

# CONCURSO PÚBLICO



## EMPRESA DE SANEAMENTO DE ARRAIAL DO CABO - ESAC

**DATA: 19/10/2008**  
**DOMINGO - TARDE**

**CARGO: MC2 - Recepcionista**

ATENÇÃO	GABARITO
VERIFIQUE SE O SEU GABARITO CONFERE COM O CARTÃO DE RESPOSTAS	X

### A T E N Ç Ã O

O **Caderno de Questões** contém 40 questões de múltipla-escolha, cada uma com 5 opções (A, B, C, D e E).

1. Ao receber o material, verifique no **Cartão de Respostas** seu nome, número de inscrição, data de nascimento e cargo. Qualquer irregularidade comunique imediatamente ao fiscal de sala. Não serão aceitas reclamações posteriores.
2. A prova objetiva terá duração de 3 horas, incluídos neste tempo o preenchimento do **Cartão de Respostas**.
3. Leia atentamente cada questão e assinale no **Cartão de Respostas** a opção que responde corretamente a cada uma delas. O **Cartão de Respostas** será o único documento válido para a correção eletrônica. O preenchimento do **Cartão de Respostas** e a respectiva assinatura serão de inteira responsabilidade do candidato. Não haverá substituição do **Cartão de Respostas**, por erro do candidato.
4. Observe as seguintes recomendações relativas ao **Cartão de Respostas**:
  - A maneira correta de marcação das respostas é cobrir, fortemente, com esferográfica de tinta azul ou preta, o espaço correspondente à letra a ser assinalada.
  - Outras formas de marcação diferentes implicarão a rejeição do **Cartão de Respostas**.
  - Será atribuída nota zero às questões não assinaladas ou com falta de nitidez, ou com marcação de mais de uma opção, e as emendadas ou rasuradas.
5. O fiscal de sala não está autorizado a alterar qualquer destas instruções. Em caso de dúvida, solicite a presença do coordenador local.
6. Você só poderá retirar-se definitivamente do recinto de realização da prova após 60 minutos contados do seu efetivo início, **sem levar o Caderno de Questões**.
7. Você só poderá levar o próprio **Caderno de Questões** faltando uma hora para o término do horário da prova, conforme Edital do Concurso.
8. Por motivo de segurança, só é permitido fazer anotação durante a prova no **Caderno de Questões**.
9. Após identificado e instalado na sala, você não poderá consultar qualquer material, enquanto aguarda o horário de início da prova.
10. Os três últimos candidatos deverão permanecer na sala até que o último candidato entregue o **Cartão de Respostas**.
11. Ao terminar a prova, é de sua responsabilidade entregar ao fiscal o **Cartão de Respostas**. Não esqueça seus pertences.
12. O **Gabarito Oficial da Prova Objetiva** será disponibilizado no site [www.funcab.org](http://www.funcab.org), no dia 21/10/2008, conforme estabelecido no Cronograma Previsto.

Realização:

## LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto abaixo e responda às questões propostas.

### O SEGREDO DA FELICIDADE

Há muito tempo, em uma terra muito distante, havia um jovem rapaz, filho de um rico mercador, que buscava obstinadamente o segredo da felicidade.

Já havia viajado por muitos reinos, falado com muitos sábios, sem, no entanto, desvendar tal questão.

Um dia, após longa viagem pelo deserto, chegou a um belo castelo no alto de uma montanha. Lá vivia um sábio, que o rapaz ansiava conhecer.

Ao entrar em uma sala, viu uma atividade intensa. Mercadores entravam e saíam, pessoas conversavam pelos cantos, uma pequena orquestra tocava melodias suaves.

De longe ele avistou o sábio, que conversava calmamente com todos os que o buscavam. O jovem precisou esperar duas horas até chegar sua vez de ser atendido.

O sábio ouviu-o com atenção, mas lhe disse com serenidade que naquele momento não poderia explicar-lhe qual era o segredo da felicidade.

Sugeriu que o rapaz desse um passeio pelo palácio e voltasse dali a duas horas. "Entretanto, quero pedir-lhe um favor." - completou o sábio, entregando-lhe uma colher de chá, na qual pingou duas gotas de óleo. "Enquanto estiver caminhando, carregue essa colher sem deixar o óleo derramar."

O rapaz pôs-se a subir e a descer as escadarias do palácio, mantendo sempre os olhos fixos na colher. Ao fim de duas horas, retornou à presença do sábio.

"E então?" - perguntou o sábio - "você viu as tapeçarias da pérsia que estão na sala de jantar? Viu o jardim que levou dez anos para ser cultivado? Reparou nos belos pergaminhos de minha biblioteca?"

