



28 de março



das 14 às 18 h



4 horas \*

# Caderno de Prova

Técnico Universitário de Execução

## F03 Recepcionista

**Confira o número que você obteve no ato da inscrição com o que está indicado no cartão-resposta.**

\* A duração da prova inclui o tempo para o preenchimento do cartão-resposta.

### Instruções

Para fazer a prova você usará:

- este **caderno de prova**;
- um **cartão-resposta** que contém o seu nome, número de inscrição, digiselo e espaço para assinatura.

Verifique, no caderno de prova, se:

- faltam folhas e a sequência de 50 questões está correta.
- há imperfeições gráficas que possam causar dúvidas.

**Comunique imediatamente ao fiscal qualquer irregularidade.**

### Atenção!

- Não é permitido qualquer tipo de consulta durante a realização da prova.
- Para cada questão são apresentadas 5 (cinco) alternativas diferentes de respostas (a, b, c, d, e). Apenas uma delas constitui a resposta correta em relação ao enunciado da questão.
- A interpretação das questões é parte integrante da prova, não sendo permitidas perguntas aos fiscais.
- Não destaque folhas da prova.

Ao terminar a prova, entregue ao fiscal o caderno de prova completo e o cartão-resposta devidamente preenchido e assinado.

O gabarito será divulgado em: <http://udesc.fepese.ufsc.br>



# Conhecimentos Gerais

(25 questões)

## Português

(5 questões)

### Texto

"Meu endereço é MBI 1156. Essa é a placa do motor-home que, há oito anos, é minha casa. Ele tem sala, cozinha, quarto, banheiro, janela com cortina e toalha combinando com lençol – um lar em 8 metros quadrados. O jardim é o mundo, que todo dia me presenteia com uma paisagem nova. A paixão por viagens vem do berço. Minha família sempre passou férias na estrada, acampando pelo caminho." [...]

VIDAL, Luciana. Página da Vida. Mulheres incríveis partilham experiências, desafios e sonhos. *Claudia*. São Paulo: Abril, ano 48, nº 5, p. 230, maio 2009.

1. De acordo com o texto, a autora mora:

- a. ( ) num hotel.
- b. ( ) num resort.
- c. (X) num motor-home.
- d. ( ) numa casa de praia.
- e. ( ) numa casa de campo.

2. De acordo com o texto, o modo de vida da autora lhe permite:

- a. ( ) passar férias em resorts luxuosos.
- b. ( ) ter uma casa igual à das outras pessoas.
- c. ( ) ter um endereço diferente a cada 8 anos.
- d. (X) ter um jardim diferente todos os dias.
- e. ( ) ter um berço para seus filhos.

3. A expressão "vir do berço", significa:

- a. ( ) ter hora.
- b. ( ) ter lugar.
- c. (X) ter origem.
- d. ( ) ter aparência.
- e. ( ) ter onde dormir.

4. Relacione a coluna 1, cujas palavras estão sublinhadas no texto, com a coluna 2.

### Coluna 1

- 1. Meu
- 2. Essa
- 3. que
- 4. sala
- 5. nova

### Coluna 2

- ( ) substantivo comum
- ( ) pronome possessivo
- ( ) adjetivo
- ( ) pronome relativo
- ( ) pronome demonstrativo

Assinale a alternativa que indica a sequência **correta**, de cima para baixo.

- a. ( ) 1 – 2 – 5 – 4 – 3
- b. ( ) 2 – 1 – 3 – 5 – 4
- c. ( ) 3 – 2 – 1 – 4 – 5
- d. (X) 4 – 1 – 5 – 3 – 2
- e. ( ) 5 – 4 – 1 – 3 – 2

## Concurso Público

5. Assinale as afirmativas corretas com ( C ) e as erradas com ( E ).

- ( ) A forma plural do vocábulo “paixão” é paixões.
- ( ) A forma singular do vocábulo “viagens” é viagen.
- ( ) O oposto (antônimo) do vocábulo “sempre” é nunca.
- ( ) A separação silábica do vocábulo “quadrados” é qua-dra-do-s.
- ( ) O vocábulo “combinando”, sublinhado no texto, pode ser substituído pelo vocábulo harmonizando, sem alteração de sentido.
- ( ) O vocábulo “há”, sublinhado no texto, pode ser substituído pelo vocábulo faz, sem alteração de sentido.
- ( ) Os vocábulos “soar” e “suar” têm o mesmo significado.
- ( ) Os vocábulos “há”, “pé” e “nó” seguem a mesma regra de acentuação gráfica.

