

LÍNGUA PORTUGUESA

O QUE VOCÊ MAIS DESEJA?

Esperança é esperar pelo que se deseja, diz o dicionário. É cultivar uma semente gerada no fundo do coração com calma e confiança. Sem arrogância ou onipotência, que só contribuem para aquela tremenda ânsia de resultados. Afinal, como ninguém pode controlar tudo, ao acumular apenas expectativas, aumentamos o risco de cair na frustração.

Esse sentimento que emperra a vida de todos nós, no entanto, também tem seu lado trampoline. Veja a expressão “fazer do limão uma limonada”. A frase vem da sabedoria popular e nos diz que é possível encontrar desfechos felizes para situações aparentemente sem saída e se aplica com maestria ao caso das decepções. Grandes ou pequenas, elas fazem parte da existência, mas podem ser transformadas em combustível para o crescimento interior. “As frustrações são uma grande chance de nos conhecermos melhor”, afirma Vera Couto, psicóloga e coordenadora de grupos de estudos da mitologia, de São Paulo. “Tudo depende de como a pessoa lida com seus desejos não-satisfeitos.”

Vontades não – realizadas e exigências não atendidas são material abundante no dia-a-dia de qualquer um. Segundo o psicanalista austríaco Sigmund Freud (1856-1939), o homem nasce com uma espécie de programação inviável: quer satisfazer os próprios instintos em primeiro lugar. Tal disposição mostra-se incompatível com a realidade, pois desde o nascimento somos obrigados a nos acostumar a condições que desagradam e nos fazem sofrer como no momento do afastamento da mãe.

(...)

Na maioria das vezes, o sentimento predominante na frustração é o de impotência. “A pessoa sente esse fato mexer com sua auto-estima. Ela começa a achar que é menos do que imagina, que não tem tanta capacidade como pensava”, afirma a especialista Vera Couto.

(...)

Tudo pode ficar mais fácil se deixarmos de associar a frustração à falta do êxito. Os atletas são mestres na arte de superar frustrações sem perder o ânimo para vencer. Cobranças da torcida, maus resultados, problemas de saúde exigem deles muita estrutura para prosseguir.

(...)

(GONÇALVES, Ana
Cristina – Revista Bons
Fluídos, dez.2003)

01. A partir da leitura, podemos afirmar que a mensagem central do texto é:

- Os desejos, as ansiedades sempre culminam em frustração e desespero.
- As pessoas precisam acreditar que a vida é feita de desenganos e realizações.
- As decepções obrigam as pessoas a se acostumarem às coisas desagradáveis.
- Em geral, as pessoas frustram-se quando não conseguem alcançar seus objetivos.

02. Em: “Esse sentimento que emperra a vida de todos nós, no entanto, também tem seu lado trampoline.” A expressão em destaque é o mesmo que:

- Prancha fixa que permite a mergulhadores ou ginastas tomar impulso para aumentar a altura ou extensão do salto.
- O que permite que alguém tome impulso para atingir estabilidade material.
- O que permite que alguém tome impulso para alcançar ascensão social.
- Meio que permite que alguém tome impulso para elevar a auto-estima.

03. Um dos aspectos a ser levado em conta ao produzir um texto da correspondência oficial é que se observem a adequação do pronome de tratamento. Assinale a regra incorreta:

- Os pronomes de tratamento exigem sempre:

CARGO: RECEPCIONISTA

explicativos (aposto) de um termo fundamental)

- a) verbos na 3ª pessoa do singular ou plural, quando dirigidos a uma ou mais pessoas.
- b) o uso do pronome possessivo vossa, quando se fala indiretamente com a pessoa.
- c) pronomes possessivos na 3ª pessoa (seu(s), sua(s)).
- d) pronomes oblíquos na 3ª pessoa (o, os, a, as, lhe, se).

04. I- Não me queixo de nada.

II- Soube que querias me ver.

III- Que a terra seja-lhe leve.

IV- Me conta a verdade

V- Ele, atrasando-se, perdeu sua vez.

VI- É bom lhe dizer a verdade.

VII- Espero que ele venha-me falar.

