Valverde, que teve diversas fotos adulteradas para simular o vazamento de imagens conhecidas como "nudes", como se ela estivesse sem roupa. As fotos falsas circularam pelas redes sociais como se fossem autênticas, o que levou a atriz a registrar um boletim de ocorrência na Delegacia de Crimes de Informática da Polícia Civil do Rio de Janeiro. A inteligência artificial também foi a ferramenta usada por alunos de escolas particulares de Belo Horizonte, Recife e Rio de Janeiro para criar versões falsas de imagens de colegas de sala nuas, em casos ainda mais preocupantes, já que envolvem adolescentes, ou seja, menores de idade.

A greve dos roteiristas e os sombrios casos de pornografia falsa gerada por IA revelam uma desconsideração alarmante pelo trabalho, pela privacidade e pela dignidade das pessoas. Por isso, é imperativo que a sociedade desenvolva estruturas robustas para prevenir esse tipo de abuso, e isso deve ser feito tanto pelos governos, quanto pelas empresas. Do lado das companhias que oferecem esse tipo de serviço, é fundamental que exista uma transparência maior nos algoritmos que regem a produção de textos e imagens pela inteligência artificial. Também é necessário que existam meios de identificação simultânea de conteúdos, como marcas d'água, de modo a comprovar que determinada foto ou sequência de palavras foi gerada por uma IA.

Falta ainda ao Brasil uma legislação clara para o uso da inteligência artificial, que leve em conta a atual mudança tecnológica. Apesar de a criação de montagens pornográficas – principalmente envolvendo menores de idade – ser crime, a autoria do produto final está em uma zona cinzenta das leis brasileiras. Para tentar coibir tais abusos, é preciso que existam regulamentações mais rigorosas e mecanismos claros de responsabilização pelo uso da IA para a produção de conteúdo criminoso.

A solução não reside em condenar a inteligência artificial – que é meramente uma ferramenta –, mas em estabelecer limites éticos e legais para sua aplicação. É preciso compreender que o perigo não está na IA em si, mas na ausência de diretrizes éticas. Como toda nova tecnologia, ela demanda técnicas, direitos e deveres totalmente novos, para que seja bem aplicada. Os alertas recentes já são mais do que suficientes para que esse debate se inicie, tanto nas empresas quanto no Congresso.

Disponível em: <https://www.em.com.br/2023/11/6654195-novos-perigos-da-inteligencia-artificial.html>. [Adaptado]

**01.** Considerando o texto em sua totalidade, o objetivo principal do texto é

- A) avaliar os efeitos negativos do uso indiscriminado e irresponsável da inteligência artificial.
- B) alertar sobre a necessidade de a sociedade criar mecanismos de defesa para o uso indiscriminado da inteligência artificial.
- C) apresentar soluções para extinguir os problemas advindos do uso da inteligência artificial.
- D) criticar a ausência de uma legislação brasileira que proteja os cidadãos do uso pornográfico da inteligência artificial.

**02.** De acordo com o texto, os perigos da inteligência artificial

- A) devem atingir também o mercado de trabalho.
- B) têm como alvo preferencial mulheres anônimas.
- C) surgiram apenas depois da criação do ChatGPT.
- D) atingem, exclusivamente, usuários das redes sociais.

**03.** Em relação ao uso da inteligência artificial, o autor do texto tem uma visão

- A) depreciativa, visto que aponta o lado sinistro dessa tecnologia.
- B) positiva, visto que admite a reversão do cenário estabelecido.
- C) indiferente, visto que se mostra apático em relação a essa questão.
- D) apocalíptica, visto que vislumbra um desfecho trágico para a humanidade.

**04.** Considerando a organização das ideias, no terceiro parágrafo, a ideia central

- A) está localizada, exclusivamente, no último período.
- B) está localizada, exclusivamente, no primeiro período.
- C) encontra-se diluída entre o terceiro e o quarto períodos.
- D) encontra-se diluída entre o primeiro e o segundo períodos.

**05.** Considere o trecho a seguir.

Do lado das companhias **que [1]** oferecem esse tipo de serviço, é fundamental **que [2]** exista uma transparência maior nos algoritmos **que [3]** regem a produção de textos e imagens pela inteligência artificial.

As palavras **[1]**, **[2]** e **[3]**, em destaque, devem ser classificadas, respectivamente, como

- A) conjunção integrante, pronome relativo, conjunção integrante.
- B) pronome relativo, conjunção integrante e conjunção integrante.
- C) pronome relativo, conjunção integrante e pronome relativo.
- D) conjunção integrante, pronome relativo e pronome relativo.

