



CONCURSO PARA PROVIMENTO DE CARGOS DA CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO LOURENÇO

Edital nº 01/2015

RECEPCIONISTA

Código: 203

LEIA COM ATENÇÃO AS SEGUINTE INSTRUÇÕES

- 1 – Este caderno contém as questões da **Prova Objetiva**.
- 2 – Use o rascunho da Folha de Respostas reproduzida ao final deste caderno APENAS para marcar o Gabarito.
- 3 – Ao receber a **Folha de Respostas** da Prova Objetiva:
 - Confira seu nome, número de inscrição e o cargo.
 - Assine, **A TINTA**, no espaço próprio indicado.

4 – **ATENÇÃO:** transcreva no espaço apropriado da sua **FOLHA DE RESPOSTAS**, com sua caligrafia usual, considerando as letras maiúsculas e minúsculas, a seguinte frase:

“ A esperança é o sonho do homem acordado.” Aristóteles

ATENÇÃO:

FOLHA DE RESPOSTAS SEM ASSINATURA NÃO TEM VALIDADE.

5 – Ao transferir as respostas para a **Folha de Respostas**:

- 01 • use apenas caneta esferográfica azul ou preta.
- 02 • preencha, sem forçar o papel, toda a área reservada à letra correspondente à resposta solicitada em cada questão.
- 03 • assinale somente **uma** alternativa em cada questão.
- 04 Sua resposta **NÃO** será computada se houver marcação de mais de uma alternativa, questões não assinaladas ou questões rasuradas.

NÃO DEIXE NENHUMA QUESTÃO SEM RESPOSTA.

As Folhas de Respostas da **PROVA OBJETIVA** não devem ser dobradas, amassadas ou rasuradas.

ATENÇÃO: Conforme os subitens: **9.4.5.** Período de Sigilo – Não será permitido ao candidato se ausentar em definitivo da sala de provas antes de decorrida 1(uma) hora do início das provas. **9.4.7** O candidato não poderá fazer anotação de questões ou informações relativas às suas respostas no Comprovante Definitivo de Inscrição (CDI) ou em quaisquer outros meios [...] **9.4.12.** Os candidatos não poderão utilizar-se, em hipótese alguma, de lapiseira, corretivos ou lápis-borracha ou outro material distinto do constante no item 9.4.11. **9.4.22.** Será proibido, durante a realização das provas, fazer uso ou portar, mesmo que desligados, telefone celular, relógios, *paggers*, *beep*, agenda eletrônica, calculadora, *walkman*, *notebook*, *palmtop*, gravador, transmissor/receptor de mensagens de qualquer tipo ou qualquer outro equipamento eletrônico [...] (9.4.25.1.) assim como não será permitido o uso de óculos escuros, boné, chapéu, gorro, lenço ou similares. **9.4.25.** Durante o período de realização das provas, não será permitida qualquer espécie de consulta ou comunicação entre os candidatos ou entre estes e pessoas estranhas, oralmente ou por escrito, assim como não será permitido o uso de livros, códigos, manuais, impressos, anotações ou quaisquer outros meios. **9.4.27.** Será vedado ao candidato o porte de arma(s) no local de realização das provas, ainda que de posse de documento oficial de licença para o respectivo porte. **9.4.32.** Poderá, ainda, ser eliminado o candidato que tratar com falta de urbanidade os examinadores, auxiliares, aplicadores ou autoridades presentes. **9.4.37.** Ao término do prazo estabelecido para a prova, os três últimos candidatos deverão permanecer na sala até que o último candidato termine sua prova, devendo todos assinar a Ata de Sala, atestando a idoneidade da fiscalização das provas, retirando-se da sala de prova de uma só vez.

O caderno de questões e o gabarito da prova objetiva serão divulgados no endereço eletrônico www.gestaodeconcursos.com.br no dia 25 de janeiro de 2016.

DURAÇÃO MÁXIMA DA PROVA: 4 (QUATRO) HORAS

ATENÇÃO

Sr.(a) Candidato(a),

Antes de começar a fazer a prova, confira se este caderno contém, ao todo, **40 (quarenta) questões de múltipla escolha**, cada uma constituída de **4 (quatro) alternativas de respostas**, assim distribuídas: 10 (dez) questões de **Português**, 5 (cinco) questões de **Informática**, 5 (cinco) questões de **Conhecimentos Gerais**, 5 (cinco) questões de **Legislação Municipal** e 15 (quinze) questões de **Conhecimentos Específicos**, todas perfeitamente legíveis.

