



PROCESSO SELETIVO

PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTO ÂNGELO

CARGO

A TENDENTE

26.9.2021

Esta prova consta de 20 (vinte) questões, relativas a Conhecimentos Específicos e Atribuições do Cargo

ATENÇÃO

1. Confira o total das questões. Qualquer irregularidade, comunique ao fiscal antes de iniciar a prova.
2. **O cartão contém duas partes:**
 1. **Uma é para assinalar as respostas**, devidamente desidentificada.
 2. **A outra com a identificação do candidato. Nesta parte**, confira seus dados (nº de inscrição, nome e cargo) e **assine no local indicado**.
3. As duas partes não podem ser destacadas uma da outra, as quais deverão ser entregues ao fiscal de sala.
4. Assinale apenas UMA resposta para cada questão objetiva.
5. Ao passar para o cartão-resposta, negrite a quadrícula na linha e coluna correspondentes à resposta correta. É vedada qualquer marca que não seja na quadrícula correspondente à resposta do candidato. Caso isso ocorra, o candidato estará automaticamente desclassificado.
6. A interpretação das questões é parte integrante da prova.
7. Questão rasurada será anulada.
8. A duração da prova é de 3h (três horas), incluindo o tempo para o preenchimento do cartão-resposta.

BOA PROVA!

Nº DE INSCRIÇÃO

NOME



C onhecimentos Específicos e Atribuições do Cargo

Relacionamento Interpessoal: Conceito e Importância

Você sabe o que é relacionamento interpessoal? Nada mais é do que a forma como interagimos com as pessoas ao nosso redor: amigos, colegas de trabalho, familiares, ou seja, as diversas interações que podem acontecer baseadas em sentimentos, emoções e tipos de relacionamentos que temos com o núcleo de pessoas que nos cerca em nosso dia a dia.

Seja em casa, no trabalho ou no lazer, você está cercado, a todo momento, por diversas relações interpessoais. Apesar do nome geralmente não ser muito conhecido, praticamos esse tipo de relacionamento diariamente, ao conviver com diversos perfis de personalidade.

O relacionamento interpessoal sempre muda; tudo depende do contexto em que ele está inserido. Isso significa que o seu modo de se relacionar no ambiente de trabalho não será igual em seu relacionamento familiar, do mesmo modo que você terá comportamentos diferentes se estiver no meio de uma comunidade de “apenas conhecidos” ao invés de estar entre amigos mais íntimos.

<https://febracis.com/relacionamento-interpessoal-conceito-e-importancia/>

1. Analise as afirmativas a seguir:

- I. O conceito de Relacionamento Interpessoal está ligado de forma mais direta às relações de trabalho, compreendendo principalmente as relações entre os gestores e seus colaboradores.
- II. Em termos de relacionamento interpessoal, estar em uma comunidade de “apenas conhecidos” exige o mesmo padrão de comportamento adotado quando uma pessoa está entre “amigos mais íntimos” ou no local de trabalho.
- III. O relacionamento interpessoal pode ocorrer em uma relação entre profissionais e colegas de trabalho, entre pessoas de uma mesma família, comunidade, sociedade e pode ocorrer ainda de forma virtual, sem contato direto entre as pessoas envolvidas.

Das afirmações acima:

- A. I, II e III estão corretas.
- B. Somente a II está incorreta.
- C. Somente a III está correta.
- D. I, II e III estão incorretas.

2. Sobre relacionamento interpessoal, considere as seguintes afirmações, indicando-as como verdadeiras (V) ou falsas (F). Após, assinale a alternativa que contém a sequência correta das letras, de cima para baixo.

