

Cod.05: RECEPCIONISTA

PROVA ESCRITA OBJETIVA

MODELO: 1

CADERNO DE QUESTÕES
NÚMERO DE QUESTÕES: 40

Leia atentamente as instruções abaixo, e aguarde autorização para abertura deste caderno de questões.

1. Confira o seu CADERNO DE QUESTÕES nos primeiros 30 minutos de prova. Caso haja algum erro de impressão, ausência de questão, dentre outros, o mesmo poderá ser substituído apenas nesse intervalo de tempo.
2. Assine seu nome no espaço próprio do CARTÃO-RESPOSTA, utilizando caneta esferográfica, de preferência, de tinta preta. A não assinatura incide na DESCLASSIFICAÇÃO DO CANDIDATO.
3. No CARTÃO-RESPOSTA, marque no espaço próprio a opção correspondente à sua resposta. Se você assinalar mais de uma opção por questão ou deixar todos os campos em branco, sua prova objetiva será anulada. **PINTE A BOLINHA POR COMPLETO.**
4. Não dobre, não amasse nem manche o CARTÃO RESPOSTA. Ele **NÃO** poderá ser substituído.
5. Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas 4 opções identificadas com as letras A, B, C e D. Você deve, portanto, assinalar apenas uma opção em cada questão. A marcação em mais de uma opção anula a questão, mesmo que uma das respostas esteja correta.
6. O tempo disponível para esta prova é de quatro horas.
7. Reserve os 30 minutos finais para marcar seu CARTÃO - RESPOSTA. Os rascunhos e as marcações assinaladas no CADERNO DE QUESTÕES não serão considerados na avaliação.
8. Quando terminar a prova, entregue ao fiscal este CADERNO DE QUESTÕES SEM FALTAR NENHUMA PÁGINA OU PARTE DELA, o CARTÃO-RESPOSTA, e assine a LISTA DE PRESENÇA. Caso o CADERNO DE QUESTÕES esteja rasgado ou incompleto, o candidato será eliminado.
9. Você somente poderá deixar o local de prova depois de decorrida 1 hora do início da aplicação das provas.
10. Você será excluído do exame caso:
 - a) Utilize, durante a realização da prova, máquinas e(ou) relógios de calcular, bem como rádios, gravadores, headphones, telefones celulares ou fontes de consulta de qualquer espécie.
 - b) Ausente-se da sala em que se realiza a prova levando consigo o CADERNO DE QUESTÕES, antes do prazo estabelecido, e (ou) o CARTÃO-RESPOSTA.
 - c) Deixe de assinalar corretamente o campo do CARTÃO-RESPOSTA.
 - d) Em caso de você ser um dos três últimos candidatos, deixe o local de prova sem acompanhar o fiscal à coordenação.

RECEPCIONISTA

PROVA DE CONHECIMENTOS GERAIS

Leia o texto abaixo, que é parte da obra Vida e Morte Severina, do poeta João Cabral de Mello Neto, que servirá de base para as perguntas a seguir:

— O meu nome é Severino,
como não tenho outro de pia.
Como há muitos Severinos,
que é santo de romaria,
deram então de me chamar
Severino de Maria;
como há muitos Severinos
com mães chamadas Maria,
fiquei sendo o da Maria
do finado Zacarias.
Mais isso ainda diz pouco:
há muitos na freguesia,
por causa de um coronel
que se chamou Zacarias
e que foi o mais antigo
senhor desta sesmaria.
Como então dizer quem falo
ora a Vossas Senhorias?
Vejam: é o Severino
da Maria do Zacarias,
lá da serra da Costela,
limites da Paraíba.

1. Da leitura do texto acima, podemos dizer que é CORRETO afirmar que:
 - a) Severino é um nome pomposo, que poucos podem usar no sertão e que existem poucos Severinos.
 - b) Severino é nome importante, de gente rica, que tem posses.
 - c) Severino é nome comum, de retirante e que existem muitos no local onde vivia o Severino do texto.**
 - d) O Severino do texto é um homem rico, de posses e que, portanto, muito conhecido no lugar.