Havendo algum problema, informe **imediatamente** ao aplicador de provas para que ele tome as providências necessárias.

Caso não observe essa recomendação, não lhe caberá qualquer reclamação ou recursos posteriores.

INSTRUÇÃO: Leia o texto I, a seguir, para responder às questões de 1 a 4.

TEXTO I

O gato sou eu

– Aí então, eu sonhei que tinha acordado. Mas continuei dormindo.

– Continuou dormindo.

– Continuei dormindo e sonhando. Sonhei que estava acordado na cama, e ao lado, sentado na cadeira, tinha um gato me olhando.

– Que espécie de gato?

– Não sei. Um gato. Não entendo de gatos. Acho que era um gato preto. Só sei que me olhava com aqueles olhos parados de gato.

– A que você associa essa imagem?

– Não era uma imagem: era um gato.

– Estou dizendo a imagem do seu sonho: essa criação onírica simboliza uma profunda vivência interior. É uma projeção do seu subconsciente. A que você associa ela?

– Associo a um gato.

– Eu sei: aparentemente se trata de um gato. Mas na realidade o gato, no caso, é a representação de alguém. Alguém que lhe inspira um temor reverencial. Alguém que a seu ver está buscando desvendar o seu mais íntimo segredo. Quem pode ser esse alguém, me diga? Você deitado aí nesse divã como na cama em seu sonho, eu aqui nesta poltrona, o gato na cadeira... Evidentemente esse gato sou eu.

– Essa não, doutor. A ser alguém, neste caso o gato sou eu.

– Você está enganado. E o mais curioso é que, ao mesmo tempo, está certo, certíssimo, no sentido em que tudo o que se sonha não passa de uma projeção do eu.

– Uma projeção do senhor?

– Não: uma projeção do eu. O eu, no caso, é você.

– Eu sou o senhor? Qual é, doutor? Está querendo me confundir a cabeça ainda mais? Eu sou eu, o senhor é o senhor, e estamos conversados.

– Eu sei: eu sou eu, você é você. Nem eu iria pôr em dúvida uma coisa dessas, mais do que evidente. Não é isso que eu estou dizendo. Quando falo no eu, não estou falando em mim, por favor, entenda.

– Em quem o senhor está falando?

– Estou falando na individualidade do ser, que se projeta em símbolos oníricos. Dos quais o gato do seu sonho é um perfeito exemplo. E o papel que você atribui ao gato, de fiscalizá-lo o tempo todo, sem tirar os olhos de você, é o mesmo que atribui a mim. Por isso é que eu digo que o gato sou eu.

– Absolutamente. O senhor vai me desculpar, doutor, mas o gato sou eu, e disto não abro mão.

– Vamos analisar essa sua resistência em admitir que eu seja o gato.

– Então vamos começar pela sua insistência em querer ser o gato. Afinal de contas, de quem é o sonho: meu ou seu?

– Seu. Quanto a isto, não há a menor dúvida.

– Pois então? Sendo assim, não há também a menor dúvida de que o gato sou eu, não é mesmo?

– Aí é que você se engana. O gato é você, na sua opinião. E sua opinião é suspeita, porque formulada pelo consciente. Ao passo que, no subconsciente, o gato é uma representação do que significa para você. Portanto, insisto em dizer: o gato sou eu.

– E eu insisto em dizer: não é.

– Sou.

– Não é. O senhor por favor saia do meu gato, que senão eu não volto mais aqui.

– Observe como inconscientemente você está rejeitando minha interferência na sua vida através de uma chantagem...

– Que é que há, doutor? Está me chamando de chantagista?

– É um modo de dizer. Não vai nisso nenhuma ofensa. Quero me referir à sua recusa de que eu participe de sua vida, mesmo num sonho, na forma de um gato.

– Pois se o gato sou eu! Daqui a pouco o senhor vai querer cobrar consulta até dentro do meu sonho.

– Olhe aí, não estou dizendo? Olhe a sua reação: isso é a sua maneira de me agredir. Não posso cobrar consulta dentro do seu sonho enquanto eu assumir nele a forma de um gato.

– Já disse que o gato sou eu!

– Sou eu!

– Ponha-se para fora do meu gato!

– Ponha-se para fora daqui!

– Sou eu!

– Eu!

– Eu! Eu!

– Eu! Eu! Eu!