**06.** Se o sujeito for flexionado plural no trecho “[...] é fundamental **que exista uma transparência maior nos algoritmos [...]**”, a sua nova versão, de acordo com o português escrito padrão, será:

- A) “[...] é fundamental que exista transparências maior nos algoritmos [...]”.
- B) “[...] são fundamentais que exista transparências maiores nos algoritmos [...]”.
- C) “[...] são fundamentais que existam transparências maior nos algoritmos [...]”.
- D) “[...] é fundamental que existam transparências maiores nos algoritmos [...]”.

07. Considere o trecho a seguir.

Primeiro foi a atriz mineira Isis Valverde, que teve diversas fotos adulteradas para simular o vazamento de imagens conhecidas como "nudes", como se ela estivesse sem roupa. As fotos falsas circularam pelas redes sociais como se fossem autênticas, o que levou a atriz a registrar um boletim de ocorrência na Delegacia de Crimes de Informática da Polícia Civil do Rio de Janeiro.

Nesse trecho, a presença de verbos

- A) dispostos numa relação de anterioridade e posterioridade caracteriza a sequência narrativa.
- B) flexionados no pretérito perfeito do indicativo é um traço caracterizador da sequência descritiva.
- C) flexionados no pretérito imperfeito do indicativo é um traço caracterizador da sequência narrativa.
- D) encadeadores de ações simultâneas caracteriza, predominantemente, a sequência descritiva.

08. No quinto parágrafo, a conjunção “apesar de” é utilizada para

- A) estabelecer relação explicativa entre orações.
- B) estabelecer relação concessiva entre orações.
- C) introduzir oposição de ideias em relação ao período anterior.
- D) introduzir explicação em relação à ideia do período anterior.

09. Analise o período a seguir.

A inteligência artificial também foi a ferramenta usada por alunos de escolas particulares de Belo Horizonte, Recife e Rio de Janeiro **para [1]** criar versões falsas de imagens de colegas de sala nuas, em casos ainda mais preocupantes, **já que [2]** envolvem adolescentes, ou seja, menores de idade.

As conjunções [1] e [2] em destaque introduzem orações que exprimem

- A) explicações.
- B) finalidades.
- C) finalidade e explicação, respectivamente.
- D) explicação e consequência, respectivamente.

10. Analise o período a seguir.

A solução não reside em condenar a inteligência artificial – que é meramente uma ferramenta –, mas em estabelecer limites éticos e legais para sua aplicação.

Em relação à pontuação desse período,

- A) a vírgula separa orações coordenadas.
- B) a vírgula marca uma pausa respiratória.
- C) os dois travessões indicam a presença de oração adjetiva restritiva.
- D) os dois travessões podem ser retirados sem causar alteração de sentido.

**QUESTÕES DE MÚLTIPLA ESCOLHA – INFORMÁTICA**

11. No programa Microsoft Word 365 PT-BR, o atalho do teclado utilizado para Salvar o documento e, em seguida, imprimi-lo é:
- A) CTRL+B e CTRL+P
  - B) CTRL+I e CTRL+N
  - C) CTRL+A e CTRL+R
  - D) CTRL+Z e CTRL+S

12. Analise a figura abaixo:



Figura 01

A logomarca da figura 01 refere-se ao navegador

- A) Google Chrome.
  - B) Microsoft Edge.
  - C) Mozilla Firefox.
  - D) Internet Explorer.
13. Ao utilizar o atalho “CTRL+T”, no navegador do Google Chrome, o usuário vai abrir
- A) o Histórico.
  - B) uma Nova Guia.
  - C) uma Nova Janela.
  - D) uma Nova Janela Anônima.
14. No programa Microsoft Excel 365 PT-BR, para iniciar uma fórmula, numa célula ou na barra de fórmulas, é preciso iniciar com o caractere
- A) Igual (=)
  - B) Jogo da velha (#)
  - C) Barra (/)
  - D) Asterisco (\*)
15. Para Centralizar o conteúdo no documento do programa Microsoft Word 365 PT-BR, o usuário seleciona o texto e utiliza, no teclado, o atalho
- A) CTRL+Q
  - B) CTRL+G
  - C) CTRL+J
  - D) CTRL+E