Assinale a alternativa que indica a sequência **correta**, de cima para baixo.

- a. ( ) E – C – E – C – E – E – C – E
- b. (X) C – E – C – E – C – C – E – C
- c. ( ) E – C – E – E – C – E – C – E
- d. ( ) C – C – C – E – E – C – C – C
- e. ( ) E – E – E – C – E – E – E – C

## Matemática

(5 questões)

6. Podemos afirmar corretamente que  $\frac{2}{3}$  é maior que:

- a. ( )  $\frac{4}{5}$
- b. ( )  $\frac{3}{4}$
- c. ( )  $\frac{3}{2}$
- d. (X)  $\frac{1}{2}$
- e. ( ) 1

7. Suponha que em uma olimpíada se decida que o país campeão geral será aquele que somar o maior número de pontos, distribuídos da seguinte maneira:

- 5 pontos por cada medalha de ouro,
- 3 pontos por cada medalha de prata e
- 2 pontos por cada medalha de bronze.

Ao final das olimpíadas cada país ganhou a seguinte quantidade de medalhas:

País	Ouro	Prata	Bronze
A	8	2	1
B	6	10	6
C	9	1	2
D	10	0	0
E	4	8	12

Então, o país campeão geral das olimpíadas é o:

- a. ( ) País A.
- b. (X) País B.
- c. ( ) País C.
- d. ( ) País D.
- e. ( ) País E.

8. Podemos afirmar corretamente que

$$\left(\frac{5}{7} + \frac{3}{2}\right) \cdot \frac{1}{2}$$

é igual a:

- a. (X)  $\frac{31}{28}$
- b. ( )  $\frac{30}{28}$
- c. ( )  $\frac{8}{18}$
- d. ( )  $\frac{30}{14}$
- e. ( ) 1

9. Uma mesa retangular mede 1 m e 20 cm por 80 cm.

A área em m<sup>2</sup> dessa mesa é:

- a. ( ) 0,86 m<sup>2</sup>
- b. ( ) 0,88 m<sup>2</sup>
- c. (X) 0,96 m<sup>2</sup>
- d. ( ) 0,98 m<sup>2</sup>
- e. ( ) 96 m<sup>2</sup>

---

10. João tem R\$ 150,00, e empresta  $\frac{1}{4}$  deste valor para José. Portanto, José recebeu de João:

- a. ( ) R\$35,50
- b. ( ) R\$36,00
- c. (X) R\$37,50
- d. ( ) R\$38,50
- e. ( ) R\$50,00

### **Aspectos Históricos, Geográficos, Políticos, Sociais e Econômicos** (5 questões)

---

11. Leia e complete o texto:

O território catarinense está situado na região ..... do Brasil que é a que tem o clima mais ..... do país. Os outros dois Estados que fazem parte dessa região são o ..... e o .....

Assinale a alternativa que completa correta e sequencialmente as lacunas do texto.

- a. ( ) Sudeste ; frio ; Paraná ; São Paulo
- b. (X) Sul ; frio ; Paraná ; Rio Grande do Sul
- c. ( ) Sul; frio ; São Paulo ; Rio Grande do Sul
- d. ( ) Sudeste ; frio ; Paraná ; Rio Grande do Sul
- e. ( ) Sudeste ; quente ; Paraná ; Rio Grande do Sul

12. O período da História do Brasil em que o nosso país estava submetido ao domínio político e econômico de Portugal é denominado:

- a. (X) Colonial.
- b. ( ) Independente.
- c. ( ) República nova.
- d. ( ) Monárquico parlamentarista.
- e. ( ) Monarquia constitucional e absolutista.

---

13. Nos últimos anos do governo militar, políticos de oposição, artistas, jogadores de futebol e milhões de brasileiros participaram do movimento das Diretas Já.

Assinale a alternativa que indica um dos líderes desse movimento.