SABINO, Fernando. *O gato sou eu*. Disponível em: <<http://zip.net/bnsb7J>>. Acesso em: 8 out. 2015 (Adaptação).

QUESTÃO 1

Estão presentes no texto os seguintes elementos, **EXCETO**:

- A) humor.
- B) suspense.
- C) ambiguidade.
- D) contestação.

QUESTÃO 2

De acordo com a leitura do texto, pode-se afirmar que se trata de:

- A) uma fábula, pois retrata uma história cercada por elementos fantásticos.
- B) um romance, pois várias situações se desenvolvem a partir de um tema principal.
- C) uma crônica, já que narra uma história com personagens comuns.
- D) uma comédia, já que há momentos cômicos no texto.

QUESTÃO 3

Análise as afirmativas a seguir.

- I. No trecho “[...] essa criação **onírica** simboliza uma profunda vivência interior.”, a palavra destacada está relacionada ao mundo dos sonhos.
- II. No trecho “[...] o gato é uma representação do que significo para você. **Portanto**, insisto em dizer: o gato sou eu.”, a palavra destacada pode ser substituída por “entretanto”.
- III. No trecho “Quero me referir à sua recusa de que eu participe de sua vida [...]”, o acento indicativo de crase é facultativo.

Estão **CORRETAS** as afirmativas:

- A) I e II, apenas.
- B) I e III, apenas.
- C) II e III, apenas.
- D) I, II e III.

QUESTÃO 4

São explicações para o humor decorrente da história, **EXCETO**:

- A) A capacidade de interpretar o que foi lido, a partir do contexto.
- B) O jogo de palavras em determinados trechos do texto.
- C) O fato de o leitor conseguir imaginar a situação que se passa no consultório.
- D) A ironia que existe nas relações de psicanálise.

INSTRUÇÃO: Leia o texto II, a seguir, para responder às questões de **5 a 10**.

TEXTO II

De acordo com uma reportagem do portal UAI, uma escola de princesas será inaugurada em BH. Parece fofo, afinal, contos de fadas são realmente lindos, mas são... contos! Aliás, esse universo é onírico, remete à mais tenra infância e ajuda os adultos a darem aquela escapada da realidade.

Eu gastei muito tempo na minha vida para aceitar que a vida não é uma fantasia. Demorei a sair de uma espera passiva pelo príncipe e por um reino com as contas já pagas. A vida urge, é real, é dinâmica e nos exige posturas e respostas agora. Custou, mas descobri as delícias da vida adulta, sobretudo a autonomia.

Uma coisa chata de ser princesa deve ser ter que ficar só com príncipes. Não que eu não saiba escolher o melhor para mim, mas não é o suficiente o sujeito ser engraçado, bom de papo, trabalhador, honesto e beijar bem? E se o amor demorar um bocadinho, temos que ficar dormindo até ele nos despertar? E quando ele aparecer, precisa nos levar para um castelo? Não dá para dividir as contas de um apê segundo nossas condições?

Aliás, somos mesmo príncipes e princesas? Não basta sermos homens e mulheres adultos que vivem conforme suportam a própria realidade? Ou necessitamos fantasiar o tempo inteiro a nosso respeito e sobre as relações?

Nada contra as altezas. Por coincidência, estou de viagem marcada à Disney para o próximo mês, mas vou com o meu dinheiro, conseguido por um esforço real.

[...]

Muitos de nós queremos o trono, e eu me sinto coroada quando dispenso a varinha mágica da fada madrinha e vou à luta, colocando a bruxa pra correr e os dragões para dormir. Minha coroa são as minhas superações, as amizades que mantenho, as relações que vivi e o que eu aprendi com elas. É escolher a minha fé, e ter as minhas convicções espirituais a partir das minhas experiências e não do que me ensinaram. Minha coroa é o adulto que me tornei e o meu projeto de vida – traçado e executado por mim.

Essa coroa não se herda, não vem de brinde e não vem no curso de princesa: ela é fabricada a duras penas na escola da vida.

CONRADO, Laura. *Uai*. 9 out. 2015. Disponível em: <<http://zip.net/bfr90m>>. Acesso em: 13 out. 2015 (Adaptação).