**QUESTÕES DE MÚLTIPLA ESCOLHA – CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

16. O papel do(a) Recepcionista é crucial para o bom funcionamento de uma instituição, envolvendo diversas responsabilidades. Dentre elas estão
- A) Coordenar equipes; conduzir treinamentos técnicos; preencher relatórios financeiros.
  - B) Utilizar ferramentas tecnológicas; auxiliar pessoas com deficiência e com prioridade de atendimento; gerenciar o estoque de materiais da instituição.
  - C) Registrar a entrada e a saída de pessoas, equipamentos e materiais; orientar e dar informações precisas e atualizadas; preencher e organizar documentos físicos e digitais.
  - D) Coordenar a equipe de limpeza e manutenção do local; manter-se calmo(a) em situações de emergência; compartilhar informações com visitantes e público interno, independente do grau sigilo.
17. A organização e disposição de indivíduos em diferentes níveis ou graus de autoridade, responsabilidade, importância ou poder, dentro de uma estrutura organizacional ou social chama-se:
- A) Autarquia.
  - B) Categoria.
  - C) Franquia.
  - D) Hierarquia.
18. Em um ambiente de trabalho, a comunicação clara e objetiva é essencial para o bom atendimento ao público. Em uma situação na qual um(a) visitante apresenta uma dúvida sobre determinado serviço oferecido pela instituição, o(a) Recepcionista deve:
- A) Fornecer todas as informações disponíveis sobre o serviço, mesmo que não sejam relevantes para a dúvida do(a) visitante.
  - B) Direcionar o(a) visitante para que outro setor possa sanar a dúvida apresentada.
  - C) Estabelecer uma conversa informal e descontraída e encaminhá-lo(a) a outro setor para evitar mais questionamentos e atrasar outros atendimentos.
  - D) Escutar atentamente, esclarecer a dúvida e fornecer informações relevantes.
19. A população tem necessidades e o direito de questionar, sugerir ou reclamar. Em uma situação de reclamação durante um atendimento telefônico, o(a) Recepcionista deve adotar uma abordagem de modo a:
- A) Oferecer desculpas breves e encerrar a ligação para evitar prolongar o conflito.
  - B) Argumentar com o(a) cliente sobre a legitimidade da reclamação, justificando as políticas institucionais para o ocorrido.
  - C) Ouvir atentamente o cliente, demonstrar empatia, pedir desculpas pela experiência negativa e buscar uma solução adequada.
  - D) Informar que a reclamação será considerada e que entrará em contato em um momento mais conveniente.

20. A palavra comunicação vem do latim *communicare*, que significa “partilhar”, “participar algo” ou “tornar comum”. No contexto dos profissionais de atendimento, é a troca de informação entre dois ou mais indivíduos com o objetivo de compartilhar dados, situações, conhecimento, orientações, ideias, entre outros. No entanto, para que essa troca aconteça é necessário que haja os seguintes elementos:
- A) Voz ativa, emissor, receptor e *feedback*.
  - B) Emissor, receptor, mensagem, canal e código.
  - C) Emissor, linguagem corporal, receptor e *storytelling*.
  - D) Linguagem verbal, emissor, receptor e oratória.
21. Além de habilidades técnicas, a ética e a postura profissional são aspectos cruciais para o desempenho eficaz e a construção de uma imagem positiva. Nesse caso, a ética profissional vai além do cumprimento das normas e regulamentos, envolvendo:
- A) Proatividade, organização, humildade, sigilo, empatia e suposições nas interações diárias.
  - B) Sigilo, responsabilidade, dinamismo, organização, carisma e severidade nas interações diárias.
  - C) Confidencialidade, transparência, imparcialidade, prudência, honestidade e respeito nas interações diárias.
  - D) Organização, disciplina, pontualidade, aparência elegante, atenção e negociações de interesse nas interações diárias.
22. Conhecer como são usados os pronomes de tratamento é fundamental em instituições públicas. Segundo a 3ª Edição do Manual de Redação da Presidência da República (BRASIL, 2018), para Deputados Federais é utilizado o seguinte tratamento:
- A) Vossa Eminência.
  - B) Vossa Excelência.
  - C) Vossa Magnificência.
  - D) Vossa Senhoria.
23. A Lei de Acesso à Informação (Lei N.º 12.527/2011) estabelece princípios e procedimentos que devem ser seguidos pelos órgãos públicos para garantir a transparência e o acesso às informações. Para efeitos desta lei, considera-se informação sigilosa:
- A) Aquela pessoal, relacionada à pessoa natural identificada ou identificável.
  - B) Aquela exercida pelos órgãos e entidades, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços.
  - C) Aquela que pode ser conhecida e utilizada por indivíduos, equipamentos ou sistemas autorizados.
  - D) Aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.
24. Ao analisar a natureza do assunto tratado em um documento, cuja divulgação não prejudica a instituição, podendo ser de domínio público, classifica-se esse documento em:
- A) Primário.
  - B) Ostensivo.
  - C) Reservado.
  - D) Institucional.

