



# PROCESSO SELETIVO

PARA PREENCHIMENTO DE VAGAS DO QUADRO DE FUNCIONÁRIOS DO  
HOSPITAL REGIONAL DO CARIRI - HRC



04 de outubro de 2015

## C205 - RECEPCIONISTA

NÚMERO DE INSCRIÇÃO

NOME DO CANDIDATO

ASSINATURA DO CANDIDATO

### INSTRUÇÕES AO CANDIDATO

01. Você recebeu do fiscal o seguinte material:
  - a) Este caderno com o enunciado das questões da prova, sem repetição ou falha;
  - b) O cartão de respostas destinado às respostas das questões objetivas formuladas na prova.
02. Verifique se este material está em ordem, preencha os espaços destinados ao seu nome, número de inscrição e cargo e assine no local especificado.
03. No cartão respostas, a marcação das letras correspondentes às respostas certas deve ser feita com caneta esferográfica de tinta preta ou azul.
04. Tenha muito cuidado com o cartão de respostas, pois o mesmo não poderá ser substituído.
05. Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas 4 (quatro) alternativas classificadas com as letras (A), (B), (C) e (D). Somente uma corresponde adequadamente ao quesito proposto. Você só deve assinalar uma resposta. A marcação de mais de uma alternativa anula a questão. Mesmo que uma das respostas esteja correta.
06. Será eliminado do Processo Seletivo o candidato que:
  - a) Não apresentar o documento de identidade exigido pelo Regulamento do Processo Seletivo;
  - b) Ausentar-se da sala de provas antes do tempo mínimo de 60 (sessenta) minutos;
  - c) Ausentar-se da sala de provas, no tempo permitido, sem o acompanhamento do fiscal;
  - d) For surpreendido em comunicação com outro candidato ou terceiros, verbalmente, por escrito ou por qualquer outro meio de comunicação, sobre a prova que estiver sendo realizada, ou utilizando-se de máquinas calculadoras e/ou similares, livros, anotações, réguas de cálculo, impressos ou qualquer outro material de consulta, inclusive códigos e/ou legislação;
  - e) Durante a realização das provas, for surpreendido portando aparelhos eletrônicos, tais como bip, telefone celular, walkman, agenda eletrônica, notebook, palmtop, receptor, gravador, máquina de calcular, máquina fotográfica, controle de alarme de carro, pendrive, tablet, smartphone, mp3 player e similares, bem como relógio de qualquer espécie, óculos escuros ou quaisquer acessórios de chapelaria, tais como chapéu, boné, gorro, etc. e, ainda, lápis, lapiseira/grafite e/ou borracha, recipiente ou embalagem, tais como garrafas de água, suco, refrigerante e embalagens de alimentos (biscoitos, barras de cereais, chocolates) que não sejam fabricadas em material transparente ou que estejam com o rótulo;
  - f) Estiver portando, durante as provas, qualquer tipo de equipamento eletrônico de comunicação (ver *item e*) ou manter o equipamento ligado, mesmo que este esteja acomodado conforme previsto no Regulamento do Processo Seletivo (5.12.2 *Os pertences pessoais dos candidatos serão acomodados em local a ser indicado pelos fiscais, onde deverão ficar durante todo o período de permanência dos candidatos no local de prova*);
  - g) Lançar mão de meios ilícitos para executar as provas;
  - h) Não devolver o Cartão de Respostas e o Caderno de Questões;
  - i) Fizer anotação de informações relativas às suas respostas em qualquer outro meio que não o fornecido pelo PRÓ-MUNICÍPIO;
  - j) For flagrado descumprindo, durante a realização das provas, o disposto no item 5.11 do Regulamento;
  - k) Perturbar, de qualquer modo, a ordem dos trabalhos ou agir com descortesia para com qualquer dos examinadores, executores, fiscais e seus auxiliares ou autoridades presentes nos locais de provas;
  - l) Recusar-se a ser submetido ao detector de metal.
07. Reserve os 30 (trinta) minutos finais para marcar seu cartão de respostas. Os rascunhos e as marcações assinaladas no caderno de questões não serão levados em conta.
08. Ao terminar, entregue ao fiscal o caderno de questões e a folha de respostas e assine a folha de presença.
09. O tempo disponível para esta prova de questões objetivas é de 4 (quatro) horas.
10. Não esquecer de assinar o caderno de questões.

PREENCHA COM AS SUAS MARCAÇÕES ABAIXO E DESTAQUE NA LINHA PONTILHADA ACIMA

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50





## PORTUGUÊS

Leia o texto a seguir para responder às questões de 01 a 04.

### Texto 1

Gostar de política não é uma opção, mas uma necessidade. Primeiro, porque o cidadão precisa de um conhecimento político para escolher seu candidato. Depois, porque a política está presente na escola, no trabalho, enfim, na vida. Logo, torna-se fundamental o gosto por ela, pois é ela que rege a nossa existência.

Sidomar F. Vieira, Ufam, 2008.