O rapaz, envergonhado, confessou não ter visto nada. Sua única preocupação havia sido não derramar as gotas de óleo que o sábio lhe havia confiado.

"Pois então volte e tente perceber as belezas que adornam minha casa." - disse-lhe o sábio.

Já mais tranquilo, o rapaz pegou a colher com as duas gotas de óleo e voltou a percorrer o palácio, dessa vez reparando em todas as obras de arte. Viu os jardins, as montanhas ao redor, a delicadeza das flores, atentando a todos os detalhes possíveis.

De volta à presença do sábio, relatou pormenorizadamente tudo o que vira.

"E onde estão as duas gotas de óleo que lhe confiei?" - perguntou o sábio.

Olhando para a colher, o rapaz percebeu que as havia derramado.

"Pois este, meu rapaz, é o único conselho que tenho para lhe dar - disse o sábio - o segredo da felicidade está em saber admirar as maravilhas do mundo, sem nunca esquecer das duas gotas de óleo na colher."

(Narrativa popular)

1. Pela leitura atenta do texto, conclui-se que o segredo da felicidade é:

- A) a obstinação pelos compromissos do cotidiano;
- B) viver a vida em toda a sua plenitude, sem preocupações;
- C) o perfeito equilíbrio entre a obrigação e o lazer;
- D) enriquecer para alcançar a sabedoria;
- E) despojar-se de todos os compromissos.

2. Dentre as alternativas abaixo, a que NÃO caracteriza o sábio é:

- A) vaidoso;
- B) atencioso;
- C) sereno;
- D) paciente;
- E) inteligente.

3. O jovem rapaz ansiava conhecer o sábio porque:

- A) queria iniciar o processo interior de auto-iluminação;
- B) tinha necessidade de saber do seu futuro;
- C) precisava aconselhar-se sobre como administrar o seu próprio castelo;
- D) acreditava que ele poderia desvendar-lhe um segredo;
- E) estava conflitado pela posse das coisas materiais.

4. Pelo tempo que o jovem esperou para ser atendido, deduz-se que o sábio:

- A) não tinha pressa em iniciar o atendimento;
- B) começava o atendimento priorizando idosos e crianças;
- C) era muito procurado pelo povo, a quem atendia pacientemente;
- D) parava de vez em quando para integrar-se à orquestra;
- E) interrompia o atendimento para negociar com os mercadores.

5. O sábio não pôde explicar imediatamente ao jovem o segredo que este procurava porque:

- A) era necessário meditar e fazer jejum para que se desse a revelação;
- B) era preciso que o jovem vivenciasse uma experiência que justificasse a revelação;
- C) não tinha autorização de seus superiores para tal declaração;
- D) não possuía o jovem maturidade para compreendê-lo;
- E) ele também não conhecia a resposta para essa questão.

6. Dentre as belezas do palácio, a que NÃO é citada no texto é:

- A) tapeçaria persa na sala de jantar;
- B) peça de mobiliário entalhada em ouro;
- C) jardim cultivado há dez anos;
- D) pergaminhos da biblioteca;
- E) orquestra que tocava músicas suaves.

7. Dentre as características das lendas populares presentes no texto, encontram-se:

- A) personagens com características não-humanas;
- B) natureza comprometida com a poluição;
- C) atividade comercial moderna;
- D) ambientes nebulosos;
- E) indefinição de tempo e espaço.

8. Em "...chegou a um belo castelo..." (linhas 6 - 7), o verbo grifado tem a mesma regência que em:

- A) Os sábios se revezavam nas tarefas religiosas.
- B) O jovem estava entusiasmado diante do sábio.
- C) Os peregrinos necessitam de compreensão.
- D) Obedeceu ao sábio quanto à revelação.
- E) Pensou em atender o jovem através de um enigma.

9. Em "... sem, no entanto, desvendar tal questão." (linha 5), a expressão grifada tem o valor semântico de:

- A) explicação;
- B) condição;
- C) conclusão;
- D) proporção;
- E) oposição.

10. Em "... o segredo da felicidade está..." (linha 49), a palavra destacada foi formada pelo mesmo processo que:

- A) percorrer;
- B) malmequer;
- C) delicadeza;
- D) inútil;
- E) televisão.

11. Em "... retornou à presença do sábio." (linha 27), o acento indicativo da crase foi empregado pela mesma razão que em:

- A) Às vezes meditava no segredo da felicidade.
- B) O jovem ficou longo tempo à espera do sábio.
- C) O rapaz não se sentiu à vontade para visitar o palácio.
- D) À medida que viajava, o jovem sentia-se mais próximo do que procurava.
- E) Referiu-se à felicidade como um bem conhecido.