QUESTÃO 5

Nos trechos a seguir, a conjunção **mas** pode ser substituída pela palavra entre colchetes, **EXCETO** em:

- A) “[...] contos de fadas são realmente lindos, **mas** são... contos!” (1º parágrafo) [CONTUDO]
- B) “[...] escolher o melhor para mim, **mas** não é o suficiente [...]” (3º parágrafo) [PORTANTO]
- C) “Custou, **mas** descobri as delícias da vida adulta [...]” (2º parágrafo) [PORÉM]
- D) “[...] Disney para o próximo mês, **mas** vou com o meu dinheiro [...]” (5º parágrafo) [ENTRETANTO]

QUESTÃO 6

A partir da leitura do texto II, analise as afirmativas a seguir.

- I. A autora do texto, embora critique alguns aspectos da escola de princesas, vê pontos positivos na instalação de uma escola dessa natureza.
- II. Segundo a autora, apenas a vida real pode ensinar as mulheres a serem independentes e a se livrarem das convenções sociais negativas.
- III. De acordo com a autora, as dificuldades vividas pelas pessoas tendem a fortalecê-las, moldando seus caracteres.
- IV. O texto sugere que a escola de princesas não traz pontos positivos, limitando-se a educar meninas a reproduzirem comportamentos.

Estão **CORRETAS** as afirmativas:

- A) I e III, apenas.
- B) II, III e IV, apenas.
- C) III e IV, apenas.
- D) I, II, III e IV.

QUESTÃO 7

O texto é um artigo de opinião, publicado em um portal muito acessado no estado de Minas Gerais.

Assinale a alternativa cujo trecho revela uma opinião da autora.

- A) “Uma coisa chata de ser princesa deve ser ter que ficar só com príncipes.” (3º parágrafo)
- B) “Por coincidência, estou de viagem marcada à Disney para o próximo mês, mas vou com o meu dinheiro, conseguido por um esforço real.” (5º parágrafo)
- C) “Minha coroa são as minhas superações, as amizades que mantenho, as relações que vivi e o que eu aprendi com elas.” (6º parágrafo)
- D) “Eu gastei muito tempo na minha vida para aceitar que a vida não é uma fantasia.” (2º parágrafo)

QUESTÃO 8

Trata-se de um texto predominantemente marcado pela:

- A) formalidade, devido a trechos como “De acordo com uma reportagem do portal UAI, uma escola de princesas será inaugurada em BH.”.
- B) informalidade, devido a trechos como “Por coincidência, estou de viagem marcada à Disney para o próximo mês, mas vou com o meu dinheiro, conseguido por um esforço real.”.
- C) formalidade, devido a trechos como “Muitos de nós queremos o trono, e eu me sinto coroada quando dispenso a varinha mágica da fada madrinha e vou à luta, colocando a bruxa pra correr e os dragões para dormir.”.
- D) informalidade, devido a trechos como “Não dá para dividir as contas de um apê segundo nossas condições?”.

QUESTÃO 9

Analise as afirmativas a seguir.

- I. No trecho “[...] esse universo é **onírico** [...]”, a palavra destacada pode, pelo contexto, ser substituída por **fantasioso**.
- II. No trecho “Minha coroa é o adulto que me tornei e o meu projeto de vida – traçado e executado por mim.”, o travessão foi utilizado para realçar o aposto.
- III. No trecho “A vida urge, é real, é dinâmica e nos exige posturas e respostas agora.”, o verbo **urgir** pode ser substituído pelo verbo **tardar**.

Estão **INCORRETAS** as afirmativas:

- A) I e III, apenas.
- B) II e III, apenas.
- C) I e II, apenas.
- D) I, II e III.

QUESTÃO 10

Sobre a coerência, a coesão e os efeitos de sentido do texto, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- A) A repetição de palavras comuns ao universo dos contos de fada (princesas, príncipes, bruxas, dragões) garante a progressão do texto de forma coesa.
- B) As perguntas feitas pela autora no terceiro e no quarto parágrafos são retóricas.
- C) A recorrência de pronomes demonstrativos, usados para situar o leitor no tempo e no espaço, é a responsável por manter a unidade textual.
- D) Embora seja fruto do ponto de vista da autora, o texto busca provocar reflexões no leitor, com a intenção de fazer com que ele analise e repense alguns conceitos.

INFORMÁTICA

QUESTÃO 11

O acessório do Windows 7 de grande utilidade para o gerenciamento de arquivos e pastas é a(o):

- A) Windows explorer.
- B) Monitor de recursos.
- C) Desfragmentador de disco.
- D) Central de sincronização.

QUESTÃO 12

Observe a seguinte planilha gerada pelo MS Excel.

