

RECEPCIONISTA
CONHECIMENTOS GERAIS

PORTUGUÊS

1. *A desorganização afeta a vida pessoal e o aproveitamento do tempo, mas também pode doer no bolso.*

A expressão “mas também”, acima, estabelece com a primeira parte do texto uma relação de:

- a) Alternância.
- b) Conclusão.
- c) Adição.
- d) Comparação.

2. *Um ambiente arrumado traz grandes mudanças às vidas das pessoas, o que pode incluir relacionamentos e âmbito profissional.*

O autor empregou “às” de acordo com a seguinte regra:

- a) Palavra feminina que admite o artigo a e que dependa, por sua vez, de outra que exija a preposição a.
- b) Trata-se de uma locução feminina adverbial.
- c) Trata-se de uma locução feminina prepositiva.
- d) Trata-se de um caso de crase facultativa.

3. Sentimo-nos mais confortáveis em um ambiente limpo e arrumado.

As palavras sublinhadas, acima, pertencem à classe gramatical:

- a) Adjetivo.
- b) Substantivo.
- c) Conjunção.
- d) Verbo.

4. *No trabalho, uma mesa atrolhada é mal interpretada pelos chefes - foi o que apontou a pesquisa da empresa Robert Half, nos EUA: um terço dos gestores consultados acredita que uma bancada desorganizada coloca em xeque habilidades e eficácia de um colaborador.*

Assinale a alternativa que não corresponde ao sinônimo de “coloca em xeque”:

- a) Coloca em dúvida.
- b) Coloca em questão.
- c) Coloca em situação difícil.
- d) Coloca em destaque.

5. *A conta de luz vence dia 10 e não foi paga.*

O sujeito do período acima é:

- a) A conta

- b) A conta de luz.
- c) Conta.
- d) De luz.

6. Assinale a alternativa que não apresenta erro ortográfico:

- a) Seu guarda roupa está tão amontoado que, ao procurar o que vestir, você acaba se atrasando para o trabalho.
- b) Na hora de sair de casa, perde mais alguns minutos tentando achar onde colocou a chave do carro.
- c) Ao fim-do-dia, você vai lembrar que se esqueceu de pagar a conta do condomínio.
- d) O encontro com o Prefeito estava marcado para as 9h, só que o contrato a ser assinado desapareceu em meio à bagunça da mesa de trabalho.

7. Como *prejuízo*, a perda de dois itens cobiçados: tempo e dinheiro.

Os dois pontos foram empregados, nesse texto, para:

- a) Introduzir uma citação.
- b) Introduzir uma enumeração.
- c) Introduzir um esclarecimento.
- d) Indicar surpresa, dúvida, hesitação.

8. Com a desorganização, deixamos de ganhar dinheiro e aproveitar o tempo.

As palavras sublinhadas, acima, pertencem à classe gramatical:

- a) Adjetivo.
- b) Substantivo.
- c) Conjunção.
- d) Verbo.

9. Segundo a personal organizer, ha como ter uma ideia de quanto se perde a partir de um calculo que se baseia em horas produtivas, salario e tempo.

Foram eliminados, propositalmente, os acentos gráficos das palavras do texto acima. Que palavra, do texto, deixou de ser acentuada graficamente a partir do Novo Acordo Ortográfico?

- a) Ha.
- b) Calculo.
- c) Ideia.
- d) Salario.

10. Pesquisa nacional realizada pelo Serviço de Proteção ao Crédito (SPC Brasil) e pelo portal de educação financeira Meu Bolso Feliz revelou que quatro em cada 10 consumidores não se consideram pessoas organizadas financeiramente e 69% dos entrevistados admitem sentir dificuldade para controlar receitas, despesas e investimentos.

A palavra “revelou” (linha 3) foi empregada no texto para concordar com:

- a) Serviço de Proteção ao Crédito.
- b) Pesquisa.
- c) Educação financeira.
- d) Meu Bolso Feliz.

MATEMÁTICA

11. Um terreno retangular de 26 metros de largura e 45 metros de comprimento apresenta um perímetro igual a?

- a) 1160 m.
- b) 680 m.
- c) 228 m.
- d) 142 m.