### QUESTÃO 01

O texto acima se trata:

- A) De um texto descritivo;
- B) De um texto narrativo;
- C) De um texto argumentativo;
- D) De um texto injuntivo.

### QUESTÃO 02

Quando o autor afirma que “gostar de política não é uma opção”:

- A) Ele quer alegar que este fato é imposto por vários meios sociais, especialmente pela mídia;
- B) O autor conclui que pelo fato da política manifestar-se em diversos meios sociais, as pessoas devem tomar gosto por ela e se vincular a partidos políticos;
- C) Ele pretende convencer as pessoas mais incrédulas da necessidade da política, tendo em vista que os interesses individuais são conquistados por ela;
- D) O autor defende que a necessidade do gosto da política se dá pelo fato desta reger nossa existência e estar presente em diversos debates.

### QUESTÃO 03

Observe este trecho:

“Gostar de política não é uma opção, **mas** uma necessidade”.

O termo destacado representa uma conjunção:

- A) Coordenativa alternativa;
- B) Coordenativa conclusiva;
- C) Coordenativa explicativa;
- D) Coordenativa adversativa.

### QUESTÃO 04

04. Na frase: “**Logo**, torna-se fundamental o gosto por ela, pois é ela que rege a nossa existência”.

O termo destacado pode ser substituído pelas palavras a seguir, exceto:

- A) Por isso;
- B) Por conseguinte;
- C) Entretanto;
- D) Portanto.

### QUESTÃO 05

Na frase: “talvez os professores antevejam uma resolução para o caso”. O modo e o tempo do verbo são respectivamente:

- A) Subjuntivo - presente;
- B) Subjuntivo - pretérito;
- C) Indicativo – presente;
- D) Nenhuma das alternativas anteriores está correta.



Leia o texto a seguir para responder às questões de 06 a 09.

### Texto 2 – O sucesso da mala

Respiro ofegante. Trago nas mãos uma pequena mala e uma agenda tinindo de nova. É meu primeiro dia de aula. Venho substituir uma professora que teve que se ausentar "por motivo de força maior". Entro timidamente na sala dos professores e sou encarada por todos. Uma das colegas, tentando me deixar mais à vontade, pergunta:

- É você que veio substituir a Edith?
- Sim - respondo num fio de voz.
- Fala forte, querida, caso contrário vai ser tragada pelos alunos - e morre de rir.

- Ela nem imagina o que a espera, não é mesmo? - e a equipe toda se diverte com a minha cara.

Convidada a me sentar, aceito para não parecer antipática. Eles continuam a conversar como se eu não estivesse ali. Até que, finalmente, toca o sinal. É hora de começar a aula. Pego meu material e percebo que me olham curiosos para saber o que tenho dentro da mala. Antes que me perguntem, acelero o passo e sigo para a sala de aula. Entro e vejo um montão de olhinhos curiosos a me analisar que, em seguida, se voltam para a maleta. Eu a coloco em cima da mesa e a abro sem deixar que vejam o que há lá dentro.

- O que tem aí, professora?
- Em breve vocês saberão.

No fim do dia, fecho a mala, junto minhas coisas e saio. No dia seguinte, me comporto da mesma maneira, e no outro e no noutro... As aulas correm bem e sinto que conquistei a classe, que participa com muito interesse. Os professores já não me encaram. A mala, porém, continua sendo alvo de olhares curiosos.

Chego à escola no meu último dia de aula. A titular da turma voltará na semana seguinte. Na sala dos professores ouço a pergunta guardada há tantos dias:

- Afinal, o que você guarda de tão mágico dentro dessa mala que conseguiu modificar a sala em tão pouco tempo?

- Podem olhar - respondo, abrindo o fecho.
- Mas não tem nada aí! - comentam.
- O essencial é invisível aos olhos. Aqui guardo o meu melhor.

Todos ficam me olhando. Parecem estar pensando no que eu disse. Pego meu material, me despeço e saio.

Cybele Meyer

#### QUESTÃO 06

O texto 2, por suas características, pode ser classificado como:

- A) um artigo;
- B) uma crônica;
- C) um conto;
- D) uma notícia.

#### QUESTÃO 07

São objetivos do texto, exceto:

- A) Demonstrar que o que a pessoa tem de melhor não pode ser visto;
- B) Discutir a rotina do professor, especialmente a de um professor novato;
- C) Citar a indisciplina escolar como um desafio a ser enfrentado pelos professores;
- D) Discutir a valorização docente, pois os professores possuem grandes desafios e deveriam ter ganhos financeiros mais justos.

#### QUESTÃO 08

No trecho: "o **essencial** é invisível aos olhos". São sinônimos do termo destacado, exceto:

- A) Precípua;
- B) Crucial;
- C) Premente;
- D) Medular.

#### QUESTÃO 09

Observe a antepenúltima linha do texto:

- [...] **Aqui** guardo o meu melhor.

O termo destacado refere-se:

- A) À sala de aula;
- B) Aos escritos guardados secretamente;
- C) Ao material inovador que a professora trabalhava;
- D) À mala que a professora carregava.