	A	B	C
1	5	100	200
2			

Considerando esses dados, assinale a alternativa que apresenta o **CORRETO** resultado da fórmula =B1+C1/A1.

- A) 60
- B) 100
- C) 140
- D) 180

QUESTÃO 13

A linguagem de marcação utilizada para a produção de páginas na Web é conhecida como:

- A) HTML.
- B) DNS.
- C) FTP.
- D) TCP/IP.

QUESTÃO 14

Um usuário do Word 2010 incluiu um rodapé no arquivo em que edita.

É **CORRETO** afirmar que o usuário selecionou a aba:

- A) Exibição.
- B) Inserir.
- C) Layout da Página.
- D) Referências.

QUESTÃO 15

Os e-mails não solicitados e que, em geral, são enviados para um grande número de pessoas são chamados de:

- A) Vírus.
- B) Spam.
- C) Spyware.
- D) Anexos.

CONHECIMENTOS GERAIS

QUESTÃO 16

Assinale a alternativa que apresenta o nome e o partido do presidente da Câmara dos Deputados, eleito em 1º de fevereiro de 2015 em Brasília.

- A) Eduardo Cunha - PMDB
- B) Arlindo Chinaglia - PT
- C) Júlio Delgado - PSB
- D) Chico Alencar - PSOL

QUESTÃO 17

Outubro Rosa é um movimento promovido pelo Ministério da Saúde desde 2010, que busca conscientizar e compartilhar informações sobre o controle de um determinado tipo de câncer.

Assinale a alternativa que apresenta o tipo de câncer, foco dessa campanha.

- A) Câncer de próstata
- B) Câncer de colo de útero
- C) Câncer de tireoide
- D) Câncer de mama

QUESTÃO 18

Assinale a alternativa que apresenta a principal fonte de energia elétrica produzida no Brasil, segundo o *Anuário Estatístico de Energia Elétrica 2013*.

- A) Usinas Nucleares
- B) Usinas Termelétricas
- C) Usinas Hidrelétricas
- D) Usinas Eólicas

QUESTÃO 19

Em 2015, no dia 11 de abril, o presidente dos Estados Unidos e de Cuba fizeram um encontro histórico durante a Cúpula das Américas, na Cidade do Panamá. O primeiro entre presidentes dos dois países em mais de meio século, de acordo com jornais internacionais.

Assinale a alternativa que apresenta o nome dos respectivos presidentes em exercício na ocasião do recente encontro.

- A) George W. Bush e Raúl Castro.
- B) Barack Obama e Raúl Castro.
- C) George W. Bush e Fidel Castro.
- D) Barack Obama e Fidel Castro.

QUESTÃO 20

A "política do filho único" limitava os casais a ter um único filho. Em 29 de outubro de 2015, o governo comunista anunciou o fim dessa política que durou mais de 30 anos.

Assinale a alternativa que apresenta o país que anunciou o fim dessa política.

- A) Rússia
- B) França
- C) China
- D) Austrália

QUESTÃO 21

Numere a COLUNA II de acordo com a COLUNA I, relacionando as denominações com os respectivos intervalos de tempo.

COLUNA I

1. Legislatura
2. Sessão legislativa
3. Período

COLUNA II

- () Corresponde a cada semestre do ano civil.
- () Corresponde ao tempo do mandato do vereador.
- () Corresponde a cada ano civil do mandato do vereador.

Segundo o que prevê o Regimento Interno da Câmara de Vereadores de São Lourenço, assinale a sequência **CORRETA**.

- A) 2 1 3
- B) 3 1 2
- C) 2 3 1
- D) 3 2 1

QUESTÃO 22

Considere as normas, a seguir, componentes da legislação do Município de São Lourenço, que dispõem sobre:

- I. Alienação de bens imóveis.
- II. Nomes e alteração de nomes próprios, vias e logradouros públicos.
- III. Organização, funcionamento e polícia da Câmara Municipal.
- IV. Plano Diretor.

De acordo com a Lei Orgânica desse município, **não** depende(m) de sanção do prefeito a(s) norma(s) do(s) item(ns):

- A) III, apenas.
- B) II e III, apenas.
- C) I e II, apenas.
- D) I, II e IV, apenas.

QUESTÃO 23

Segundo a Lei Orgânica do Município de São Lourenço, o mandato do vereador poderá ser extinto mediante declaração do presidente da Câmara Municipal.