12. Marta tem uma certa quantia em dinheiro, quando dobrou a quantia, ficou com R\$ 342,00. Dessa quantia deu a terça parte a sua mãe. Com quanto Marta ficou?

- a) R\$1160.
- b) R\$680.
- c) R\$228.
- d) R\$142.

13. Numa granja de galinhas poedeiras são recolhidos 738 ovos por dia. Num período de 4 dias são recolhidos quantas dúzias de ovos?

- a) 196.
- b) 246.
- c) 344.
- d) 456.

14. Na expressão $\frac{2}{7} + \frac{3}{7} + \frac{4}{7}$ assume que valor?

- a) $\frac{9}{21}$.
- b) $\frac{7}{20}$.
- c) $\frac{9}{7}$.

d) $\frac{19}{15}$.

15. Gustavo marca os seguintes tempos em seu relógio: 1h26min, 1h32min, 1h46min. Se tivesse marcado apenas um tempo quanto teria marcado?

- a) 4h44min.
- b) 4h04min.
- c) 4 h24min.
- d) 4h34min.

ESTUDOS SOCIAIS

16. Santiago do Sul é um município brasileiro do estado de Santa Catarina. Sua população segundo o censo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) era de 1 389 habitantes em 2014, tornando-o município de Santa Catarina com: (https://pt.wikipedia.org/wiki/Santiago_do_Sul).

- a) O menor número de habitantes.
- b) O segundo menor número de habitantes.
- c) O terceiro menor número de habitantes.
- d) Nenhuma das alternativas está correta.

17. Os habitantes nascidos em Santiago do Sul são chamados de: (https://pt.wikipedia.org/wiki/Santiago_do_Sul).

- a) Santiaguense.
- b) Santiago Oesteino.
- c) Sul Santiaguense.
- d) Santiagostino.

18. Em Santiago do Sul a força das famílias do campo faz a agricultura ser destaque no município. O foco principal da produção é:

- a) Bovinocultura leiteira e indústria de móveis.
- b) Cereais e bovinocultura leiteira e de corte.
- c) Bovinocultura de corte e avicultura.
- d) Avicultura e cultivo de morangos.

19. A vacina contra a dengue já existe e teve sucesso em testes realizados em humanos. Desenvolvida pela empresa:

- a) Instituto Oswaldo Cruz.
- b) Sanofi Pasteur.
- c) Instituto Butantan.
- d) Instituto Bayer.

20. O município de Santiago do Sul é honrosamente conhecido nacionalmente como "Terra do Rodeio". Contando anualmente com a

participação de CTG's de pelo menos cinco estados brasileiros. Esse evento é o:

- a) Rodeio Crioulo Nacional.
- b) Festa Nacional do Rodeio.
- c) Rodeio Nacional.
- d) Festa do Rodeio Crioulo.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21. A recepcionista é o "cartão de visitas" da empresa, é o profissional responsável por recepcionar todos que visitam a empresa. Na execução das atividades da área, cabe à recepcionista:

I - Auxiliar na localização de docentes e funcionários para atendimento de vendedores e entregas de equipamentos e materiais em geral nos distintos setores da empresa.

II - Controlar e sugerir compras de materiais pertinentes à sua área de atuação.

III - Processar a correspondência recebida (pacotes, telegramas, fax e mensagens), organizá-los e distribuir para o destinatário.

IV - Receber e interagir com o público externo à instituição, área de trabalho ou unidade administrativa, de forma agradável, solícita e colaborativa para prestação de informações e no encaminhamento ao local desejado.

V - Prestar atendimento telefônico, dando informações ou buscando autorização para a entrada de visitantes.

Assinale a alternativa correta:

- a) Todas as afirmativas estão corretas.
- b) Somente as afirmativas I, II e V estão corretas.
- c) As afirmativas II, IV e V estão corretas.
- d) Somente a afirmativa II está correta.

22. Para um bom trabalho na empresa precisamos ter um bom relacionamento interpessoal. Sobre relacionamento interpessoal, assinale a alternativa correta:

- a) Um ser humano equilibrado em suas relações pode desenvolver o senso de propriedade orgulhando-se do seu trabalho e buscando incessantemente formas de fazê-lo cada vez melhor.
- b) É uma estratégia de longo prazo para melhorar a qualidade, os serviços e as relações.
- c) É energizar e extrair de cada encontro todo potencial de criar mudar e desenvolver pessoas.

d) Todas as alternativas acima estão corretas.