2. Em sua apresentação Severino fala que não tem outro nome de pia. O que ele quis dizer com essa expressão:
 - a) Que na sua casa não havia nenhuma pia.
 - b) Que seu trabalho estava relacionado a pias.
 - c) A expressão pia que ele utilizou está relacionada ao piado de aves como os pintos.
 - d) A expressão tem a haver com pia batismal, local onde o padre batiza e sacramenta o nome escolhido para a criança.**

3. Como então Severino se apresentava às pessoas, para que ele fosse diferenciado dos outros Severinos, que também tinham mães com nome semelhante ao de sua mãe:

- a) **Severino da Maria do Zacarias, lá da serra da Costela, limites da Paraíba.**
- b) Severino de Romaria, filho de Maria do Zacarias.
- c) Severino da Maria do finado Zacarias, santo de romaria.
- d) Severino, santo de Romaria, dos limites da Paraíba.

4. Os textos narrativos apresentam ações de personagens no tempo e no espaço. Qual desses tipos de texto é do gênero textual narrativo:

- a) Diário.
- b) Currículo.
- c) **Romance.**
- d) Editorial Jornalístico.

5. Espantoso!

O enunciado traz:

- a) Uma oração.
- b) **Uma frase.**
- c) Um período.
- d) Nenhuma das alternativas.

6. Sobre a grafia (escrita) de algumas palavras, marque o item onde todas as palavras estão escritas de forma incorreta:

- a) Iorgute, estrupo, mortadela e salsicha.
- b) Iogurte, estrupo, mortandela e salchicha.
- c) Iogurte, estupro, mortadela e salchicha.
- d) **Iorgute, estrupro, mortandela e salchicha.**

7. Marque um dos itens abaixo onde todas as palavras estão acentuadas de forma CORRETA:

- a) O café da manhã foi servido e todos os presentes tiveram uma grata surpresa: a presença de frutas tropicais!
- b) Pelé dominou a pelota... O adversario tentou, sem sucesso, tomar-lhe a bola... Como era previsível, a bola intrepida foi morrer no fundo das redes.
- c) **É preciso que se compreenda a dimensão da importância de comer nos horários corretos, para que a dieta tenha efeitos duradouros. Comer rápido também é outro problema a ser combatido.**
- d) Linguíça e mortadela possuem um alto nível de gorduras saturadas?

8. As palavras primitivas são aquelas que dão origem as outras e as palavras derivadas são aquelas que se originam das outras. Marque o item onde só existem palavras derivadas:

- a) **Pedraria, enterrar, marítimo e incapaz.**
- b) Terra, terreiro, mar e pedra.
- c) Peixeiro, pedreiro, capaz e terreno.
- d) Rocha, rochedo, marujo e mar.

9. Em qual dos itens abaixo, todas as palavras devem ser acentuadas:

- a) Musa, revolver, laringe e maçã.
- b) Cadaver, esfinge, tonel e rapidez.
- c) **Benção, maçã, musica e rápido.**
- d) Possibilidade, limão, ima e saúde.

10. Em respeito às regras de concordância, está CORRETO o item:

- a) Os gatos venceram e quem perderam foi os cachorros.
- b) A diplomacia brasileira geraram conflitos com algumas nações do Mercosul.

- c) **Ayrton Senna e Fittipaldi estão entre os maiores pilotos de corridas do Brasil.**
d) Veneza e Roma quer serem reconhecidas como as melhores cidades turísticas italianas.

11. Observe a sequência numérica abaixo e marque o item onde os números não obedecem a lógica matemática:

- a) 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13...
b) 0, 5, 10, 15, 20, 25...
c) **13, 26, 39, 53, 65, 78...**
d) 111, 222, 333, 444, 555...

12. Qual o próximo número dessa sequência numérica: 4, 16, 64,...

- a) 128
b) **256**
c) 192
d) 320

13. Analise os dois conjuntos e responda:

$$A = \{ 0, 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 16, 18 \}$$

$$B = \{ 4, 8, 12, 16, 20 \}$$

A união do conjunto A com o conjunto B, resultará em:

- a) $A \cup B = \{4, 8, 12, 16\}$
b) **$A \cup B = \{0, 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 16, 18, 20\}$**
c) $A \cup B = \{20\}$
d) $A \cup B = \{0, 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 16, 18\}$

14. Quantos minutos se passaram entre 5h38min e 11h47min?

- a) **369**
b) 389
c) 399
d) 379

15. Observe o número decimal e marque o item a que fração ele corresponde: 0,747

- a) $\frac{747}{100}$
b) $\frac{747}{10}$
c) **$\frac{747}{1000}$**
d) $\frac{747}{10000}$