#### QUESTÃO 10

Assinale a alternativa correta, considerando que à direita de cada palavra há um sinônimo, exceto:

- A) Tragar – fumar;
- B) Encarar – cravar;
- C) Titular – dono;
- D) Essencial – precípua.



## **RACIOCÍNIO LÓGICO / MATEMÁTICA**

### **QUESTÃO 11**

Considere as seguintes proposições, todas com valor lógico verdadeiro:

- I. Se Maria não é bonita, então João é louco;
- II. Se Ana é baiana, então Rex é pastor;
- III. Se Ana não é baiana, então Maria é bonita;
- IV. Se Rex é pastor, então João não é louco.

Com base no raciocínio lógico dedutivo, pode-se garantir que:

- A) Maria é bonita;
- B) João não é louco;
- C) Ana é baiana;
- D) Rex é pastor.

### **QUESTÃO 12**

Sabe-se que é falsa a seguinte afirmação: "Morgana não é médica ou Carla é advogada". Segue, a partir desta informação, que uma das afirmativas a seguir é verdadeira. Assinale-a:

- A) Morgana é médica e Carla é advogada;
- B) Se Morgana é médica, então Carla é advogada;
- C) Morgana não é médica e Carla não é advogada;
- D) Se Carla é advogada, então Morgana é médica.

### **QUESTÃO 13**

Numa sala de reunião, encontram-se 25 pessoas. Sobre elas, é possível afirmar que:

- A) Ao menos uma delas nasceu em ano bissexto;
- B) Nenhuma delas faz aniversário em fevereiro;
- C) Ao menos três delas fazem aniversário no mesmo mês;
- D) Cinco delas fazem aniversário no mesmo mês.

### **QUESTÃO 14**

Admita verdadeira a seguinte proposição:

"Se uma pessoa é fumante, então ela terá problemas respiratórios no futuro".

Dois idosos foram ao médico e ficou diagnosticado que o Sr. Cleiton tem problemas respiratórios e o Sr. Nilson não os tem. Com base nessas informações, pode-se afirmar que:

- A) Nenhum dos dois idosos mencionados foi fumante;
- B) O Sr. Cleiton foi fumante e o Sr. Nilson não foi fumante;
- C) Os dois idosos mencionados foram fumantes;
- D) O Sr. Nilson não foi fumante e nada se pode afirmar sobre o Sr. Cleiton.

### **QUESTÃO 15**

A bota é preta, ou o sapato é branco ou o tênis é verde. Se o sapato é branco, então o chinelo é marrom. Se a sapatilha é dourada, então o chinelo não é marrom. Se o tênis é verde, então a sapatilha não é dourada. Ora, a sapatilha é dourada. Então:

- A) A bota é preta, o sapato é branco e o tênis não é verde;
- B) A bota não é preta, o sapato não é branco e o tênis é verde;
- C) A bota não é preta, o sapato é branco e o tênis não é verde;
- D) A bota é preta, o sapato não é branco e o tênis não é verde.

### **QUESTÃO 16**

Considere verdadeiras as seguintes proposições:

- I. Se o aluno estudou, então ele aprendeu;
- II. Se o aluno não foi aprovado, então ele não aprendeu.

Assim sendo:

- A) O aluno ter estudado é condição necessária para ter sido aprovado;
- B) O aluno ter estudado é condição suficiente para ter sido aprovado;
- C) O aluno ter sido aprovado é condição suficiente para que tenha estudado;
- D) O aluno ter estudado é condição necessária e suficiente para ter sido aprovado.

### **QUESTÃO 17**

Considere a seguinte proposição condicional: "Se Joabe acorda disposto, então ele faz caminhada". A negação desta proposição é:

- A) Se Joabe acorda disposto, então ele não faz caminhada;
- B) Joabe acorda disposto e não faz caminhada;
- C) Se Joabe não acorda disposto, então ele faz caminhada;
- D) Joabe não acorda disposto e não faz caminhada.

**QUESTÃO 18**

Observe a sequência de igualdades a seguir:

$$\sqrt{44 - 8} = 6;$$
$$\sqrt{4444 - 88} = 66;$$
$$\sqrt{444444 - 888} = 666;$$

...

Diante do padrão observado, é correto afirmar que o número 6666666666 pode ser escrito como:

- A)  $\sqrt{444444444444 - 8888888}$ ;
- B)  $\sqrt{44444444444444 - 88888888}$ ;
- C)  $\sqrt{4444444444444444 - 888888888}$ ;
- D)  $\sqrt{444444444444444444 - 8888888888}$ .

**QUESTÃO 19**

Três amigos, Alonso, Afonso e Amâncio, são apaixonados por futebol. Um deles é torcedor do América, outro é torcedor do Maguari e o outro torce pelo Orion, não obrigatoriamente nesta dada ordem. Considere as três proposições enunciadas a seguir:

- I. Amâncio é torcedor do Maguari;
- II. Afonso não é torcedor do Maguari;
- III. Alonso não é torcedor do América.