23. Epiteto, um filósofo grego que viveu entre 55 e 135 d.C. costumava dizer: “temos duas orelhas e uma boca; assim devemos ouvir duas vezes mais do que falar”. Assim, mais do que ouvir o interlocutor, precisa “senti-lo”, entender a linguagem não verbal de cada frase. Quanto mais perceptivos nos tornamos, melhor o resultado da nossa comunicação. O ouvinte atento pode contar com diversas vantagens, exceto:

- a) Economiza tempo e dispõe de melhor informação.
- b) Assegura-se de como a sua mensagem está sendo recebida.
- c) O bom ouvinte não precisa estar com a audição em alerta, atento e concentrado.
- d) Previne mal entendido.

24. Quais são os resultados de satisfação, após um bom atendimento telefônico? Assinale a alternativa incorreta:

- a) Público satisfeito.
- b) Revidar ao cliente exaltado.
- c) Empresa com imagem valorizada.
- d) Atendente gratificado.

25. Sobre as formas de tratamento, associe a segunda coluna de acordo com a primeira e identifique a resposta certa:

- | | |
|------------------------------|-------------------------------|
| (1) Vossa Alteza | () Imperadores |
| (2) Vossa Santidade | () Reitores de universidades |
| (3) Vossa Majestade | () Reis e rainhas |
| (4) Vossa Magnificência | () Príncipes, duques |
| (5) Vossa Majestade Imperial | () Papa |

Assinale a sequência correta:

- a) 1, 2, 3, 4 e 5.
- b) 5, 4, 3, 1 e 2.
- c) 5, 4, 3, 2 e 1.
- d) 4, 3, 2, 1 e 5.

26. Quando trabalhamos em uma organização precisamos nos comunicar para atender o nosso público com qualidade. Com base nesse processo, relacione a segunda coluna de acordo com a primeira:

- (1) Quem recebe a mensagem.
- (2) O que ela quer comunicar.
- (3) O que envia ou emite a mensagem.
- (4) Aquilo que pode atrapalhar a nossa comunicação.
- (5) O meio de comunicação pelo qual transmitimos a mensagem.

() Ruídos.

- () Canal.
- () Mensagem.
- () Receptor.
- () Emissor;.

Assinale a alternativa correspondente:

- a) 1, 2, 3, 4 e 5.
- b) 2, 3, 1, 5 e 4.
- c) 4, 5, 2, 1 e 3.
- d) 2, 3, 5, 4 e 1.

27. Correspondência Oficial é a comunicação entre os órgãos do serviço público ou autárquico, na troca de informações de interesse comum ou das partes. Assinale verdadeira (V) ou falsa (F) nas afirmativas abaixo, identificando o que é correspondência oficial:

- () Ofício, procuração e memorando.
- () Requerimento, ofício e declaração.
- () Ofício, circular e declaração.
- () Fax, ata, e ofício.

- a) V, V, V e F.
- b) V, F, F e F.
- c) F, F, F e F.
- e) V, V, V, e V.

28. O livro de _____ é destinado para o registro das correspondências e seu trâmite. Preencha e assinale a resposta correta:

- a) Atas.
- b) Protocolo.
- c) Encomendas.
- d) Assinaturas.

29. Sobre os procedimentos de recebimento, registro e expedição de correspondências, assinale a alternativa correta:

I - Toda correspondência oficial expedida deverá conter, para a sua identificação, a espécie do documento, o órgão emissor seguido da sigla da unidade, do número de ordem, o destinatário, o assunto e data da emissão.

II - A correspondência oficial, encaminhada para destinatário que não ocupe mais o cargo, deverá ser devolvida, pois faz referência ao antigo ocupante do cargo.

III - A expedição de correspondências caberá à respectiva Unidade Protocolizadora, responsável pela numeração dos mesmos, a qual deverá ser sequencial, numérica cronológica e iniciada a cada ano.