- No ambiente de trabalho, a harmonia e a fluidez das relações entre os funcionários contribuem não só para uma boa comunicação, mas também para uma prática profissional mais eficaz, com maiores chances de crescimento e menor probabilidade de erros.
- Em um relacionamento virtual, com as pessoas envolvidas trocando informações sobre questões de serviço como, por exemplo, uma atendente de escola que responde a um e-mail da Direção, não há necessidade de formalismo entre elas. O mais importante, nesse caso, é a agilidade da resposta e, portanto, questões como correção gramatical e formas de tratamento não devem ser levadas em consideração.
- Respeito, empatia, simpatia e responsabilidade são fatores essenciais para a manutenção de um relacionamento interpessoal, tanto nos ambientes de trabalho como em outras instâncias da vida pessoal, como as relações familiares e sociais de um indivíduo.
- Não há necessidade de preparar-se para a prática de um bom relacionamento interpessoal, pois questões como empatia e respeito para com o outro independem de treinamento e são valores inatos, inerentes, portanto, a qualquer pessoa.

- A. V – V – V – V
- B. F – V – F – V
- C. V – F – V – V
- D. V – F – V – F



3. Considere os procedimentos a seguir.
- I. Ao proceder a um atendimento, apresente-se adequadamente; em se tratando de uma pessoa que vai atender pela primeira vez, é importante dizer seu nome e colocar-se à disposição para o atendimento.
 - II. Ao atender a uma pessoa, é importante fazer uma série de perguntas de forma a “adivinhar” o que ela pretende, pois isso denota o comprometimento e a competência do atendente na sua prática profissional.
 - III. Quando se tratar de uma questão que não pode resolver ou de uma informação para a qual desconhece a resposta, o atendente deve dizer que isso não é com ele, pois é melhor não atender do que dar uma informação incorreta.
 - IV. Ao atender a uma pessoa, independentemente de quem ela seja, é importante que o atendente forneça todas as informações necessárias, respondendo às questões feitas e passando a ela todas as orientações necessárias de acordo com a finalidade do atendimento.
- De acordo com os procedimentos acima, está correta a alternativa:
- A. () Somente as afirmações I e IV são verdadeiras.
 - B. () Somente as afirmações I e III são falsas.
 - C. () Todas as afirmações são verdadeiras.
 - D. () Somente a afirmação II é falsa.
4. Em um atendimento, para que se efetive a comunicação entre as pessoas envolvidas e se estabeleça entre elas o necessário entendimento da questão a ser tratada, as funções da linguagem que devem prevalecer são, respectivamente, as descritas corretamente na alternativa:
- A. () Função metalinguística e função fática.
 - B. () Função fática e função referencial.
 - C. () Função conativa e função poética.
 - D. () Função referencial e função metalinguística.
5. Analise as afirmações abaixo e, após, marque a alternativa correta.
- I. Para exercer a função de atendente, não é necessário se preocupar com a normatização da escrita da Língua Portuguesa, pois o mais importante é que as pessoas sejam bem atendidas. Portanto, não é obrigatório observar a sintaxe de concordância e de regência, por exemplo, nos documentos a serem redigidos pelo atendente.
 - II. Ao responder a um e-mail de serviço, o atendente deve considerar quem é o emissor. No caso de tratar-se de alguém conhecido, como um familiar ou amigo, a resposta pode ser escrita em uma linguagem coloquial, com formas de tratamento amigáveis, sem preocupação com o formalismo da linguagem. O emprego de gírias contribui para a eficácia da mensagem.
 - III. Tendo como base a ideia do senso comum de que o bom atendimento é a “porta de entrada” de qualquer organização, cabe ao atendente promover um atendimento de acordo com as necessidades de quem busca os serviços da organização onde trabalha. Atender sempre da melhor forma possível contribui para a qualidade do serviço prestado e para a satisfação das pessoas.
- A. () As afirmações I, II e III estão corretas.
 - B. () As afirmações I e III estão corretas e a II está incorreta.
 - C. () As afirmações I, II e III estão incorretas.
 - D. () As afirmações I e II estão incorretas e III está correta.