- a. ( ) João Goulart
- b. ( ) Ernesto Geisel
- c. ( ) Roldinho Gaúcho
- d. ( ) Carlos Mariguella
- e. (X) Tancredo Neves

---

14. Assinale a alternativa que indica a cultura que teve grande influência no processo de formação cultural da região litorânea de Santa Catarina, em especial da Ilha de Santa Catarina.

- a. (X) Açoriana
- b. ( ) Alsaciana
- c. ( ) Pomerana
- d. ( ) Germânica
- e. ( ) Vêneto-Piemontesa

---

15. O fanatismo religioso, expresso pelo messianismo, e inúmeros problemas sociais estão entre as causas de um conflito que ocorreu no início do século XX, na região de fronteira entre os Estados de Santa Catarina e Paraná.

Assinale a alternativa que identifica esse conflito.

- a. ( ) Questão de Palmas
- b. ( ) Revolta dos cabanos
- c. ( ) Guerra dos Canudos
- d. ( ) Guerra dos Muckers
- e. (X) Guerra do Contestado

**Noções de Informática**

(5 questões)

16. Os periféricos de computador listados a seguir podem ser classificados como: dispositivos de entrada e saída; dispositivos exclusivamente de entrada; ou dispositivos exclusivamente de saída.

Assinale a alternativa que cita um periférico de computador que pode ser classificado como dispositivo de entrada e saída.

- a. ( ) scanner
- b. ( ) teclado
- c. (X) modem
- d. ( ) impressora
- e. ( ) câmera de vídeo

---

17. Assinale a alternativa que descreve **corretamente** uma forma de mover um arquivo, exibido em uma janela do Windows Explorer, para um *pen drive* conectado a um computador com sistema operacional Windows XP ou Vista, cujo conteúdo é mostrado em outra janela do Windows Explorer.

- a. ( ) Arrastar o ícone do arquivo para a janela na qual é exibido o conteúdo do *pen drive*, mantendo a tecla **Ctrl** pressionada, e soltar o botão do mouse.
- b. (X) Selecionar o arquivo que será movido, pressionar as teclas **Ctrl** e **X** simultaneamente, clicar na área da outra janela, na qual é exibido o conteúdo do *pen drive*, e pressionar as teclas **Ctrl** e **V** simultaneamente.
- c. ( ) Selecionar o arquivo, pressionar as teclas **Ctrl** e **C** simultaneamente, alternar para a janela que exibe o conteúdo do *pen drive* e pressionar as teclas **Ctrl** e **V** simultaneamente.
- d. ( ) Arrastar o ícone do arquivo para a janela na qual é exibido o conteúdo do *pen drive*, manter a tecla **Alt** pressionada e soltar o botão do mouse.
- e. ( ) Arrastar o ícone do arquivo para a janela na qual é exibido o conteúdo do *pen drive*, manter as teclas **Ctrl** e **Alt** pressionadas e soltar o botão do mouse.

18. Considere os tipos de alinhamento horizontal descritos abaixo, utilizados comumente em editores de texto:

- 1. Distribui as palavras que compõem cada linha do texto de forma a ocupar toda a extensão entre as margens esquerda e direita da página.
- 2. Posiciona cada linha do texto de forma que a distância horizontal entre o texto e as margens esquerda e direita da página seja a mesma.

Assinale a alternativa que identifica **corretamente** os tipos de alinhamento horizontal aos quais se referem as frases acima:

- a. ( ) 1. Centralizado ; 2. Ajustado.
- b. ( ) 1. Ajustado ; 2. Espaçado.
- c. ( ) 1. Espaçado ; 2. Agrupado.
- d. ( ) 1. Agrupado ; 2. Justificado.
- e. (X) 1. Justificado ; 2. Centralizado

---

19. Analise a frase abaixo a respeito do Microsoft Excel.

As colunas de uma planilha são identificadas por ....., enquanto as linhas são identificadas por ..... A área na qual uma coluna e uma linha se cruzam é chamada de .....

Assinale a alternativa que completa **correta** e sequencialmente as lacunas do texto.

- a. ( ) números ; letras ; dado
- b. ( ) números ; letras ; célula
- c. ( ) números ; letras ; campo
- d. (X) letras ; números ; célula
- e. ( ) letras ; números ; campo

**20.** Analise as frases abaixo, nas quais são descritos elementos utilizados por navegadores web.

1. Informações armazenadas no computador do usuário por um navegador Web a pedido de um site da Web.
2. Local no qual são armazenadas páginas visitadas recentemente pelo usuário.
3. Componente de *software* que pode ser adicionado ao navegador Web com o intuito de estender as suas funcionalidades.