16. O resultado da multiplicação de 158×8 é:

- a) 1374
b) 1424
c) 1964
d) **1264**

17. Recentemente tivemos o Impeachment da ex-presidente Dilma Rousseff. O pedido aceito pelo Congresso Nacional tinha como fundamentação:

a) **A ex-presidente teria cometido Crime de Responsabilidade, em práticas conhecidas como pedaladas fiscais.**

b) A ex-presidente teria cometido Crime Comum, em práticas conhecidas como pedaladas fiscais.

c) A ex-presidente teria cometido Tentativa de Obstrução de Justiça por ter tentado nomear Lula como ministro.

d) A ex-presidente teria cometido Crime de Responsabilidade ao viajar em avião presidencial dando carona ao ex-presidente Lula.

18. Em 2017 o Nordeste brasileiro entrou em seu sexto ano consecutivo de seca, fato inédito nos últimos 100 anos. A estiagem, iniciada em 2012, já impacta todos os estados da região e está relacionada tanto a fatores climáticos quanto aos efeitos do agronegócio. A última grande seca prolongada na região ocorreu entre os anos de 1979 a 1983. A estiagem supera também a grande seca de 1910 a 1915, retratada no romance "O Quinze", de Rachel de Queiroz. Em relação a seca, aponte o item CORRETO:

a) A seca é um fenômeno meramente climático e a superação do problema depende exclusivamente dos desdobramentos do clima.

b) A reestruturação do DNOCS foi bem-sucedida e as políticas de combate a seca tem dado resultados bastante animadores.

c) **A seca é um problema milenar, agravado pela falta de planejamento e pela falta de políticas públicas de combate e convivência com o fenômeno climático, além de outros fatores culturais e sociais.**

d) A seca já não tem tanta importância econômica e social em nosso estado, haja visto a grande diminuição de contingentes populacionais em cidades interioranas.

19. Algumas reformas estão em evidência no cenário político, econômico e social brasileiro e são conduzidas pelo Congresso Nacional e o atual Governo. Há muita insatisfação popular com algumas delas. Marque o item onde NÃO consta uma dessas reformas atualmente discutidas no país como um todo:

a) Reforma Política.

b) Reforma Trabalhista.

c) **Reforma Sanitarista.**

d) Reforma Previdenciária.

20. O terrorismo é hoje uma grande ameaça à paz mundial. Conflitos, guerras, preconceito e ódio tem sido disseminado por conta da atuação de diversos grupos terroristas pelo mundo. Uma quantidade considerável desses ataques tem como autor um grupo radical que se utiliza da distorção dos ensinamentos de uma religião para justificar suas ações. Ataques como os que aconteceram em Paris, na Alemanha e, mais recentemente, em Barcelona foram atribuídos a este grupo, que é denominado de:

a) Al-Qaeda.

b) **Estado Islâmico.**

c) Eta.

d) Farcs.

PROVA DE CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21. De acordo com os princípios básicos para o bom atendimento ao público, SER CORTÊS, implica:

- a) Dar tempo para o cliente explicar o que deseja.
- b) Priorizar alguns clientes em detrimento de outros.
- c) Evitar dizer: “não deve”, “não pode”, “não dá”.
- d) Atender bem qualquer cliente que busque atendimento.**

22. Qual das frases abaixo deve ser EVITADA ao telefone?

- a) Ao ligar para alguém: - Bom dia, meu nome é Ana Tomás e trabalho na empresa JML Ltda.
- b) Ao receber uma ligação: - JML Ltda., Ana Tomás, bom dia.
- c) Ao receber uma ligação: - O Senhor José não está, seria só com ele?
- d) Ao receber uma ligação: - O Senhor José não está na empresa no momento, posso ajudá-lo?**

23. Dentre os tipos de softwares existentes, podemos dizer que um programa de planilhas eletrônicas é um:

- a) Software básico.
- b) Software aplicativo.
- c) Software operacional.
- d) Software utilitário.**

24. O Poder Hierárquico é o poder de que dispõe o Executivo para distribuir e escalonar as funções de seus órgãos e a atuação de seus agentes, estabelecendo assim a relação de subordinação. Em relação ao Poder Hierárquico analise os seguintes itens:

I. A hierarquia caracteriza-se pela existência de níveis de subordinação entre órgãos e agentes públicos, sempre no âmbito de uma mesma pessoa jurídica. Assim, podemos verificar a presença da hierarquia entre órgãos e agentes na esfera interna da Administração Direta do Poder Executivo, ou então hierarquia entre órgãos e agentes internamente de uma fundação pública.