6. Considerando o Processo de Comunicação, atribua 100 pontos para cada afirmação correta e, a seguir, assinale a alternativa que corresponde corretamente à soma dos pontos.
- () A linguagem é um sistema organizado de sinais que serve como meio de comunicação entre as pessoas para compartilharem suas experiências, trocarem informações, buscar conhecimento etc.
 - () Como meio de comunicação e de interação interpessoal, a linguagem tem várias finalidades, tais como: colocar o ser humano em sintonia com sua família, com a sociedade e com o mundo; servir de instrumento para informar, perguntar, dar ordens, prometer, persuadir, rezar, meditar, entre tantas outras possibilidades; contribuir para a formulação do pensamento e ajudar a sonhar, criar, calcular, organizar, planejar etc.
 - () Para a eficácia da comunicação entre as pessoas, cabe ao receptor da mensagem interpretar o contexto que a gerou. De sua capacidade de interpretação é que resulta o entendimento entre as partes envolvidas, isto é, entre o emissor e receptor, e isso independe da forma como a mensagem foi escrita ou enviada.
 - () Entende-se por linguagem híbrida, a mistura simultânea da linguagem verbal e da não verbal em uma mesma mensagem. Cartazes de publicidade, outdoors, charges, histórias em quadrinhos, entre outros gêneros, são exemplos de linguagem mista ou híbrida.
 - () No processo de comunicação, o código corresponde ao meio utilizado para a transmissão da mensagem, que pode ser a internet, uma revista, um jornal, a televisão e o rádio, por exemplo. Já o canal corresponde a um conjunto de sinais estruturados, que pode ser verbal ou não verbal, para a transmissão da mensagem, no caso a Língua Portuguesa.
- A. () 500 pontos.
B. () 400 pontos.
C. () 300 pontos.
D. () 200 pontos.
7. Assinale a única alternativa incorreta em relação à Redação Técnico-Oficial.
- A. () O Comunicado pode ser definido como uma declaração ou uma nota por meio do qual se faz uma determinada comunicação pública. O Comunicado pode emanar de uma pessoa, de uma empresa, de uma organização ou do governo e é divulgado através dos meios de comunicação.
 - B. () O Aviso pode ser considerado sinônimo de Comunicado, pois tem as mesmas finalidades e características, sendo seu principal objetivo avisar alguém de alguma coisa. Assim como o Comunicado, o Aviso deve ser divulgado através dos meios de comunicação, não permitindo outros meios de divulgação.
 - C. () O documento, por meio do qual se faz uma publicação de interesse geral, como a divulgação de um Concurso Público ou de uma normatização, por exemplo, é o Edital.
 - D. () A Ordem de Serviço pode ser definida como o documento por meio do qual se emitem normatizações, orientações e procedimentos de serviço a serem adotados e cumpridos pelos profissionais de uma determinada organização, instituição, empresa. A Ordem de Serviço contribui para o acompanhamento e controle das tarefas e serviços realizados.
8. O documento usado para a comunicação interna de órgãos públicos, empresas, organizações, que serve como um meio rápido de transmitir uma informação, com emprego de uma linguagem objetiva e concisa e cuja principal característica é a objetividade, corresponde ao item descrito corretamente na alternativa:
- A. () Memorando.
 - B. () Aviso.
 - C. () Ordem de Serviço.
 - D. () Comunicado.