Sabendo que apenas uma destas proposições é verdadeira, pode-se garantir que:

- A) Alonso é torcedor do Maguari;
- B) Afonso é torcedor do América;
- C) Afonso é torcedor do Maguari;
- D) Amâncio é torcedor do Orion.

**QUESTÃO 20**

As duas proposições a seguir são falsas:

- I. João é capitão e Bento é sargento;
- II. Bento não é sargento ou Vicente é tenente;

Sendo assim, apenas um dos itens abaixo apresenta uma proposição cujo valor lógico é verdadeiro. Assinale-o:

- A) Se Bento é sargento, então João é capitão;
- B) Se Bento é sargento, então Vicente é tenente;
- C) Se Vicente não é tenente, então Bento não é sargento;
- D) Se João é capitão, então Bento é sargento.

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS****QUESTÃO 21**

Para a organização de documentos é necessária a definição de como será o arquivamento, qual método será utilizado. Os métodos básicos são o alfabético, geográfico, numérico simples e ideográfico. Sobre a utilização dos mesmos, analise as afirmativas abaixo e assinale (V) para verdadeiro e (F) para falso:

- ( ) O método numérico simples deve ser utilizado quando o elemento principal de busca for o número de páginas do documento;
- ( ) O método geográfico deve ser utilizado excepcionalmente para recuperação de documento de diferentes regiões do país;
- ( ) O método alfabético tem seu uso em situações onde a busca da informação for o nome;
- ( ) Tratando-se do assunto como o principal elemento para a recuperação, deverá ser utilizado método ideográfico.

A sequência correta de cima para baixo é:

- A) F, V, V, V;
- B) F, F, V, V;
- C) V, F, V, F;
- D) V, V, V, F.

**QUESTÃO 22**

Sobre classificação de correspondências, analise as afirmativas abaixo e assinale (V) para verdadeiro e (F) para falso:

- ( ) Toda correspondência ostensiva é sigilosa;
- ( ) Toda correspondência oficial tem caráter ostensivo;
- ( ) Toda correspondência sigilosa é ostensiva;
- ( ) Toda correspondência particular é sigilosa e ostensiva;
- ( ) Correspondência oficial pode ter caráter ostensivo ou sigiloso.

A sequência correta de cima para baixo é:

- A) F, F, F, F, V;
- B) V, V, F, V, F;
- C) F, F, V, V, V;
- D) V, V, V, V, F.



**QUESTÃO 23**

Essencial para a empresa que os membros de um setor tenham comunicação entre si e com demais setores de maneira eficaz. Para a eficiência e eficácia da comunicação podemos considerar como um fator positivo:

- A) O tamanho do grupo, ainda mais quando nele há a presença de gestores da empresa;
- B) A formação de grupos de pessoas que possuam semelhanças em suas personalidades;
- C) A formação de pequenos grupos para unificação das informações;
- D) A comunicação bidirecional entre os membros do grupo.

**QUESTÃO 24**

A comunicação não verbal se faz presente na rotina do atendimento ao público desenvolvendo-se através da linguagem corporal. Sobre as ações a serem realizadas na empresa, analise as afirmativas e em seguida indique a opção adequada:

- I. Cruzar os braços durante um diálogo pode ser considerado como falta de receptividade. Ter sempre cuidado para não apontar o dedo para a pessoa que está sendo atendida, pois é considerado como falta de educação;
- II. Sentar-se corretamente mantendo as costas eretas e os ombros levemente posicionados para trás. Pois boa postura transmite imagem positiva;
- III. Procurar olhar nos olhos do outro é considerada demonstração de interesse no atendimento, pois permanecer com o olhar ao redor ou para baixo, pode ser interpretado como falta de interesse;
- IV. Independente da gravidade do assunto que está sendo tratado, o sorriso deve estar sempre presente no atendimento além do uso de gírias, que não devem ser apenas de forma esporádica;
- V. Coçar os olhos, passar a mão repetidas vezes no cabelo, gesticular em excesso são atitudes que devem ser evitadas.

Qual das opções abaixo está correta?

- A) As afirmativas I, II, III e IV estão corretas e a afirmativa V está incorreta;
- B) As afirmativas I, II, III e V estão corretas e a afirmativa IV está incorreta;
- C) As afirmativas I, II e V estão corretas e as afirmativas III e IV estão incorretas;
- D) A afirmativa III está incorreta e as afirmativas I, II, IV e V estão corretas.

**QUESTÃO 25**

Para promover a troca de informações entre indivíduos, a comunicação interpessoal não depende exclusivamente da forma como a mensagem é transmitida, a compreensão é fator fundamental. A confirmação do entendimento da mensagem pode ser realizada através de um acompanhamento seguido de um retorno. Esse processo é chamado de:

- A) Feedback;
- B) Canal de comunicação;
- C) Comunicação intrapessoal;
- D) Emissor.

**QUESTÃO 26**

Apesar dos diversos meios e formas de comunicação, nos deparamos com situações que impedem a transmissão da informação. Problemas estes como o excesso de informações, a falta de atenção do receptor, local inapropriado ou com barulho, linguagem inadequada, entre outros obstáculos.