Entre as causas de extinção do mandato, **não** se inclui:

- A) o falecimento do vereador.
- B) o fato de o vereador fixar residência fora do município.
- C) a condenação do vereador por crime funcional ou eleitoral.
- D) o fato de o vereador eleito deixar de tomar posse, sem motivo justo e aceito pela Câmara, dentro do prazo regimental.

QUESTÃO 24

Todos os processos legislativos que tramitarem pela Câmara Municipal de São Lourenço têm que receber parecer da(s) seguinte(s) Comissão(ões) Permanente(s):

- A) de Finanças e Orçamento.
- B) de Legislação, Justiça e Redação Final.
- C) de Finanças e Orçamento e de Legislação, Justiça e Redação Final.
- D) de Legislação, Justiça e Redação Final e de Fiscalização Financeira e Orçamentária.

QUESTÃO 25

Segundo o que prevê a Lei Orgânica de São Lourenço, a matéria constante de projeto de lei rejeitado não poderá ser objeto de novo projeto na mesma sessão legislativa, a não ser que esse novo projeto:

- A) seja apresentado pela Mesa da Câmara.
- B) seja de iniciativa do prefeito.
- C) seja proposto pela maioria absoluta dos membros da Câmara.
- D) receba parecer favorável de todas as comissões permanentes para as quais for distribuído.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

RECEPCIONISTA

QUESTÃO 26

Por mais que os servidores sejam treinados, imprevistos acontecem na rotina diária do trabalho. Nesse momento, a capacidade de demonstrar profissionalismo é fundamental ao recepcionista.

Considerando esse contexto, analise as afirmativas a seguir e assinale com **V** as **verdadeiras** e com **F** as **falsas**.

- () Proatividade não é só uma palavra da moda, é uma característica cada vez mais valorizada.
- () Demonstrar interesse, conhecimento e envolvimento com o que está acontecendo, num evento, demonstra presunção.
- () O celular particular deve estar sempre ativo, fora do modo silencioso, para ser atendido.
- () Uniforme bem cuidado, cabelos presos, visual *clean* e discreto, crachá com identificação bem visível valorizam a postura profissional.
- () Precisando se afastar do posto de trabalho, informe à coordenação para que providencie um substituto ou avise ao colega mais próximo para ajudá-lo.

Assinale a sequência **CORRETA**.

- A) V F F V V
- B) F V F F V
- C) F F V F F
- D) V V F V F

QUESTÃO 27

Segundo Schumacher (2012), quando fala-se de ética, fala-se de convivência humana e dos problemas de convivência humana que geraram o problema de ética.

Analise as afirmativas a seguir sobre comportamento e atitudes éticas.

- I. A ética é necessária para que os seres humanos não vivam isolados do mundo.
- II. Os seres humanos convivem não por escolha, mas por sua constituição vital.
- III. No atendimento ao cliente, há ética e ela é definida como o que é correto ou bom.
- IV. Servindo bem, cria-se, de forma natural, a necessidade do outro em retribuir.
- V. A conduta ética na relação de atendimento permite definir a qualidade e a satisfação do cliente.

Estão **CORRETAS** as afirmativas:

- A) I e IV, apenas.
- B) I, II, III, IV e V.
- C) II, IV e V, apenas.
- D) I, III e V, apenas.

QUESTÃO 28

Atualmente, a tecnologia da informação desempenha papel fundamental nas atividades cotidianas de todos os profissionais. É, portanto, imprescindível ao recepcionista conhecer e fazer uso de expressões que propiciem agilidade às demandas administrativas, por exemplo, quando organiza viagens.

A esse respeito, numere a COLUNA II de acordo com a COLUNA I, associando os conceitos às suas descrições.

COLUNA I

- 1. *Check-in*
- 2. *Check-in on-line*
- 3. *Check-out*
- 4. *Overbooking*
- 5. *Upgrade*

COLUNA II

- () Quando o número de reservas excede a capacidade do hotel e / ou das cias. aéreas.
- () Registro de entrada do hóspede no meio da hospedagem.
- () Refere-se ao direito de ocupar um apartamento de categoria superior ao que foi designado na reserva.
- () Feito à distância, seja pela internet, por telefone ou por outro dispositivo do gênero.
- () Registro da saída do hóspede no meio da hospedagem.

Assinale a sequência **CORRETA**.

- A) 4 2 5 1 3
- B) 3 1 4 5 2
- C) 4 1 5 2 3
- D) 4 1 2 5 3

QUESTÃO 29

Leia a frase a seguir.