9. Considerando a função de atendente e a qualidade de seus serviços, analise as afirmações a seguir:
- I. Um mau atendimento pode gerar conflitos e clientes insatisfeitos. Por isso, cabe aos atendentes o compromisso de se prepararem profissionalmente para a prática de sua função, pois um bom ou mau resultado pode depender da forma como atendem às pessoas em geral.
 - II. Em um atendimento, independentemente da pessoa atendida, é importante que o atendente empregue uma linguagem técnica, priorizando termos inerentes à profissão, pois esse é um fator relevante para demonstrar a qualidade do serviço prestado.
 - III. Ao enviar um ofício por e-mail, por exemplo, à Direção de uma escola, o mesmo pode ser redigido de forma mais livre, sem precisar atender à estrutura formal desse tipo de documento. Não há, nesse caso, obrigatoriedade de uso de formas de tratamento, como o vocativo, e de expressões de cortesia, como “Atenciosamente” ou “Respeitosamente”.
- Das afirmações acima:
- A. () Apenas a I está correta.
 - B. () Apenas a III está incorreta.
 - C. () Apenas a II está correta.
 - D. () I, II e III estão corretas.
10. Analise as afirmações a seguir, observando a sintaxe de concordância, de regência e de colocação pronominal e o uso de determinadas palavras e expressões da Língua Portuguesa. Após, assinale a alternativa correta.
- I. A função de atendente requer comprometimento por parte do profissional. Assim, o atendente deve ter certeza que todas as pessoas tem direito a um bom atendimento.
 - II. Atender bem à qualquer pessoa é um dever do atendente. Nas relações interpessoais, é importante que hajam pessoas comprometidas e profissionais competentes.
 - III. Embora exista bons profissionais, um mal atendimento pode criar uma imagem negativa de um determinado ramo de serviço. Porisso, é importante que as pessoas comprometam-se com sua função.
 - IV. Um bom atendimento ao público requer seriedade e comprometimento por parte do profissional, haja vista que disso depende a eficácia da função de atendente. Comprometer-se com a função é, pois, um fator a ser adotado pelos atendentes.
 - V. Atender bem e nunca recusar-se a prestar uma informação à quem quer que seja pode ser um fator diferencial entre um e outro atendente. Entender porque as pessoas lhe procuram é um bom ponto de partida para a eficácia do atendimento.
- A. () Apenas a III está incorreta.
 - B. () Apenas a IV e a V estão corretas.
 - C. () Apenas a II e a III estão incorretas.
 - D. () Apenas a IV está correta.
11. Na perspectiva de Oliveira (2012), a garantia do direito da criança a uma educação para a saúde prevê as seguintes considerações:
- I. Um bom planejamento das atividades de cuidado favorece a formação de competências para o autocuidado.
 - II. A formação de habilidades motoras básicas, hábitos de conduta e o aprendizado de representações sobre o comer dispensa o planejamento.
 - III. As atividades de cuidado pessoal devem ser organizadas de forma a obedecerem a uma ordem rigorosa.
 - IV. O aprendizado de regras sociais pelas crianças pode ampliar as possibilidades de controle sobre suas condições de saúde, bem como auxiliar na construção de sua autonomia e autoestima.
- Em relação às afirmativas acima:
- A. () Somente a I e a III estão corretas.
 - B. () Somente a I e a II estão corretas.
 - C. () Somente a I, a III e a IV estão corretas.
 - D. () Somente a I e a IV estão corretas.



12. Segundo as Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação Infantil (Resolução CNE/CEB Nº 05/2009), as interações e a brincadeira são consideradas:
- A. () Eixos norteadores das práticas pedagógicas que compõem a proposta curricular da Educação Infantil.
 - B. () Possibilidades de organização do trabalho pedagógico que compõem a proposta curricular da Educação Infantil.
 - C. () Elementos norteadores das práticas pedagógicas que compõem a proposta curricular da Educação Infantil.
 - D. () Metodologias norteadoras das práticas pedagógicas que compõem a proposta curricular da Educação Infantil.
13. Segundo Barbosa (2006), a rotina é uma _____ pedagógica que os responsáveis pela educação infantil estruturam para, a partir dela, desenvolver o trabalho cotidiano nas instituições. As denominações dadas a ela são diversas: horário, emprego do tempo, sequência de ações, trabalho dos adultos e das crianças, plano diário, rotina diária, jornada, etc. A expressão que completa corretamente a lacuna é:
- A. () Categoria.
 - B. () Metodologia.
 - C. () Prática.
 - D. () Experiência.
14. Segundo Barbosa (2006), a organização do ambiente e o uso dos tempos, a seleção e as propostas de atividades, a seleção e oferta de materiais são considerados:
- A. () Elementos constitutivos do educar nas instituições de educação infantil.
 - B. () Elementos constitutivos do brincar nas instituições de educação infantil.
 - C. () Elementos constitutivos das rotinas nas instituições de educação infantil.
 - D. () Elementos constitutivos da interação nas instituições de educação infantil.
15. Conforme o Relatório Delors (1998), dentre os quatro pilares da educação, a ideia de descobrir o outro e a si mesmo – realizar projetos comuns e preparar-se para gerenciar conflitos – no respeito pelos valores do pluralismo, da compreensão mútua e da paz, refere-se ao item descrito corretamente na alternativa:
- A. () Aprender a conhecer.
 - B. () Aprender a ser.
 - C. () Aprender a viver juntos.
 - D. () Aprender a fazer.
16. O Relatório Delors (1998), da Comissão Internacional sobre Educação para o Século XXI, argumenta que a educação deve organizar-se em torno de quatro aprendizagens fundamentais que, _____, serão de algum modo para cada indivíduo os pilares do conhecimento. A expressão que deve ser usada para completar corretamente a lacuna da citação acima é a da alternativa:
- A. () Ao longo de toda a escolarização.
 - B. () Ao longo de toda a vida.
 - C. () Ao longo de toda a profissionalização.
 - D. () Ao longo de toda a educação básica.