Levando em consideração os componentes básicos da comunicação, é correto afirmar que estes obstáculos são conhecidos como:

- A) Desvios;
- B) Interferências;
- C) Divergências;
- D) Ruídos.

**QUESTÃO 27**

A base para a comunicação cotidiana é a comunicação verbal, que pode ser através da fala ou escrita. No processo da comunicação verbal participam o locutor, locutário e interlocutor.

Correlacione as colunas de acordo com as definições de cada um:

- 1. Locutor;
- 2. Locutário;
- 3. Interlocutor.

- ( ) Aquele que fala e participa do diálogo, que interage através da linguagem;
- ( ) Também chamado de ouvinte, é aquele que recebe a mensagem;
- ( ) Aquele que emite a mensagem, é o emissor.

De cima para baixo, a ordem correta é:

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



**QUESTÃO 28**

Em relação as atividades a serem executadas no cargo de Recepcionista, analise as opções abaixo e assinale a que traz funções que não são inerentes ao cargo.

- A) Ao receber visitantes e clientes procurar identificá-los, averiguando suas pretensões para prestar-lhes informações e/ou encaminhá-los a pessoas ou setor procurados;
- B) Executar e supervisionar serviços de apoio à administração. Digitar os serviços necessários à unidade administrativa. Preencher requisições e formulários. Emitir as guias de tramitação de processos e documentos;
- C) Receber e transmitir mensagens telefônicas e fax. Receber e protocolar correspondência, documentos, mensagens, encomendas, volumes e outros;
- D) Atender chamadas telefônicas, anotar recados, prestar informações. Registrar as visitas e os telefonemas recebidos.

**QUESTÃO 29**

Ao falar em transmissão e recepção de informação, temos cinco elementos do processo de comunicação: emissor, receptor, mensagem, canal e ruídos.

Sendo assim, o (a) Recepcionista pode ser:

- A) Elemento emissor, apenas;
- B) Apenas o elemento receptor;
- C) Elemento emissor e receptor;
- D) Nenhum dos elementos.

**QUESTÃO 30**

Entre as atividades do protocolo de documentos está a do recebimento. Documentos recebidos devem ser divididos em duas naturezas: a de sigilo e a ostensiva. Após a identificação devem ser registrados e distribuídos (entregues). Sobre essas duas naturezas, podemos afirmar:

- A) Documentos de natureza sigilosa nunca passa pela recepção;
- B) Documentos de natureza ostensiva se enquadram documentos com destinatários específicos;
- C) Documentos de natureza sigilosa são os que possuem destinatários específicos e identificados, já os de natureza ostensiva devem ser abertos para ser verificado o conteúdo e em seguida direcionar ao setor competente;
- D) Todas as alternativas anteriores estão incorretas.

**QUESTÃO 31**

Por ser 'a linha de frente' da empresa, o (a) Recepcionista deve estar atento (a) a detalhes no atendimento. Analise as afirmativas:

- I. É correto manter a formalidade, por mais descontraído que o cliente ou visitante seja. Evitar a utilização de gírias. Utilizar tom de voz moderado. Nunca dizer "alô" quando atender ao telefone;
- II. O atendimento deve ser realizado como um diálogo e não como um monólogo, saber ouvir é fundamental. Olhar diretamente para a pessoa que está atendendo, isso demonstra interesse no atendimento;
- III. Expressões afetuosas como "querido" ou "querida" são permitidas. Para evitar que a dicção seja prejudicada, o (a) Recepcionista deve evitar o consumo de balas ou chicletes, por exemplo;
- IV. Para facilitar o atendimento, é correto ter sempre por perto papel, lápis ou caneta para anotar recados. Em situações difíceis, como um cliente exaltado na recepção, deve-se sempre manter a postura e o equilíbrio.

Podemos dizer que:

- A) Apenas a afirmativa III está incorreta;
- B) As afirmativas I, II, III e IV estão corretas;
- C) Apenas a afirmativa II está incorreta;
- D) Apenas as afirmativas II e III estão incorretas.

**QUESTÃO 32**

As correspondências podem ser classificadas como oficial, particular ou empresarial. A classificação é uma forma eficaz de distinguir níveis adequados de controle. Sobre a definição das formas de classificar correspondências, podemos afirmar que:

- A) Correspondência oficial é a aquela que ocorre entre os órgãos dos serviços públicos ou entre os mesmos e a sociedade;
- B) Correspondência particular é aquela estabelecida entre pessoas físicas e pode ter ou não caráter de intimidade;
- C) Correspondência empresarial é aquela que tem a finalidade de se comunicar com outras empresas, entidades, pessoas físicas ou jurídicas visando os mais diversos objetivos;
- D) Todas as alternativas anteriores estão corretas.