Assinale a alternativa que identifica **correta** e sequencialmente, os elementos descritos nas frases.

- a. ( ) 1. Favoritos ; 2. *cache* ; 3. filtro.
- b. ( ) 1. *Feeds* ; 2. histórico ; 3. *driver*.
- c. ( ) 1. *Cookies* ; 2. favoritos ; 3. *driver*.
- d. ( ) 1. Favoritos ; 2. histórico ;  
3. complemento (*plug-in*).
- e. (X) 1. *Cookies* ; 2. *cache* ;  
3. complemento (*plug-in*).

## Legislação

(5 questões)

**21.** Conforme dispõe o Estatuto dos Servidores Públicos Civis de Santa Catarina, é **correto** afirmar que o servidor ocupante de cargo efetivo fará jus a uma licença-prêmio, com remuneração, depois de quanto tempo de serviço público estadual?

- a. ( ) 02 (dois) anos.
- b. ( ) 03 (três) anos.
- c. ( ) 04 (quatro) anos.
- d. (X) 05 (cinco) anos.
- e. ( ) 10 (dez) anos.

**22.** Conforme a Lei nº 6.745/85, o reingresso no serviço público do funcionário em disponibilidade, denomina-se:

- a. ( ) reversão.
- b. ( ) realocação.
- c. ( ) readmissão.
- d. ( ) reintegração.
- e. (X) aproveitamento.

**23.** De acordo com o Estatuto dos Servidores Públicos Civis do Estado de Santa Catarina, a remuneração do funcionário que executar trabalho noturno será acrescida de:

- a. ( ) 20% (vinte por cento).
- b. (X) 25% (vinte e cinco por cento).
- c. ( ) 30% (trinta por cento).
- d. ( ) 50% (cinquenta por cento).
- e. ( ) 100% (cem por cento).

**24.** De acordo com o Estatuto dos Servidores Públicos Civis de Santa Catarina, **não** se concederá licença:

- a. ( ) por motivo de doença em pessoa da família.
- b. ( ) ao servidor casado, por mudança compulsória de domicílio do cônjuge ou companheiro.
- c. ( ) para concorrer a cargo eletivo previsto na legislação eleitoral.
- d. ( ) para repouso à gestante, pelo prazo de 120 (cento e vinte) dias.
- e. (X) para tratamento de interesses particulares, quando o servidor estiver respondendo a processo disciplinar.

**25.** De acordo com a Lei nº 6.745/85, será concedida aposentadoria ao servidor ocupante de cargo de provimento efetivo, obrigatoriamente, quando completar:

- a. (X) 70 (setenta) anos de idade.
- b. ( ) 65 (sessenta e cinco) anos de idade.
- c. ( ) 60 (sessenta) anos de idade.
- d. ( ) 35 (trinta e cinco) anos de contribuição.
- e. ( ) 30 (trinta) anos de contribuição.

# Conhecimentos Específicos

(25 questões)

26. São equipamentos de proteção individual:

- a. ( ) Meia, calçado, rede e cerca.
- b. ( ) Capela, capuz, meia e calçado.
- c. (X) Capuz, óculos, luva e creme protetor.
- d. ( ) Respirador de fuga, luva, grade e rede.
- e. ( ) Capacete, cortina, grade e creme protetor.

---

27. O telefone 102 é utilizado para:

- a. ( ) Emergência.
- b. (X) Auxílio à lista.
- c. ( ) Reclamações.
- d. ( ) Ligação a cobrar.
- e. ( ) Ligação para móvel.

---

28. Dentre os riscos ocupacionais, de acordo com a sua natureza, são riscos biológicos:

- a. ( ) Bacilos, névoas, fumos e vírus.
- b. ( ) Fumos, neblinas, névoas e gases.
- c. (X) Vírus, Bactérias, Protozoários e Fungos.
- d. ( ) Protozoários, parasitas, gases e poeiras.
- e. ( ) Neblinas, parasitas, fungos e bactérias.