- O pronome átono está na posição obrigatória nas orações:

- a) III e IV
- b) II e VI
- c) I e V
- d) VI e VII

05. Considerando as justificativas de pontuação de fragmentos do texto, assinale a alternativa INCORRETA:

- a) Esse sentimento que emperra a vida de todos nós, no entanto, também tem seu lado trampolim. (Separa-se por vírgula, palavras que dão idéia de advérbio)
- b) Esperança é esperar pelo que se deseja, diz o dicionário. (Separa-se por vírgula, os verbos que dão idéia de dizer, anunciar, contestar, vindos depois ou no meio de citação)
- c) Cobranças da torcida, maus resultados, problemas de saúde exigem deles muita estrutura para prosseguir. (A vírgula separa elementos que exercem a mesma função sintática, quando não vêm unidos por e ou nem)
- d) As frustrações, grandes ou pequenas, fazem parte da existência e podem ser transformadas em combustível para o crescimento interior. (Separa termos

MATEMÁTICA LÓGICA

06. O valor de $3,4dam + 240dm + 600mm$, em centímetros(cm), é:

- a) 5.860cm
- b) 586cm
- c) 58,6cm
- d) 5,86cm

07. O valor de $3\frac{1}{5} + 2\frac{1}{7} \div 4 \cdot \frac{3}{2} - \frac{2}{8} \times \frac{2}{7}$ é:

- a) $\frac{185}{200}$
- b) $\frac{187}{200}$
- c) $\frac{190}{200}$
- d) $\frac{194}{200}$

08. Em uma lanchonete o cliente tem a opção de montar seu sanduíche, para isso, tem à disposição: 3 tipos de pães(baguete, árabe, francês), 4 tipos de frios(salame, presunto de peru, mortadela, presunto) e 3 tipo de queijo(mussarela, coalho, parmesão). De quantas maneiras diferentes o cliente pode montar seu sanduíche?

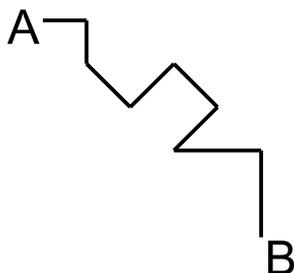
- a) 12
- b) 24
- c) 36
- d) 48

CARGO: RECEPCIONISTA

09. Mamãe foi fazer um bolo. Porém a manteiga, os ovos e o leite haviam sumido. João, Maria e Pedro eram os culpados, mas não se sabe quem roubou o quê. Interrogados disseram: “A Maria roubou a manteiga” - disse João; “O Pedro roubou os ovos” - disse Maria; “Eu roubei o leite” - disse Pedro. Acontece que quem roubou a manteiga disse a verdade e quem roubou os ovos mentiu. Com base nas informações acima assinale a alternativa CORRETA.

- a) Pedro disse a verdade e Maria roubou a manteiga.
- b) Maria mentiu.
- c) Pedro roubou o leite e João roubou os ovos.
- d) João disse a verdade e Maria roubou a manteiga.

10. Uma pessoa se desloca do ponto B para o ponto A. A figura abaixo mostra o caminho percorrido por ela.



As direções que a pessoa tomou para chegar em A foram:

- a) norte, oeste, nordeste, noroeste, sudoeste, noroeste, norte e oeste.
- b) norte, oeste, sudoeste, sudeste, sudoeste, noroeste, norte e oeste.
- c) norte, oeste, nordeste, noroeste, nordeste, noroeste, norte e oeste.
- d) norte, oeste, nordeste, leste, nordeste, noroeste, norte e oeste.

11. São qualidades necessárias à função do(a) Recepcionista, EXCETO:

- a) responsabilidade
- b) presteza
- c) impaciência
- d) cordialidade

12. Todo(a) recepcionista ao exercer sua função deverá apresentar as seguintes características, EXCETO:

- a) iniciativa, facilidade de adaptações e situações novas
- b) capacidade de comunicação e organização
- c) descrição, tolerância, paciência
- d) clareza, objetividade e intolerância

13. Assinale a alternativa que não corresponde às características de um(a) Recepcionista.

- a) para recepcionar basta apenas ter competência no exercício da profissão.
- b) agir de forma ética
- c) ter aptidão no desenvolvimento de atividades referentes ao atendimento à clientes.
- d) procurar melhorar sempre a qualidade do atendimento

14. No ambiente de trabalho deve-se agir com comportamentos adequados, assinale a opção correta:

- a) evitar fofocas, ser pontual e fazer elogios sinceros.
- b) criticar a todos em qualquer momento.
- c) exagerar no uso de perfume e manter bom humor
- d) fazer críticas construtivas e gesticular bastante facilitando a compreensão das pessoas.