**QUESTÃO 33**

Diariamente as empresas lidam com um amplo volume de informações. Para aperfeiçoar a comunicação interna é necessário analisar o seu fluxo, entre os setores. Se o fluxo da comunicação dessas informações estiver ocorrendo de forma eficiente na empresa, o conhecimento está garantido. Segundo Ramos (1997), o fluxo de informação "é influenciado pela estrutura da organização que revela o seu circuito e as relações comunicacionais". Ramos dividiu o fluxo em três padrões: ascendente, descendente e horizontal. Analise as afirmativas.

- I. O fluxo de comunicação ascendente parte do subordinado para o seu superior. Tem por objetivo o fornecimento de informações inerentes a empresa e/ou proporcionar feedback aos superiores;
- II. O fluxo de comunicação descendente ou vertical é definido como a comunicação de cima para baixo. Segue do superior ao subordinado. Tem a finalidade de instruir, transmitir normas, informações institucionais, procedimentos, entre outros;
- III. O fluxo horizontal é considerado aquele onde a comunicação ocorre entre indivíduos do mesmo nível hierárquico.

Pode-se dizer que:

- A) Todas as afirmativas estão corretas;
- B) Apenas as afirmativas I e II estão corretas;
- C) Apenas a afirmativa III está correta;
- D) Apenas a afirmativa I está incorreta.

**QUESTÃO 34**

Entre os meios de comunicação que podem ser utilizados em uma empresa está o PABX. Sobre suas características e funções, assinale as afirmativas abaixo com (V) verdadeiro e (F) falso.

- ( ) Entre as vantagens do uso está a função de realizar transferências de ligações internas, através de ramais, facilitando a comunicação nas empresas;
- ( ) Tem como finalidade facilitar exclusivamente a comunicação externa das empresas, permitindo transferências de ligações;
- ( ) Entre suas funções está a troca online de arquivos entre setores da empresa;
- ( ) Tem como uma de suas ferramentas a realização de vídeo chamada;
- ( ) Também conhecido como central telefônica;
- ( ) Necessário código de acesso para ouvir mensagens recebidas.

A sequência correta de cima para baixo é:

- A) V, F, F, F, V, F;
- B) F, V, F, V, V, V;
- C) F, V, V, F, F, V;
- D) V, F, V, F, V, F.

**QUESTÃO 35**

De acordo com as afirmativas abaixo identifique o que é comportamento ÉTICO e NÃO ÉTICO. Considere (1) como ético e (2) como não ético.

1. ÉTICO;
2. NÃO ÉTICO.

- ( ) Educação e respeito entre funcionários;
- ( ) Atitudes que visam criar clima desagradável com os demais funcionários;
- ( ) Difamação dos colegas de trabalhos;
- ( ) Durante o horário de trabalho, evitar conversas de assuntos pessoais.

Assinale a opção correta na ordem de cima para baixo.

- A) 1, 2, 1, 1;
- B) 1, 2, 2, 1;
- C) 2, 1, 1, 2;
- D) 2, 2, 1, 2.



**QUESTÃO 36**

Sobre transmissão e recepção da informação, podemos afirmar que:

- A) Canal é o meio de comunicação pelo qual se transmite a mensagem;
- B) Emissor é aquele que recebe a mensagem;
- C) Os dois itens acima estão corretos;
- D) Todas as alternativas anteriores estão incorretas.

**QUESTÃO 37**

Quando um indivíduo está em conflito com outro devido tendências contrárias, forte oposição, personalidades distintas ou interesses não compartilhados, por exemplo, estamos falando de um:

- A) Conflito social;
- B) Conflito ocupacional;
- C) Conflito organizacional;
- D) Conflito interpessoal.

**QUESTÃO 38**

De acordo com os deveres e responsabilidades de um (a) recepcionista, analise as 3 situações:

- I. Em uma ligação, o interlocutor quer falar com um dos funcionários que está ausente, é função do (a) Recepcionista anotar recado;
- II. Em uma ligação, o interlocutor quer falar com um dos funcionários que está ausente, é função do (a) Recepcionista anotar recado, apenas, se for informado que se trata de um assunto urgente;
- III. Em uma ligação, o interlocutor quer falar com um dos funcionários que está ausente, é função do (a) Recepcionista anotar recado, apenas, se for para os cargos de maior hierarquia.

- A) Apenas a situação III está correta;
- B) Apenas a situação I está correta;
- C) Apenas as situações I e II estão corretas;
- D) Apenas a situação II está correta.

**QUESTÃO 39**

Sobre protocolo de correspondência, atividade inerente da recepção, identifique as ações que fazem parte desse processo. Assinale com (V) para verdadeiro e (F) para falso:

- ( ) Realizar a classificação;
- ( ) De acordo com a correspondência, encaminhar ao setor responsável;
- ( ) Abrir correspondência ostensiva para identificar o conteúdo;
- ( ) Separar correspondências particulares das oficiais;
- ( ) Conferir o conteúdo das correspondências particulares e oficiais;
- ( ) Receber e em seguida conferir a correspondências.

Ordem correta de cima para baixo é:

- A) V, V, V, F, F, V;
- B) F, V, F, V, F, V;
- C) F, V, F, F, F, V;
- D) V, V, V, V, F, V.