“Mesmo com todas as sofisticções oferecidas pela modernidade, a comunicação interpessoal ainda é _____ (MACHADO, 2005).

Assinale a alternativa que **não** completa a frase anterior.

- A) indispensável para interação entre as pessoas.
- B) o que se pode chamar de ferramenta mais eficiente para o sucesso de um relacionamento.
- C) o que sugestiona o ouvinte apenas à veracidade do conteúdo das palavras.
- D) a melhor forma de transmitir uma informação, justapondo-a ao sentimento que imprimirá mensagens ainda não traduzidas por palavras.

QUESTÃO 30

Segundo Watzlawik & Robinson (1991), *apud* Machado (2005), são fenômenos paralinguísticos na comunicação não verbal que irão travar o “caminho” de recepção da mensagem.

- I. Pausas
- II. Gemidos
- III. Posturas corporais
- IV. Tremores vocais
- V. Distanciamento e aproximação

Estão **CORRETOS** os fenômenos:

- A) I e V, apenas.
- B) I, III e V, apenas.
- C) I, II, III e IV, apenas.
- D) I, II, III, IV e V.

QUESTÃO 31

Para que haja uma comunicação efetiva entre indivíduos, são necessários elementos essenciais.

Numere a COLUNA II de acordo com a COLUNA I, associando os elementos às suas descrições.

COLUNA I

- 1. Mensagem
- 2. Emissor
- 3. Receptor
- 4. Canal de comunicação

COLUNA II

- () Como vai ser comunicado.
- () Quem vai ser comunicado.
- () O que comunicar.
- () Quem vai comunicar.

Assinale a sequência **CORRETA**.

- A) 3 4 2 1
- B) 4 3 1 2
- C) 4 2 1 3
- D) 1 4 3 2

QUESTÃO 32

Segundo Machado (2005), “Para ser eloquente, o indivíduo precisa de três atributos básicos”.

São, segundo o autor, atributos básicos para a eloquência do indivíduo, **EXCETO**:

- A) Ser prolixo.
- B) Ser persuasivo.
- C) Ser expressivo.
- D) Ser convincente.

QUESTÃO 33

Leia a afirmativa a seguir.

Além de dominar as técnicas de atendimento, é fundamental que o recepcionista cuide com esmero de sua imagem. A elegância transita pelo modo como o profissional se veste, pelo carisma e a boa educação.

Assinale a alternativa que **não** está de acordo com essa afirmativa.

- A) Por mais sofisticada que seja uma roupa, ela deve sempre estar de acordo com seu estilo pessoal, para não comprometer a espontaneidade.
- B) A moda deve ser bem analisada, pois nem sempre ela é adequada ao ambiente de trabalho.
- C) O uso de transparência, decotes, *cotton* ou *lycra* poderão valorizar sua imagem.
- D) A etiqueta é extremamente rígida quanto ao cigarro.

QUESTÃO 34

Ser recepcionista dentro das normas de qualidade que garantam satisfação do cliente / visitante revela as competências profissionais.

A esse respeito, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- A) As formas de tratamento “Senhor” e “Senhora” fazem parte da etiqueta e não devem ser dispensadas de modo algum.
- B) Deve-se observar e tentar definir as características do cliente que está sendo atendido, para conseguir gerar empatia.
- C) Quando houver dúvidas sobre o que foi conversado, peça ao interlocutor para repetir, garantindo, assim, o entendimento da mensagem.
- D) Manter o contato visual, com o cliente, dificulta a emissão e a recepção da mensagem.

QUESTÃO 35

A inteligência emocional e a competência emocional estão relacionadas com os desejos e as motivações das pessoas, para conquistar os clientes e fazer com que eles se sintam bem.

Por isso é necessário que todo profissional responsável pelo atendimento desenvolva os seguintes comportamentos, **EXCETO**:

- A) Assumir a liderança.
- B) Estimular o espírito de equipe.
- C) Investir no relacionamento profissional com o cliente.
- D) Ter apatia pelo cliente.

QUESTÃO 36

Numere a COLUNA II de acordo com a COLUNA I, associando os tipos de cliente às suas características.

COLUNA I

1. Cliente externo
2. Usuário
3. Cliente interno

COLUNA II

- () É impactado pelos produtos e serviços.
- () Faz parte de uma mesma equipe.
- () Busca, no contato com a empresa, fechar negócio, fazer críticas e reclamações.
- () Usa ou desfruta de algo coletivo.
- () Funcionário da organização.