15. Considerando as responsabilidades do cargo de recepcionista, observe os seguintes itens:

- I- Receber e expedir as correspondências mantendo o arquivo sempre atualizado, dentre outras atribuições, é dever de um recepcionista.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

CARGO: RECEPCIONISTA

- II– Não é responsabilidade do recepcionista marcar, preparar e assessorar reuniões, e sim da secretária.
- III– Receber os visitantes e despachar com a chefia é dever do recepcionista.

Assinale, respectivamente, a seqüência correta:

- a) V, V, V
- b) V, F, F
- c) F, V, F
- d) V, F, V

16. Um(a) atendente com funções de recepcionista deve apresentar comportamentos adequados, assinale a opção correta:

- a) Atender sempre as chamadas externas com simples “alô” para ser mais ágil.
- b) Usar sempre as expressões “amigo” ou “querido” para mostrar cordialidade.
- c) Ao atender o telefone, identificar a Instituição e o atendente.
- d) Encaminhar as pessoas para qualquer outra seção para evitar formação de fila em uma única seção.

17. Dentre as atribuições de um(a) Recepcionista, assinale o item abaixo que não corresponde:

- a) Sempre atualizar o arquivo
- b) Apresentar submissão ao supervisionar os auxiliares demonstrando humildade
- c) Recepcionar visitante quando houver
- d) Manter o local de trabalho sempre organizado

18. Assinale a alternativa que mostra os componentes essenciais da comunicação humana:

- a) Receptor, elementos, código, avaliação
- b) Emissor, receptor, mensagem, código e feedback
- c) Confirmação, mensagem, abertura, fecho e destinatário
- d) Emissor, código, entrada, saída e sinais

19. A comunicação interpessoal pode ser prejudicada pelas seguintes interferências:

- a) evitar julgamentos e respeitar opiniões e diferenças profissionais.
- b) pressão do tempo, falta de interesse no assunto e diferenças culturais
- c) Descrédito no assunto, pronunciar as palavras corretamente e evitar estereótipos.
- d) Diferenças de idade, agressividades e colocar no lugar do outro.

20. Uma das principais ferramentas de um recepcionista é a comunicação, sendo assim, os mecanismos envolvidos na comunicação estabelece uma relação entre um emissor e um receptor, que estão relacionados com o que quer dizer, quando, com que freqüência e de que forma. Assinale a seqüência correta da transmissão de uma mensagem:

- a) emissor – receptor – mensagem – codificação
- b) mensagem – receptor – codificação – emissor
- c) emissor – codificação – mensagem – receptor
- d) receptor – mensagem – codificação – emissor

21. Em todas as alternativas abaixo somente dois fatores influenciam para uma boa comunicação, os quais são:

- a) Intraquilidade e rapidez
- b) Clareza e capacidade de ouvir
- c) Transtorno e medo
- d) Ruídos e desatenção

22. Acerca dos principais aspectos jurídicos da inviolabilidade do sigilo das comunicações, encontra-se legalmente amparado:

- a) Estatuto das licitações
- b) Regime jurídico dos serviços públicos civis da União, das Autarquias e das Fundações Públicas
- c) Constituição Federal
- d) No contrato administrativo

23. A respeito das relações interpessoais, considere os itens abaixo:

- I– Trabalhar em equipe só terá bom resultado se todos trabalharem com um único objetivo, onde haja comunicação e troca de conhecimentos.

CARGO: RECEPCIONISTA

- II– Uma produção de um ótimo trabalho, depende exclusivamente de um bom clima.
- III– O que faz um grupo ter êxito no trabalho de equipe é trabalhar individualmente e com responsabilidade.