**QUESTÃO 40**

Sobre comunicação, qual das afirmativas traz a informação correta?

- A) A dicção é a ciência que propicia a excelência na comunicação escrita;
- B) A dicção é a ciência que propicia a excelência na comunicação não verbal;
- C) A dicção é a ciência que propicia a excelência na comunicação verbal;
- D) A dicção é a ciência que propicia a excelência na comunicação corporal.



**QUESTÃO 41**

O atendimento realizado na recepção tem papel fundamental na empresa por ser o contato inicial dos clientes e/ou visitantes. A realização de um atendimento eficaz e eficiente contribui para a produtividade e reflete na imagem da empresa. Entre os fatores está a linguagem a ser utilizada, seu uso correto é primordial para lidar com o público. Sobre a linguagem a ser empregada no atendimento, qual das opções está correta?

- A) Deve ser sempre a mesma utilizada, assim como o tom de voz;
- B) Não deve ser sempre a mesma utilizada, pois a adequação linguística apropriada à língua às diferentes situações comunicacionais que podem ocorrer, facilitando ao ouvinte o entendimento da informação;
- C) Deve-se evitar o não uso de termos técnicos utilizados internamente, facilitando a interpretação das informações para o visitante ou cliente;
- D) Todas as alternativas anteriores estão incorretas.

**QUESTÃO 42**

Analise as duas afirmativas abaixo e responda:

- I. Refere-se à relação com o próximo através de comportamentos e atitudes que interferem no convívio. Julgada indispensável no contexto organizacional. Trata-se de um processo de interação, não sendo um processo solitário. Habilidade necessária de se relacionar com as pessoas, entender e interagir diante de humores e temperamentos dos outros;
- II. A ocorrência dessa relação se dá através de um quantitativo mínimo de pessoas;

As duas afirmativas referem-se, respectivamente:

- A) I - Relacionamento interpessoal; II - 3 pessoas;
- B) I - Relacionamento intrapessoal; II - 2 pessoas;
- C) I - Relacionamento interpessoal; II - 2 pessoas;
- D) I - Relacionamento intrapessoal; II - 3 pessoas.

**QUESTÃO 43**

A classificação dos documentos ocorre de acordo com suas características. Podem ser classificados quanto ao gênero, espécie, forma, formato, natureza do assunto e tipologia. Tratando-se da classificação por espécie, pode-se destacar: ofício, circular, requerimento e carta.

- ( ) Uma carta de caráter oficial que equivale a carta trocada entre autoridades no exercício da função; utilizado para correspondência externa de assuntos oficiais. Na empresa, pode ser dirigida de um funcionário a outro da mesma categoria ou não;
- ( ) Forma de correspondência pela qual as empresas podem se dirigir aos particulares em geral;
- ( ) Documento de certa forma legal, onde se fazem os mais diversos tipos de pedidos a autoridade ou órgão pública; documento utilizado para solicitar a obtenção de algo;
- ( ) Ofício, carta ou telegrama impresso enviados simultaneamente a vários destinatários, de modalidade multidirecional. Destinado ao mesmo tempo a vários setores e/ou pessoas.

De cima para baixo, a sequência correta das definições é:

- A) Ofício, carta, requerimento e circular;
- B) Carta, circular, requerimento e ofício;
- C) Requerimento, ofício, carta e circular;
- D) Circular, carta, ofício e requerimento.



**QUESTÃO 44**

O(A) Recepcionista tem como função primordial o atendimento ao público, independentemente de serem eles visitantes ou clientes sendo através do atendimento telefônico ou pessoal. Mesmo diante de treinamentos e instruções, haverá momentos onde solicitações não poderão ser atendidas, como um visitante que na recepção demonstra sua insatisfação sobre o atendimento de outro setor.

Diante de situações dessa natureza, pode-se dizer que:

- A) O(A) Recepcionista tem a autonomia de intervir nos processos de outros setores para solicitar agilidade dos mesmos;
- B) O(A) Recepcionista deve ter como prioridade a satisfação do público sobre seu atendimento. Para isso, sempre que necessário, deve desconsiderar o regimento interno da empresa para atender as solicitações que foram realizadas;
- C) Tem como prioridade o atendimento ao público, mas o (a) Recepcionista não tem autonomia para intervir nos processos dos outros setores. Para amenizar, pode desculpar-se pela situação ocorrida;
- D) Deve informar ao visitante que o setor correto para realizar reclamação é a Ouvidoria.

**QUESTÃO 45**

O modo como falar no atendimento, entonação da voz, tem a capacidade de permitir a revelação de sentimentos, assim como o olhar. Independentemente de o atendimento ser realizado pessoalmente ou por telefone é através da voz que será realizado. Falar é uma ação cotidiana e requer cuidados assim como outros aspectos. O atendimento deve ser realizado de forma objetiva e com informações claras.