---

29. Analise o conceito abaixo.

“O conjunto de propriedades e características de um produto, processo ou serviço, que lhe fornecem a capacidade de satisfazer as necessidades explícitas ou implícitas.”

O conceito acima refere-se à:

- a. ( ) Marca.
- b. ( ) Capacidade.
- c. ( ) Produtividade.
- d. ( ) Organização.
- e. (X) Qualidade.

30. Analise o texto abaixo.

“O reconhecimento por um órgão oficial que trata da conformidade do sistema de qualidade de uma empresa com relação às normas ISO 9000.”

O texto acima refere-se à(ao):

- a. ( ) Controle.
- b. ( ) Convenção.
- c. ( ) Cartelização.
- d. (X) Certificação.
- e. ( ) Legalização.

---

31. A identificação do visitante, a apuração de sua proveniência e o propósito que o trouxe à empresa são atividades típicas da:

- a. (X) Recepção.
- b. ( ) Manutenção.
- c. ( ) Contabilidade.
- d. ( ) Produção.
- e. ( ) Direção.

---

32. A representação gráfica de determinados aspectos da estrutura organizacional é chamada:

- a. ( ) Esboço.
- b. ( ) Filigrana.
- c. ( ) Desenho.
- d. ( ) Pentagrama.
- e. (X) Organograma.

**33.** Aparelho que ligado a uma linha telefônica permite enviar textos e imagens impressos para outro aparelho instantaneamente.

- a.  Fax.
  - b.  PXAX.
  - c.  Xerox.
  - d.  Telefone.
  - e.  Retroprojektor.
- 

**34.** São forças que impulsionam os processos de relacionamento interpessoal:

- a.  Apoio, apatia e vaidade.
  - b.  Timidez, empatia e vaidade.
  - c.  Empatia, motivação e iniciativa.
  - d.  Vaidade, iniciativa e dependência.
  - e.  Motivação, dependência e manipulação.
- 

**35.** Definir missão, formular objetivos, definir planos a serem alcançados e programar atividades são características da função administrativa de:

- a.  Contas.
  - b.  Direção.
  - c.  Recepção.
  - d.  Planejamento.
  - e.  Compras.
- 

**36.** São características de uma organização linear:

- a.  Autoridade linear e única, descentralização das decisões e linhas informais de decisão.
- b.  Autoridade funcional e múltipla, centralização das decisões e linhas formais de decisão.
- c.  Autoridade linear e única, centralização das decisões e linhas formais de decisão.
- d.  Autoridade funcional e múltipla, descentralização das decisões e linhas informais de decisão.
- e.  Autoridade funcional e múltipla, descentralização das decisões e linhas formais de decisão.

**37.** Para uma chamada de longa distância nacional devemos digitar 0 + XX + YY + telefone, onde:

- a.  XX é o código da localidade.
  - b.  XX é o código de seleção de prestadora.
  - c.  YY é o código de seleção de prestadora.
  - d.  YY é o prefixo de longa distância nacional.
  - e.  XX é o prefixo de longa distância nacional.
- 

**38.** O tipo de departamentalização em que as atividades são agrupadas de acordo com as funções da empresa, é chamado de:

- a.  Funcional.
  - b.  Territorial.
  - c.  Geográfica.
  - d.  Por projetos.
  - e.  Por processos.
- 

**39.** São centrais privadas de comutação, uma rede privada de telefonia usada em uma organização:

- a.  XML, KS e CTI.
  - b.  TEL, FAX e XML.
  - c.  PABX, DSL e TEL.
  - d.  PABX, PBX e KS.
  - e.  PAX, FAX e DSL.
- 

**40.** O manual que estabelece as normas, políticas, diretrizes, regulamentos e rotinas em vigor é chamado Manual de:

- a.  Formulários e Aprendizagem.
- b.  Diretrizes e Formulários.
- c.  Diretrizes e Organização.
- d.  Normas e Organização.
- e.  Normas e Procedimentos.