Assinale a opção verdadeira:

- a) Estão corretos os itens I e III
b) Apenas o item III está correto
c) Apenas o item I está correto
d) Todos os itens estão corretos

24. Diversos são os fatores que podem contribuir para um bom relacionamento interpessoal, com exceção do(a):

- a) Transtorno emocional
b) Participação em diversos grupos
c) Autoconhecimento
d) Estabilidade emocional

25. A expressão “linha de frente” no atendimento ao cliente, refere-se a:

- a) prestadores de serviços e fornecedores
b) prestadores de serviços e funcionários que ficam na retaguarda
c) funcionários que têm contato direto com o cliente.
d) Apoiadores

26. Em se tratando de Ministros de Estado e Embaixadores o pronome de tratamento a ser usado é:

- a) Vossa Reverência
b) Vossa Senhoria
c) Vossa Excelência
d) Vossa Eminência

27. Quando alguém se dirige a uma autoridade sobre assunto de sua competência e que contém um ou vários pedidos, usa-se um ato escrito, denominado:

- a) requerimento
b) relatório
c) circular
d) despacho

28. Quanto as formas de tratamento pessoal, assinale a alternativa incorreta.

- a) As formas de tratamento embora tenham a palavra “vossa”, exigem os verbos e pronomes referentes a elas na terceira pessoa.

- b) Referindo-se a si mesmo o emissor da mensagem poderá utilizar a 1º pessoa do singular ou a 1º pessoa do plural, podendo utilizar as duas opções ao longo do texto.
- c) Sua (Excelência, Senhoria, etc), em relação à pessoa de quem se fala (equivale a ele).
- d) Independentemente do cargo ocupado pelo destinatário qualquer forma de tratamento pode ser feita por extenso.

29. No processo de documentos recebidos via protocolo, o registro das informações deve conter:

- a) data, nº de série seqüencial, destinatário, remetente.
b) data, destinatário, nº de série seqüencial
c) data, nº de série seqüencial, origem do documento
d) destinatário, origem do documento, nº de série seqüencial.

30. Sobre as correspondências oficiais, assinale a opção correta:

- a) As características que devem ser valorizadas, pois favorecem o estilo e revelam polidez são a amabilidade e intimidade.
- b) Usa-se os pronomes de tratamento em correspondências dirigidas aos chefes de poder de forma abreviada.
- c) O tratamento entre chefes de idêntica hierarquia na troca de correspondências é sempre Vossa Excelência.
- d) Os princípios que contribuem para a impessoalidade da redação oficial são a clareza, formalidade, concisão e uso do padrão culto da linguagem.

31. Considere os itens abaixo:

- I– Usada para anotações e recados a agenda é considerada um facilitador no trabalho do recepcionista, por isso, é importante dispor de uma.
- II– Não é permitido o uso de gírias no atendimento ao público.
- III– A comunicação escrita tem sua importância em todos os setores de um estabelecimento, no entanto, torna-se dispensável seu uso pelo recepcionista, uma vez que a única comunicação é a verbal.

De acordo com as afirmações acima, assinale o item correspondente:

- a) V, F, V
- b) F, F, V
- c) F, F, F
- d) V, V, F

32. A fim de facilitar o planejamento, a organização e o controle de compromissos, tarefas, reuniões e pagamento, utiliza-se:

- a) protocolo
- b) arquivo
- c) bloco
- d) agenda

33. Com relação a Ética Profissional observe os itens abaixo:

- I– definida como um conjunto de princípios da conduta humana, a ética orienta o exercício de uma profissão, estipulando os deveres que devem ser seguidos no desempenho de uma atividade profissional.
- II– os únicos valores éticos exigidos dos profissionais dos órgãos da administração pública, de acordo com as normas que os regem são a honestidade, consciência profissional e descrição.
- III– o perfil de um bom profissional é definido unicamente por valores morais e éticos, os quais devem ser exercidos com austeridade.
- IV– a forma de tratar colegas de trabalho, assim como o cuidado com os equipamentos não estão incluídos nos valores éticos.

Estão corretos os itens:

- a) I, II e IV
- b) I e IV
- c) somente o item I
- d) todos os itens

34. A função da tecla REDIAL, é:

- a) Rediscar o último número chamado do teclado
- b) Rediscar chama interna
- c) Programar funções
- d) Transferir chamadas

35. Ao realizar uma chamada externa por acesso individual usando um aparelho tipo KS, o atendente, após levantar o fone do gancho, deve:

- a) Teclar 40, aguardar o bip de confirmação da operação e iniciar a conversação.
- b) Recolocar o fone no gancho e escutar o ramal tocando, iniciar a conversação e colocar o fone no gancho para finalizar.
- c) Teclar o botão CO livre desejado, aguardar o tom da linha e teclar o número do telefone
- d) Teclar redial e iniciar a conversação