Tratando-se de atendimento, marque (V) para as afirmativas verdadeiras e (F) para as afirmativas falsas:

- ( ) O atendimento tem o papel de identificar necessidades e solucioná-las. Pode ser considerado como primeiro passo, no atendimento telefônico, evitar que o telefone toque diversas vezes antes da ligação ser atendida;
- ( ) Fluência verbal, linguagem culta e boa dicção são indispensáveis;
- ( ) Diante da necessidade de transferir uma ligação, é correto entrar em contato para adiantar o assunto e em seguida concluir transferência;
- ( ) Interromper o atendimento telefônico quando a outra linha estiver tocando;
- ( ) Sorriso na voz, mas de forma não exagerada;
- ( ) Identificar-se em todas as ligações;
- ( ) Ouvir atentamente a solicitação evitando descontinuidade.

A sequência correta é:

- A) V, V, V, F, V, V, V;
- B) V, F, V, V, F, V, V;
- C) V, V, V, F, V, V, F;
- D) V, V, V, V, V, F, V.

**QUESTÃO 46**

Entre as atividades a serem executadas pelo(a) Recepcionista, identifique a opção incorreta:

- A) Processar correspondência recebida e encaminhar ao destinatário;
- B) Controlar entrada e saída dos visitantes;
- C) Manter-se atualizado (a) sobre a organização os departamentos;
- D) Realização de relatórios da movimentação financeira da empresa.



**QUESTÃO 47**

Devido as necessidades da organização ou empresa, o arquivo faz parte da rotina do(a) Recepcionista. Sobre arquivo, analise as afirmativas abaixo e coloque (V) para as verdadeiras e (F) para as falsas:

- ( ) A função básica do arquivo é proporcionar informação precisa e rápida ao usuário;  
Para isso, a organização e cuidados no armazenamento são medidas indispensáveis;
- ( ) Arquivar é um ato do presente com visão no futuro, pois posteriormente os documentos retidos e armazenados poderão ser necessários para futuras consultas;
- ( ) É um aliado à organização e monitoramento dos documentos de uma empresa, traz como benefícios, por exemplo, a adequada organização física, descarte de documentos não mais necessários e preservação de documentos. Podem ser classificados como corrente, intermediária e permanente;
- ( ) Os tipos de arquivo podem ser classificados em três: 1ª idade, 2ª idade e 3ª idade.

A sequência correta é:

- A) V, V, V, F;
- B) V, F, V, V;
- C) V, V, V, V;
- D) F, F, F, V.

**QUESTÃO 48**

Entre as características que devem fazer parte do perfil de um(a) Recepcionista, podem-se destacar três: ponderação, empatia e discrição. Identifique a definição correta enumerando a coluna com a opção correspondente.

- 1. Ponderação;
  - 2. Empatia;
  - 3. Discrição.
- ( ) Capacidade de compreender o sentimento ou reação da outra pessoa imaginando-se nas mesmas circunstâncias;
  - ( ) Reservado nas palavras ou comportamentos; Que se expressa ou se comporta de maneira reservada;
  - ( ) Característica da pessoa que se comporta com reflexão; Em que há meditação; Atributo de quem possui bom senso; Com prudência e/ou tino.

De cima para baixo, a sequência correta é:

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

**QUESTÃO 49**

A base para qualquer atendimento é a comunicação. Entre elas, a comunicação não-verbal que também é conhecida como linguagem corporal.

É aquela que se dá sem o uso de palavras e sim com gestos, sinais ou imagens, por exemplo. Sobre comunicação não verbal, assinale V para verdadeira e F para falsa.

- ( ) Falar expressões como “com licença” e “por favor” são exemplos de comunicação não verbal;
- ( ) Quando não focamos o olhar, indica que podemos não estar muito a fim da conversa, ou não estamos confortáveis com o tema, ou ainda mentindo. Depende do contexto. Esse é um exemplo de comunicação não verbal;
- ( ) Movimentos da cabeça: tendem a reforçar e sincronizar a emissão de mensagens;
- ( ) O sorriso é um dos exemplos de comunicação não verbal.

De cima para baixo, a sequência correta é:

- A) F, V, V, V;
- B) V, V, F, F;
- C) F, F, V, V;
- D) V, V, F, V.



**QUESTÃO 50**

Classificar os tipos de arquivo tornou-se crucial nas empresas e instituições, pode ser uma das várias medidas adotadas para facilitar o acesso a informação desejada. A classificação dos tipos pode ser considerada como um filtro, uma forma de otimizar o tempo da busca. Corrente, intermediário e permanente, esses são os três tipos. Analise as definições abaixo e identifique-as:

Considere corrente como I, intermediário como II e permanente como III.

- ( ) De valor histórico ou documental. Tipo de arquivo considerado como morto ou inativo;
- ( ) Constituído de documentos utilizados frequentemente, geralmente onde foram recebidos ou reproduzidos. Nesta etapa ocorre a análise dos documentos, organização, classificação e em fim o arquivamento;
- ( ) Documentos que apesar de não serem regularmente utilizados, podem ainda esporadicamente ser necessários para eventuais consultas.

Assinale a ordem correta de cima para baixo:

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