12. Em "... um jovem rapaz, filho de um rico mercador, que..." (linhas 1 - 2), as vírgulas foram empregadas para isolar:

- A) o vocativo;
- B) o aposto;
- C) termos coordenados;
- D) o sujeito do predicado;
- E) adjunto adverbial deslocado.

13. A frase abaixo que se apresenta correta quanto à colocação do pronome pessoal oblíquo é:

- A) Revelar-me-á o segredo da felicidade amanhã à noite.
- B) Me disseram para esperar a revelação até amanhã.
- C) Sempre falaram-me que os sábios entendiam tudo.
- D) Nada incomodava-me naquela espera.
- E) Em tratando-se de segredos, o sábio era infalível.

14. Em "... desvendar tal questão." (linha 5), o termo grifado classifica-se como pronome:

- A) possessivo;
- B) indefinido;
- C) relativo;
- D) demonstrativo;
- E) pessoal.

15. "Esta é a chave da felicidade."

Dentre as alternativas abaixo, a que NÃO apresenta a mesma classificação do predicado grifado é:

- A) Os pessimistas não crêem nos sábios.
- B) As pessoas estavam tranquilas no castelo.
- C) O materialista parece indiferente à sua sorte.
- D) Os obstáculos são importantes na vida de todos.
- E) O jovem ficou extasiado com a revelação.

## CONHECIMENTOS COMUNS

16. De acordo com a estrutura básica da Empresa de Saneamento de Arraial do Cabo - ESAC, compete ao Conselho Fiscal:

- I. requisitar da Diretoria esclarecimentos, informações e documentos, inclusive a elaboração de demonstrações financeiras ou contábeis que julgar necessária;
- II. dirigir, coordenar e controlar as atividades técnicas e administrativas da ESAC;
- III. designar o titular da Auditoria Interna, observado o disposto no Estatuto da empresa;
- IV. fiscalizar os atos de gestão dos administradores da ESAC, e verificar o cumprimento dos respectivos deveres legais e contratuais próprios e assinados com terceiros.

Dos itens acima mencionados, estão corretos apenas:

- A) I e II;
- B) II e III;
- C) I e IV;
- D) I, II e IV;
- E) II, III e IV.

17. A proposta sobre a destinação do lucro do exercício da ESAC, após análise conclusiva dos órgãos internos, será:

- A) imediatamente aprovada pelo Prefeito;
- B) submetida à aprovação da Assembléia Geral;
- C) encaminhada à Câmara dos Vereadores;
- D) submetida ao Tribunal Regional de Justiça;
- E) remetida à Secretaria Municipal de Obras.

18. No que diz respeito ao resultado do exercício anual da ESAC, feita a dedução para atender aos acumulados e à provisão para o imposto sobre a Renda, caberá ao Conselho de Administração fixar, para distribuição de dividendos, no mínimo:

- A) 5%;
- B) 10%;
- C) 15%;
- D) 20%;
- E) 25%.

19. O clima de Arraial do Cabo é influenciado em grande parte pela Ressurgência das águas frias que diminui a precipitação anual. A umidade relativa do ar ultrapassa com frequência 80% devido:

- A) à grande quantidade de chuvas na região;
- B) aos ventos úmidos que vêm do oceano;
- C) às correntes quentes;
- D) à vegetação exuberante;
- E) às florestas araucárias.

20. "Situa-se na Praia dos Anjos e marca o local onde aportou, em 1503, a primeira aramada portuguesa. Bem próximo, vê-se o Poço D'água que, durante anos, abasteceu a antiga vila."

(www.arraialdocaborj.com.br)

O texto refere-se:

- A) às Ruínas do telégrafo;
- B) à Ilha dos Franceses;
- C) à Igreja Nossa Senhora dos Remédios;
- D) ao Farol Velho;
- E) ao Obelisco Américo Vespúcio.

24. "Conta bancária que o trabalhador pode utilizar nas ocasiões previstas em lei, formada por depósito efetuado pelo empregador; foi instituído como alternativa para o direito de indenização e de estabilidade para o empregado e como poupança compulsória a ser formada nos casos previstos na legislação." Trata-se do conceito de:

- A) Abono;
- B) Décimo Terceiro Salário;
- C) Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS);
- D) Fundo de Garantia de Tempo e Serviço (FGTS);
- E) Adicionais.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21. O sistema de comunicação envolve componentes fundamentais.

Estabeleça a correspondência abaixo, numerando a 2ª coluna de acordo com a 1ª.