IV - A correspondência oficial, encaminhada para destinatário que não ocupe mais o cargo, não deverá ser devolvida, e sim aberta, pois faz referência ao cargo e não ao ocupante.

- a) Somente as alternativas I e II e estão corretas.
- b) As alternativas II, III e IV estão corretas.
- c) Somente a alternativa II está correta.
- d) As alternativas I, III e IV estão corretas.

30. Para produzir um documento é necessário entender sua finalidade, tipo e forma de transmissão. Relacione as colunas e assinale a alternativa correta:

- (1) Assunto.
- (2) Correspondência.
- (3) Protocolo geral.
- (4) Fax.

() É utilizado para a transmissão de mensagens urgentes e para o envio antecipado de documentos.

() É a unidade do órgão ou entidade, encarregada dos procedimentos com relação às rotinas de recebimento e expedição de documentos.

() É toda espécie de comunicação escrita, que circula nos órgãos ou entidades, à exceção dos processos.

() É a matéria, motivo ou tema a que se refere o documento, determinando o conteúdo de que se trata.

- a) 1, 2, 3 e 4.
- b) 4, 3, 1 e 2.
- c) 4, 3, 2 e 1.
- d) 2, 1, 3 e 4 .

31. O _____ é o conjunto de normas éticas, que devem ser seguidas pelos profissionais no exercício de seu trabalho. Preencha e assinale a resposta correta:

- a) Profissional.
- b) Ética.
- c) Empregador.
- d) Código de ética profissional.

32. O _____ tem por finalidade o tratamento de assuntos oficiais pelos órgãos da Administração Pública entre si e também com particulares.

A alternativa que completa a afirmativa acima é:

- a) Fax.
- b) E-mail.
- c) Ofício.
- d) Despacho.

33. Para um bom atendimento telefônico precisamos:

- a) Demonstrar atitude proativa.

- b) Dar feedback somente aos casos prioritários.
- c) Dar maior atenção para ligações de clientes conhecidos.
- d) Deixar o cliente em espera para atender ligação pessoal.

34. Quem trabalha na recepção de clientes internos e externos e que seja efetivamente comprometido com seu trabalho é um profissional:

- a) Ativo, dinâmico e participativo.
- b) Mal educado, ausente e desinformado.
- c) Desorganizado no ambiente de trabalho.
- d) Veste-se de maneira imprópria, informal e desleixada.

35. Quando atendemos ao telefone, a fraseologia mais correta a ser utilizada é:

- a) O ramal solicitado está ocupado, por favor, ligue mais tarde.
- b) Ligue outra hora, não há ninguém no setor.
- c) O ramal está ocupado, se for importante, ligue de novo.
- d) Tente mais tarde. O pessoal do setor deve ter saído para o almoço.

36. Ter bom relacionamento e conhecimento é imprescindível para o bom andamento do trabalho. Assinale a afirmativa incorreta:

- a) O relacionamento interpessoal é de grande importância para a realização da comunicação.
- b) O auto conhecimento bloqueia o crescimento individual e grupal.
- c) Atitudes, conhecimentos e valores geram o intercâmbio entre pessoas.
- d) Estar bem com os colegas, resultado produtivo para a organização.

37. Para a qualidade do atendimento presencial seguimos alguns princípios, exceto:

- a) Competência.
- b) Disponibilidade.
- c) Flexibilidade.
- d) Arrogância.

38. Não é à toa que as organizações estão exigindo habilidades intelectuais e comportamentais dos seus profissionais, além de determinação estratégica. Entre outros requisitos, nessas habilidades incluem-se:

- a) Decisões criativas, diferenciadas e rápidas e flexibilidade para mudar hábitos de trabalho.
- b) Liderança e aptidão para manter relações pessoais e profissionais.
- c) Habilidade para lidar com os usuários internos e externos.
- d) Todas as alternativas estão corretas.

39. Um programa de conservação de documentos depende de várias ações, identifique a primeira ação:

- a) Restaurar.

- b) Higienizar.
- c) Microfilmar.
- d) Digitalizar.

40. A guarda de documentos recebidos ou expedidos em local estabelecido e de acordo com a classificação dada, denomina-se:

- a) Protocolo.
- b) Empréstimo.
- c) Arquivamento.
- d) Recebimento.