- 25.** Os serviços relacionados ao recebimento de documentos, registro, controle de tramitação e expedição de correspondências compõem as atividades de:
- A) Protocolo.
  - B) Classificação.
  - C) Arquivamento.
  - D) Rastreabilidade.
- 26.** Patrícia é recepcionista na Procuradoria-Geral do Município. Ela recebeu um envelope endereçado à chefe de Gabinete, com uma etiqueta inscrita “pessoal”; panfletos sobre um congresso de Direito; e dois envelopes endereçados à Procuradoria sem a indicação do destinatário. Durante a classificação e registro dos documentos, ela:
- A) Abriu os envelopes, leu as correspondências e, após identificação dos respectivos destinatários, os protocolou e os encaminhou às pessoas interessadas. Já os panfletos foram guardados para o caso de alguém procurá-los.
  - B) Abriu todas as correspondências para tomada de conhecimento sobre os assuntos e, após identificação dos respectivos destinatários, foram protocoladas e encaminhadas aos setores interessados, exceto os panfletos, que permaneceram na mesa da recepção.
  - C) Não abriu o envelope com a etiqueta “pessoal” por se tratar de correspondência particular, apenas o registrou para entrega; registrou todos os panfletos e coletou a assinatura de todos que os receberam; e os envelopes endereçados à Procuradoria foram encaminhados à chefe de Gabinete para análise, triagem e encaminhamento.
  - D) Não abriu o envelope com a etiqueta “pessoal” por se tratar de correspondência particular, apenas o registrou para entrega; não precisou registrar os panfletos porque não são documentos oficiais, apenas os distribuiu aos servidores e visitantes; já os envelopes endereçados à Procuradoria foram abertos, lidos para tomada de conhecimento sobre o assunto e, após identificação dos respectivos destinatários, foram protocolados e encaminhados aos setores interessados.
- 27.** O ato de agendar é uma técnica que deve ser utilizada para manter a organização e a produtividade. Desta forma, no contexto profissional, a agenda é uma ferramenta útil para o(a) Recepcionista
- A) Registrar compromissos pessoais e eventos sociais importantes, consultas médicas, lista de compras e contas a pagar.
  - B) Registrar a chegada de visitantes e colaboradores, monitorando o tempo de atendimento de cada um.
  - C) Anotar as obrigações trabalhistas, atestar a existência de compromissos, lembrar aniversários e registrar frases de autoajuda para controle emocional.
  - D) Organizar o tempo, registrar informações relevantes, gerenciar tarefas e compromissos diários, evitando sobreposições e atrasos.
- 28.** O conhecimento em *Word*, *Excel* e *PowerPoint* capacita os(as) recepcionistas a desempenharem suas funções de maneira mais eficaz, permitindo:
- A) O acesso à *internet*, aplicativos e recursos de segurança, auxiliando na proteção dos componentes do sistema.
  - B) A elaboração de e-mails, gerenciamento de tarefas e controle dos usuários, protegendo os dados da organização.
  - C) A elaboração de textos e a criação de planilhas e apresentações, contribuindo para a organização das informações.
  - D) A personalização de dados, padronização de documentos e salvamento em nuvem, subsidiando o compartilhamento de informações complexas.



**CONCURSO PÚBLICO PREFEITURAS DOS MUNICÍPIOS DA AMCEVALLE – VALE DO AÇU**  
**EDITAL Nº 001/2024**

---

**29.** A organização consiste em dispor dos recursos em uma estrutura que facilite a realização das atividades, de modo a garantir um ambiente de trabalho funcional e acolhedor. Uma estratégia para organização do ambiente, considerando o espaço disponível, disposição dos móveis e equipamentos, bem como o fluxo de pessoas, é chamado de:

- A) Layout.
- B) Fluxograma.
- C) Planejamento.
- D) Diagramação.

**30.** O(A) Recepcionista precisa conhecer a estrutura hierárquica, distribuição de responsabilidade e as relações de autoridade dentro de uma organização. A representação gráfica dessa estrutura é denominada:

- A) Layout.
- B) Estatuto.
- C) Organograma.
- D) Mapa estratégico.