- (1) fonte ou remetente
- (2) transmissor
- (3) canal
- (4) destino
- (5) ruído

- ( ) meio ou processo (voz, telefone, carta) através do qual a mensagem é transmitida até o receptor;
- ( ) pessoa que vai receber a mensagem;
- ( ) cria a mensagem ou idéia através de palavras, símbolos ou códigos pelos quais pretende comunicar a outras pessoas;
- ( ) espaço intermediário entre o transmissor e o receptor;
- ( ) interferência negativa, distorção ou perturbação no processo de comunicação.

A seqüência correta, de cima para baixo, é:

- A) 1, 3, 5, 4, 2;
- B) 2, 4, 1, 3, 5;
- C) 3, 2, 4, 5, 1;
- D) 3, 1, 5, 2, 4;
- E) 4, 2, 3, 1, 5.

22. Na administração de pessoal é fundamental o conhecimento de alguns conceitos.

"Pessoa física que presta pessoalmente a outrem serviços não eventuais, subordinados e assalariados (...)" é conceito de:

- A) empregador;
- B) empregado;
- C) trabalhador autônomo;
- D) trabalhador eventual;
- E) trabalhador temporário.

23. A transferência legal do desempenho de atividades de determinada empresa, para outra empresa, que executa as tarefas contratadas, de forma que não se estabeleça vínculo empregatício entre os empregados da contratada e a contratante é denominada (o):

- A) estágio;
- B) subempregabilidade;
- C) sociedade;
- D) convênio;
- E) terceirização.

Observe o texto abaixo e responda às questões de números 25 e 26.

"Pode-se afirmar que administrar com eficiência e exatidão o movimento de entradas e saídas dos materiais necessários à empresa o quê, quanto, quando e como comprar não é tarefa simples, e implica procedimentos fundamentais (...)"

(Viana, J.J. Administração de Materiais)

25. Segundo J.J. Viana, a atividade que visa ao estabelecimento de auditoria permanente de estoques em poder do Almoxarifado, objetivando garantir a plena confiabilidade e exatidão de registros contábeis e físicos, essencial para que o sistema funcione com a eficiência requerida, denomina-se:

- A) compras;
- B) cadastramento;
- C) inventário físico;
- D) recebimento;
- E) armazenamento.

26. Para Viana, o local destinado à fiel guarda e conservação de materiais, em recinto adequado à sua natureza, tendo a função de destinar espaços onde permanecerá cada item aguardando a necessidade do seu uso, ficando sua localização, equipamentos e disposição interna condicionados à política geral de estoques da empresa, é conceituado de:

- A) almoxarifado;
- B) arquivo;
- C) cadastro;
- D) empresa;
- E) inventário.

Com base no Manual de Redação da Presidência da República, responda às questões de número 27 a 31.

27. Marta é recepcionista de uma empresa. Ao redigir um ofício cujo destinatário era o presidente da empresa, utilizou-se corretamente do seguinte pronome de tratamento:

- A) Você;
- B) Vossa Senhoria;
- C) Vossa Excelência;
- D) Vossa Eminência;
- E) Vossa Magnificência.

28. O pronome de tratamento usado para se dirigir a um senador é:

- A) Senhor;
- B) Vossa Excelência;
- C) Vossa Senhoria;
- D) Vossa Magnificência;
- E) Vossa Reverendíssima.

29. O ofício tem como finalidade o tratamento de assuntos oficiais pelos órgãos da Administração Pública entre si e também com particulares. Devem constar do cabeçalho ou do rodapé do ofício as seguintes informações do remetente:

- A) pronome de tratamento / nome da pessoa / endereço;
- B) data / endereço postal / nome do destinatário;
- C) pronome de tratamento / nome do destinatário / endereço de correio eletrônico;
- D) nome do órgão ou setor / endereço postal / telefone e endereço de correio eletrônico;
- E) endereço postal / pronome de tratamento / data / nome do órgão ou setor.

30. Toda comunicação oficial expedida por meio de telegrafia ou telex:

- A) fax (fac-símile);
- B) correio eletrônico;
- C) telegrama;
- D) ofício;
- E) requerimento.

31. Gilda precisava enviar uma mensagem do seu departamento para o departamento financeiro, ambos da mesma empresa. Considerando que a comunicação seria eminentemente interna e precisava ser ágil, Gilda utilizou o seguinte tipo de expediente:

- A) Ofício;
- B) Aviso;
- C) Memorando;
- D) Carta;
- E) Portaria.