17. Em relação à Base Nacional Comum Curricular (BNCC), analise as duas afirmações a seguir e marque a alternativa correta.
- As aprendizagens essenciais definidas na BNCC devem concorrer para assegurar aos estudantes o desenvolvimento de dez competências gerais, que consubstanciam, no âmbito pedagógico, os direitos de aprendizagem e desenvolvimento.
 - É um documento de caráter normativo que define o conjunto orgânico e progressivo de aprendizagens essenciais que todos os alunos devem desenvolver ao longo das etapas e modalidades da Educação Básica, de modo a que tenham assegurados seus direitos de aprendizagem e desenvolvimento, em conformidade com o que preceitua o Plano Nacional de Educação (PNE).
- A. () Somente a afirmação I é verdadeira.
B. () Somente a afirmação II é verdadeira.
C. () As duas afirmações são falsas.
D. () As duas afirmações são verdadeiras.
18. No que se refere às propostas pedagógicas de Educação Infantil, a Resolução CNE/CEB Nº 05/2009 estabelece que devem ser respeitados os princípios descritos corretamente na alternativa:
- A. () Ambientais, artísticos e culturais.
B. () Éticos, políticos e estéticos.
C. () Culturais, estéticos e políticos.
D. () Tecnológicos, políticos e culturais.
19. De acordo com a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Art. 29, 30 e 31) são considerações sobre a Educação Infantil:
- Controle de frequência pela instituição de educação pré-escolar, exigida a frequência mínima de 60% (sessenta por cento) do total de horas.
 - Avaliação mediante acompanhamento e registro do desenvolvimento das crianças, sem o objetivo de promoção, mesmo para o acesso ao ensino fundamental.
 - Será oferecida em instituições escolares, creches, ou entidades equivalentes, para crianças de até três anos de idade, e pré-escolas, para as crianças de quatro a cinco anos de idade.
 - É a primeira etapa da educação básica e tem como finalidade o desenvolvimento integral da criança de até cinco anos, em seus aspectos físico, psicológico, intelectual e social, complementando a ação da família e da comunidade.
- Está(ão) incorreta(s) a(s) afirmativa(s):
- A. () I e III apenas.
B. () I, II e III apenas.
C. () III e IV apenas.
D. () III apenas.
20. Considerando os eixos estruturantes das práticas pedagógicas e as dez competências gerais da Educação Básica, propostas pela BNCC, na Educação Infantil são assegurados seis direitos de aprendizagem às crianças e a organização curricular está estruturada em cinco campos de experiências.
- Os cinco campos de experiências a que se refere a afirmativa acima são, respectivamente:
- A. () O eu, o outro e o mundo; Corpo, gestos e movimentos; Traços, sons, cores, texturas e formas; Escuta, fala, pensamento e imaginação; Espaços, tempos, quantidades, relações e transformações.
- B. () O eu, o outro e o nós; Corpo, gestos e movimentos; Traços, sons, cores e formas; Escuta, fala, escrita, pensamento e imaginação; Espaços, tempos, quantidades, relações e transformações.
- C. () O eu, o outro e o nós; Corpo, gestos e movimentos; Traços, sons, cores e formas; Escuta, fala, pensamento e imaginação; Espaços, tempos, quantidades, materiais e transformações.
- D. () O eu, o outro e o nós; Corpo, gestos e movimentos; Traços, sons, cores e formas; Escuta, fala, pensamento e imaginação; Espaços, tempos, quantidades, relações e transformações.