II. Caracterizam-se pelo poder de comando de agentes administrativos superiores sobre seus subordinados, contendo a prerrogativa de ordenar, fiscalizar, rever, delegar tarefas a seus subordinados.

III. A hierarquia tem como fundamento a relação de subordinação e de importância por grau de função, de escolaridade, de valor social, econômico e outros, entre agentes do serviço público.

IV. Para a preservação do princípio hierárquico é indispensável mencionar que o descumprimento de ordem de superior hierárquico constitui-se em ato ilícito, passível de punição administrativa e penal. Assim o servidor público subalterno deve estrita obediência às ordens e demais instruções legais de seus superiores.

Analisados os itens é CORRETO afirmar que:

- a) Apenas II está incorreto.
- b) **Apenas III está incorreto.**
- c) Apenas IV está incorreto.
- d) Todos os itens estão corretos.

25. O **Excel** é um programa da empresa Microsoft, incluído no Pacote Office. Com este programa é possível formatar e desenvolver planilhas, como custos de implementação de projetos, demonstração de despesas, análise de gráficos, entre muitas outras funções disponíveis. Em relação a essas possibilidades de aplicação, marque o item **INCORRETO**:

- a) **Criação de Logomarcas e outros materiais de marketing de empresas.**
- b) Contabilidade, com o uso dos recursos de cálculo e demonstrativos de contabilidade, tais quais: fluxo de caixa e lucros.
- c) Calendários, por ser desenvolvido em formulários e grades, é uma excelente ferramenta para criação de calendários.
- d) Relatórios, mensuração de desempenho de um projeto e análise de variação de resultados.

26. Ética é um conjunto de valores morais e princípios que norteiam a conduta humana, onde cada sociedade e cada grupo possuem seus próprios códigos e condutas éticas. A partir da análise da afirmativa, pode-se **CONCLUIR** que a ética é construída por uma sociedade com base nos valores:

- a) **Históricos e culturais.**
- b) Sociais e filosóficos.
- c) Históricos e filosóficos.
- d) Culturais e sociais.

27. Utilizar os recursos na execução de tarefas, levando ao menor desperdício, esforço, custo, retrabalho, reposição e aumentando o custo-benefício com excelência, é o mesmo que:

- a) Aplicar a segurança no trabalho.
- b) **Racionalizar o trabalho.**
- c) Utilizar recursos sustentáveis.
- d) Reduzir os custos através da relação custo x tempo.

28. Qual das etapas (ou princípios) que regem a classificação de materiais abaixo está **INCORRETA**?

- a) Catalogação: arrolamento de todos os itens de material existentes em estoque, permitindo uma ideia geral do conjunto.
- b) Simplificação: redução da diversidade de itens de material em estoque que se destinam a um mesmo fim. Caso existam dois itens de material que são empregados para a mesma finalidade, com o mesmo resultado indiferentemente, opta-se pela inclusão no catálogo de materiais de apenas um deles.
- c) **Padronização: estabelecimento de normas técnicas para os itens de material em si, ou para seu emprego com segurança. Pode-se dizer, da mesma forma, que a padronização de itens de material é necessária para a consecução da padronização em sua completude. A entidade oficial de padronização no Brasil é a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).**
- d) Codificação: atribuição de uma série de números e/ou letras a cada item de material, de forma que essa informação, compilada em um único código, represente as características do item. Cada item terá, assim, um único código. Dessa maneira, é através da classificação que os itens em estoque são agrupados segundo determinados critérios, sejam eles peso, forma, dimensões, tipo, uso. O resultado é a otimização dos controles de estoque, dos procedimentos de armazenagem e da operacionalização dos almoxarifados.

29. Segundo o Manual de Redação Oficial, os documentos do Padrão Ofício devem obedecer à seguinte forma de apresentação, EXCETO:

- a) **Deve ser utilizada fonte do tipo Times New Roman de corpo 14 no texto em geral, 13 nas citações, e 12 nas notas de rodapé.**
- b) Para símbolos não existentes na fonte Times New Roman poder-se-á utilizar as fontes Symbol e Wingdings.
- c) É obrigatória constar a partir da segunda página o número da página.
- d) Os ofícios, memorandos e anexos destes poderão ser impressos em ambas as faces do papel. Neste caso, as margens esquerda e direita terão as distâncias invertidas nas páginas pares ("margem espelho").