32. Suponha a seguinte situação: uma recepcionista precisa realizar uma chamada interna utilizando um aparelho tipo *standard*, com central telefônica tipo *Panasonic*. Usando os números de 1 a 5, ordene adequadamente as ações abaixo:

- ( ) aguardar o tom de discar interno;
- ( ) se o ramal estiver livre e atender, a comunicação estará estabelecida;
- ( ) levantar o fone do gancho;
- ( ) teclar o número do ramal;
- ( ) coloque o fone no gancho, concluindo o procedimento.

A seqüência correta, de cima para baixo, é:

- A) 1, 3, 4, 5, 2;
- B) 2, 4, 1, 3, 5;
- C) 3, 1, 4, 5, 2;
- D) 4, 1, 3, 2, 5;
- E) 3, 5, 1, 4, 2.

33. Estabeleça a relação das teclas de um aparelho com suas respectivas funções, numerando a 2ª coluna de acordo com a 1ª (exemplo ilustrativo de configuração: *KS KX-T7130*):

- (1) INTERCOM
- (2) REDIAL
- (3) TRANSFER
- (4) FLASH

- ( ) rediscar o último número discado;
- ( ) transferir uma chamada;
- ( ) acessar algumas características da Central KS/PABX e serviços centrais telefônicos;
- ( ) realizar ou receber uma chamada interna.

A seqüência correta, de cima para baixo, é:

- A) 2, 3, 4, 1;
- B) 1, 3, 4, 2;
- C) 3, 2, 1, 4;
- D) 4, 1, 2, 3;
- E) 2, 4, 3, 1.

34. O documento que constitui aviso ao público em geral ou a grupos interessados na divulgação de atos e fatos administrativos é denominado:

- A) Memorando;
- B) Carta;
- C) Ordem de Serviço;
- D) Certidão;
- E) Edital.

35. Acerca dos arquivos institucionais pode-se afirmar que:

- I. os arquivos públicos podem ser federal, estadual ou municipal;
- II. os arquivos privados representam um conjunto de documentos recebidos ou produzidos por pessoas físicas ou instituições não públicas, produzido de acordo com as atividades específicas ou diversificadas;
- III. os arquivos públicos armazenam documentos produzidos ou recebidos em decorrência das suas atividades administrativas, jurídicas e legislativas;
- IV. Os arquivos privados representam um conjunto de documentos recebidos ou produzidos por instituições públicas.

Dos itens acima mencionais, estão corretos, apenas:

- A) I e III;
- B) II e III;
- C) III e IV;
- D) I, II e III;
- E) II, III e IV.

36. Carla é recepcionista e precisa arquivar as seguintes fichas em ordem alfabética:

- Adriana Almeida
- Abel Marques
- Albino Ferreira
- Álvaro Costa
- Albiclea Matos

A ordem correta será:

- A) Adriana Almeida / Álvaro Costa / Albiclea Matos / Abel Marques / Albino Ferreira;
- B) Abel Marques / Albiclea Matos / Adriana Almeida / Albino Ferreira / Álvaro Costa;
- C) Abel Marques / Adriana Almeida / Albiclea Matos / Albino Ferreira / Álvaro Costa;
- D) Adriana Almeida / Abel Marques / Álvaro Costa / Albiclea Matos / Albino Ferreira;
- E) Adriana Almeida / Álvaro Costa / Albino Ferreira / Albiclea Matos / Abel Marques.

37. Acerca dos métodos de arquivamento pode-se afirmar que:

- I. o método de arquivamento alfabético considera o nome como elemento principal;
- II. o método de arquivamento geográfico considera a data do documento como elemento principal;
- III. o método de arquivamento é determinado em função da espécie e da data do documento;
- IV. o método de arquivamento geográfico organiza por local ou setor de produção do documento.

Dos itens acima citados, estão corretos apenas:

- A) I e II;
- B) II e III;
- C) I e IV;
- D) II, III e IV;
- E) I, III e IV.

38. São equipamentos básicos utilizados em um escritório, EXCETO:

- A) telefone;
- B) microcomputador;
- C) fax (fac-simile);
- D) máquinas de calcular;
- E) DARF Documento de Arrecadação de Receitas Federais.

39. Numa correspondência, a abreviatura correta do termo "atenção", no sentido de "aos cuidados de", é:

- A) aten;
- B) att;
- C) etall;
- D) Al;
- E) AT.

40. O documento que registra resumidamente e com clareza as ocorrências, deliberações ou assembleias, e que deve ser redigido de maneira que NÃO seja possível qualquer modificação posterior, denomina-se:

- A) Procuração;
- B) Certidão;
- C) Aviso;
- D) Instrução;
- E) Ata.