Assinale a sequência **CORRETA**.

- A) 1 3 1 2 3
- B) 3 2 1 1 3
- C) 3 3 2 1 2
- D) 3 1 1 3 2

QUESTÃO 37

Falar de cliente é como falar de pessoas e personalidades, e cada uma possui a sua. No caso de clientes, é a mesma coisa; cada empresa possui o seu tipo de cliente com sua característica. Além disso, para atender a alguns tipos de cliente, é preciso alguma preparação especial por parte de quem irá atendê-los.

Considerando esse contexto, numere a COLUNA II de acordo com a COLUNA I, associando o tipo de cliente às suas características.

COLUNA I

1. Cliente inseguro
2. Cliente indeciso
3. Cliente dispersivo
4. Cliente dominador

COLUNA II

- () Tem dificuldades de tomar decisões, pede a opinião de alguém conhecido para ajudá-lo.
- () Aquele que não consegue se concentrar naquilo que está fazendo ou buscando.
- () Pessoa que tem opinião formada a respeito das coisas e não gosta de ser influenciado.
- () Pessoa que não consegue decidir sozinha e que, geralmente, gasta muito tempo tentando escolher um produto.

Assinale a sequência **CORRETA**.

- A) 1 2 3 4
- B) 2 4 1 3
- C) 2 3 4 1
- D) 4 1 3 2

QUESTÃO 38

Leia as afirmativas a seguir.

Arquivos são conjuntos organizados de documentos, produzidos ou recebidos por instituições públicas ou privadas ou por pessoas físicas ao longo dos anos. Os arquivos são muito importantes, pois são a preservação documental de toda uma história.

Os arquivos podem ser públicos e privados. Existem três espécies de arquivos públicos: _____, _____ e _____.

Os arquivos privados são documentos de pessoas físicas ou instituições particulares e podem ser classificados como _____, _____ e _____.

Assinale a alternativa que completa, respectivamente, as lacunas das afirmativas anteriores.

- A) corrente / morto / permanente / inativo / ativo / temporário.
- B) ativo / inativo / corrente / temporário / permanente / morto.
- C) ativo / morto / temporário / inativo / permanente / corrente.
- D) corrente / temporário / permanente / ativo / inativo / morto.

QUESTÃO 39

O método alfabético é simples, direto e prático, pois proporciona uma consulta direta e rápida. Esse método refere-se ao nome de pessoas e ao nome de empresas ou razões sociais.

Ordene alfabeticamente, dentro de cada grupo, os nomes listados a seguir.

1. Andreia Camila Pereira
2. Dr. Manuel de Lima Cruz
3. Sophie La Fontaine
4. Paulo Ribeiro Junior
5. II Encontro de Judô

Assinale a sequência **CORRETA**.

- A) 4 5 2 1 3
- B) 5 1 4 3 2
- C) 5 2 3 4 1
- D) 4 3 5 2 1

QUESTÃO 40

Os serviços de atendimento ao cliente baseiam-se no bom senso, e presume-se que o funcionário tenha tempo para atender aos clientes, às suas expectativas e responder às suas solicitações.

São bases do bom senso, **EXCETO**:

- A) Mostrar boas maneiras.
- B) Dar boas-vindas ao cliente.
- C) Agradecer.
- D) Construir relações de intimidade com cliente.

FOLHA DE RESPOSTAS (RASCUNHO)

1	A	B	C	D	21	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	A	B	C	D	22	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	A	B	C	D	23	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	A	B	C	D	24	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	A	B	C	D	25	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	A	B	C	D	26	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	A	B	C	D	27	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	A	B	C	D	28	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	A	B	C	D	29	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	A	B	C	D	30	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	A	B	C	D	31	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	A	B	C	D	32	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	A	B	C	D	33	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	A	B	C	D	34	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	A	B	C	D	35	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	A	B	C	D	36	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	A	B	C	D	37	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	A	B	C	D	38	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	A	B	C	D	39	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	A	B	C	D	40	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AO TRANSFERIR ESSAS MARCAÇÕES PARA A FOLHA DE RESPOSTAS,
OBSERVE AS INSTRUÇÕES ESPECÍFICAS DADAS NA CAPA DA PROVA.

USE CANETA ESFEROGRÁFICA AZUL OU PRETA.

**ATENÇÃO:
AGUARDE AUTORIZAÇÃO
PARA VIRAR O CADERNO DE PROVA.**