## Concurso Público

**41.** Para efetuar uma chamada de longa distância nacional a cobrar, devemos digitar primeiramente:

- a. ( ) 00.
  - b. ( ) 09.
  - c. (X) 90.
  - d. ( ) 99.
  - e. ( ) 48.
- 

**42.** São atividades da função de controle:

- a. ( ) Definir os padrões de desempenho.
  - b. (X) Monitorar e avaliar o desempenho.
  - c. ( ) Dividir trabalho e designar pessoas.
  - d. ( ) Alocar os recursos e ajustar desempenho.
  - e. ( ) Comparar o desempenho e designar pessoas.
- 

**43.** É considerada uma atitude ética:

- a. (X) Agir com integridade e justiça, prezando pela eficiência e transparência dos seus atos.
  - b. ( ) Utilizar-se do cargo ou função para obter favorecimento para si ou para outrem.
  - c. ( ) Prejudicar deliberadamente a reputação de outros servidores ou de cidadãos.
  - d. ( ) Usar de artifícios para procrastinar ou dificultar o exercício regular de direito de qualquer pessoa.
  - e. ( ) Sugerir, solicitar, intermediar ou receber ajuda financeira ou vantagem de qualquer natureza, para si ou terceiros.
- 

**44.** Assinale a alternativa que caracteriza o sistema "Voip":

- a. ( ) Tecnologia de som via tv.
- b. (X) Tecnologia de voz pela internet.
- c. ( ) Tecnologia de voz pelo telefone.
- d. ( ) Processo de comunicação via imagem.
- e. ( ) Processo de imagem via fax.

**45.** Em relação ao sigilo profissional e a confidencialidade de informações, é **correto** afirmar:

- a. ( ) Sempre que possível, divulgar informação incorreta, inverídica ou de caráter sigiloso.
  - b. ( ) É lícito alterar ou deturpar o teor de documento que deva encaminhar para providências.
  - c. ( ) Não é necessário manter sigilo profissional e confidencialidade de informações para pessoas conhecidas.
  - d. ( ) Deve-se fazer uso de informações privilegiadas, obtidas em razão de seu serviço, em benefício próprio ou de terceiros.
  - e. (X) Deve-se manter sigilo quanto às informações sobre atos, fatos ou decisões não divulgáveis ao público, ressalvados os casos cuja divulgação seja exigida em norma.
- 

**46.** O funcionário da recepção é o elo entre o visitante e a empresa.

Uma das tarefas é prestar informações, o que deve ser feito com:

- a. ( ) gentileza, utilizando gírias locais.
  - b. ( ) gentileza, transmitindo informações de ordem particular.
  - c. (X) gentileza, mostrando certeza no que é indicado e habilidade para não transmitir o inconveniente.
  - d. ( ) desatenção, mostrando certeza no que é indicado.
  - e. ( ) antipatia e habilidade para não transmitir o inconveniente.
- 

**47.** São qualidades de um profissional da recepção:

- a. ( ) Educação, antipatia e timidez.
- b. ( ) Timidez, paciência e irresponsabilidade.
- c. ( ) Irresponsabilidade, paciência e simpatia.
- d. (X) Cordialidade, paciência e responsabilidade.
- e. ( ) Responsabilidade, impaciência e educação.

**48.** São atividades da recepção:

- a. ( ) Copa, compras e telefonia.
  - b. ( ) Telefonia, a apuração de sua proveniência e copa.
  - c. ( ) A identificação do visitante, copa e o propósito que o trouxe àquela empresa.
  - d. ( ) Compras, a apuração de sua proveniência e o propósito que o trouxe àquela empresa.
  - e. (X) A identificação do visitante, a apuração de sua proveniência e o propósito que o trouxe àquela empresa.
- 

**49.** É um código de seleção de prestadoras de telefonia no território nacional:

- a. (X) 21.
  - b. ( ) 079.
  - c. ( ) 104.
  - d. ( ) 190.
  - e. ( ) 453.
- 

**50.** O que significa a sigla CIPA?

- a. ( ) Central Interna de Produtos Ácidos.
- b. ( ) Central Interna de Patrimônio e Arquivo.
- c. ( ) Comissão Interna de Prevenção e Atuação.
- d. (X) Comissão Interna de Prevenção de Acidentes.
- e. ( ) Comissão Internacional de Patrimônio e Arquivo.



**FEPESE • Fundação de Estudos e  
Pesquisas Sócio-Econômicos**  
Campus Universitário • UFSC  
88040-900 • Florianópolis • SC  
Fone/Fax: (48) 3953-1000  
<http://www.fepese.ufsc.br>