30. O uso correto da língua portuguesa e a qualidade da dicção são fatores importantes para assegurar uma boa comunicação telefônica. É fundamental que o atendente transmita a seu interlocutor:

- a) Compromisso, interesse, insegurança.
- b) Credibilidade, assertividade e descaso.
- c) **Segurança, compromisso e credibilidade.**
- d) Afetividade, intimidade e desconfiança.

31. Quem atende pela primeira vez ao telefone de um cliente insatisfeito tem um papel central. A sua tarefa principal é:

- a) Deve ouvir a reclamação atentamente e se possível transmitir a quem a pode resolver.
- b) **Acalmar os ânimos do interlocutor e assegurar que a sua reclamação será dirigida à pessoa certa e, sobretudo, de que será devidamente atendida.**
- c) Deve se alhear ao problema.
- d) Não abordar mais o cliente, simplesmente escutar a queixa e informar ao mesmo que não pode resolver e não sabe quem pode.

32. Dentre os métodos básicos de arquivamento, aquele que utiliza o nome como elemento principal de busca é chamado de:

- a) **Alfabético.**
- b) Geográfico.
- c) Numérico.
- d) Ideográfico.

33. Quanto à comunicação, responda V (verdadeiro) ou F (falso) segundo corresponda:

- 1- Comunicar é diferente de informar.
- 2- Para que haja comunicação é suficiente a existência de um emissor e de um receptor.
- 3- O feed-back ou informação de retorno é uma barreira da comunicação.
- 4- Repetir a mensagem do interlocutor prejudica, sempre, a comunicação.
- 5- A mensagem deve adaptar-se sempre ao interlocutor.

A sequência correta está representada na opção:

- a) V-V-F-F-V.
- b) V-F-F-V-V.
- c) **V-F-F-F-V.**
- d) V-F-F-F-F.

34. Para a melhor localização de um documento é necessário realizar algumas operações durante o seu arquivamento. Desta forma, a análise e identificação do conteúdo de documentos para selecionar a categoria de assunto a que pertencem é chamada de:

- a) Inspeção.
- b) **Classificação.**
- c) Codificação.
- d) Ordenação.

35. Analise a tabela elaborada no Excel 2016:

Produtos Vendidos	Empresa A	Empresa B	Empresa C
Vestido	10	8	12
Calça	5	4	6
Bermuda	3	6	7
Camiseta	12	10	9
Meia (o par)	10	12	11

Para executar a ação contida nesta tabela foi utilizado qual dos filtros abaixo?



a) Maior Que



b) Primeiro...



c) Barras de...



d) Conjunt...

36. A correspondência oficial que geralmente é utilizada entre chefes ou dirigentes de hierarquia equivalente ou superior ao signatário é chamada:

- a) Ata. b) Memorando. c) **Ofício.** d) Despacho.

37. Com relação a elaboração de um ofício é CORRETO dizer que:

- a) É obrigatório constar a partir da primeira página o número da página.
b) O início de cada parágrafo do texto deve ter 1,5 cm de distância da margem esquerda.
c) **Deve ser utilizada fonte do tipo Times New Roman de corpo 11 nas citações.**
d) O campo destinado à margem lateral direita terá, no mínimo, 3,0 cm de largura.

38. Ao elaborar um e-mail, se preenchermos o campo "Bcc" com algum endereço eletrônico, o conteúdo da mensagem:

- a) Será enviado apenas para este endereço.
b) Será enviado em cópia "carbonada" para este endereço.
c) Não será enviado para este endereço.
d) **Será enviado em cópia "cega" para este endereço.**

39. Durante o intervalo de um programa de televisão, Ana assiste ao comercial da Loja Mil e Um Conforto, no qual anunciam uma liquidação de roupas de cama e banho. Com relação a esta situação é CORRETO afirmar que:

- a) Ana é a remetente da mensagem.
b) A Loja Mil e Um Conforto é o destinatário da mensagem.
c) **A liquidação de roupas de cama e banho é a mensagem.**
d) A televisão é o código da mensagem.

40. Segundo o Manual de Redação da Presidência da República, “o instrumento pelo qual Ministros ou outras autoridades expedem instruções sobre a organização e funcionamento de serviço e praticam outros atos de sua competência” é chamado de:

- a) Despacho. **b) Portaria.** c) Pedido de providência. d) Requerimento.