



# Cargo: Atendente

**CADERNO DE PROVA**

## INSTRUÇÕES:

Leia atentamente as instruções abaixo.

**01-** Você recebeu do fiscal o seguinte material:

- a) Este **Caderno de questões**.
- b) Examine se a prova está completa, se há falhas ou imperfeições gráficas que causem dúvidas.

**02-** No **Cartão de Respostas**, a marcação da alternativa correta deve ser feita cobrindo a letra e preenchendo todo o espaço interno do quadrado, com caneta esferográfica de tinta na cor **azul** ou **preta**, de forma contínua e densa.

**03-** Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas **4 (quatro) alternativas** classificadas com as letras **(A, B, C, D)**, mas só uma responde adequadamente à questão proposta. Você só deve assinalar **uma alternativa**. A marcação em mais de uma alternativa anula a questão, mesmo que uma das respostas esteja correta.

**04-** Será **eliminado** do Processo Seletivo o candidato que:

- a) Utilizar ou consultar cadernos, livros, notas de estudo, calculadoras, telefones celulares, pagers, réguas, esquadros, transferidores, compassos, MP3, Ipad, Ipad e quaisquer outros recursos analógicos.

**Observações:** Por motivo de segurança, o candidato só poderá retirar-se da sala após 1 (uma) hora a partir do início da prova.

**05.** O preenchimento das respostas, de inteira responsabilidade do candidato, deverá ser feito com caneta esferográfica de tinta indelével de cor preta ou azul. Não será permitida a troca da folha de respostas por erro do candidato.

**06.** Reserve tempo suficiente para o preenchimento de suas respostas. Para fins de avaliação, serão levadas em consideração apenas as marcações realizadas na folha de respostas, não sendo permitido anotar informações relativas às suas respostas em qualquer outro meio que não seja o próprio caderno de provas.

**07.** O candidato somente poderá retirar-se definitivamente da sala de aplicação das provas após 60 (sessenta) minutos de seu início. Nessa ocasião, o candidato não levará, em hipótese alguma, o caderno de provas.

**08.** O candidato somente poderá **retirar-se do local de realização das provas levando o caderno de provas**, no decorrer dos últimos **30 (trinta) minutos** anteriores ao horário determinado para o término das provas.

**09.** Ao terminar a prova, entregue a folha de respostas ao fiscal da sala e deixe o local de prova. O candidato que descumprir a regra de entrega de tal documento será eliminado do concurso.

**10.** Ao sair da sala, ao término da prova, o candidato não poderá usar o sanitário ou utilizar celular nas dependências da escola.

**11.** Os gabaritos preliminares das provas objetivas serão divulgados na Internet, no endereço eletrônico <http://www.crescerconcursos.com.br> no dia 24 de abril de 2017 a partir das 18h.

NOME DO (A) CANDIDATO (A): \_\_\_\_\_

Nº DE INSCRIÇÃO: \_\_\_\_\_



Data da Prova:  
23 de abril de 2017



Duração:  
4 (quatro) horas



30 questões  
04 alternativas

**RASCUNHO**

|    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 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 |
|    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |

FOLHA DE ANOTAÇÃO DO GABARITO - ATENÇÃO: Esta parte somente deverá ser destacada pelo fiscal da sala, após o término da prova.



**LÍNGUA PORTUGUESA****QUESTÕES DE 1 A 10****O ENVIADO DE DEUS**

Fazia um dia lindo. O ar ao longo da praia era desses de lavar a alma. O meu fusca deslizava dócil e macio no asfalto, eu ia para a cidade feliz da vida. Tomara o meu banho, fizera a barba e, metido, além do mais num terno novo, saíra para enfrentar com otimismo a única perspectiva sombria naquela manhã de cristal: a hora marcada do dentista.

Mas eis que o sinal se fecha na Avenida Princesa Isabel e um rapazinho humilde se aproxima de meu carro, pedindo com voz tímida:

— Moço, o senhor podia me dar uma carona até a cidade?

O que mais me impressionou foi a espontaneidade com que respondi tranquilamente:

— Eu não vou até a cidade, meu filho.

Havia no meu tom algo de paternal e compassivo, mas que suficiência na minha voz! Que segurança no meu destino! Mal tive tempo de olhar o rapazinho e o sinal se abria, o carro arrancava em meio aos outros, a caminho da cidade.

Logo uma voz que não era a minha saltou dentro de mim:

— Por que você mentiu?

Tentei vagamente justificar-me, alegando ser imprudente, tantos casos de assalto...

— Assalto? A esta hora? Neste lugar? Com aquele jeito humilde? Ora, não seja ridículo!

Protestei contra a voz, mandando que se calasse: eu não admitia impertinência. E nem bem entrara no túnel, já concluía que fizera muito bem, por que diabo ele não podia tomar um ônibus? Que fosse pedir a outro, certamente seria atendido.

Mas a voz insistia: eu bem vira pelo espelho retrovisor que alguém mais, atrás de mim, também se recusara, despachando-o com um gesto displicente. Nem ao menos dera uma desculpa qualquer, como eu. Não contaria com ninguém, o pobre-diabo. Como os mais afortunados podem ser assim insensíveis! Era óbvio que ele não dispunha de dinheiro para o ônibus e ficaria ali o dia todo.

E eu no meu carro, de alma lavada, todo feliz no meu terninho novo. Comecei a aborrecer o terno, já me parecia mesmo ligeiramente apertado. Dentro do túnel a voz agora ganhara o eco da própria voz de Deus:

— Não custava nada levá-lo.

Não, Deus não podia ser tão chato: que importância tinha conceder ou negar uma simples carona?

Ah, sim? Pois estão eu ficasse sabendo que aquele era simplesmente o teste, o Grande Teste da minha existência de homem. Se eu pensava que Deus iria me esperar numa esquina da vida para me oferecer solenemente numa bandeja a minha oportunidade de Salvação, eu estava muitíssimo enganado: ali é que Ele decidia o meu destino. Pusera aquele sujeitinho no meu caminho para me submeter à prova definitiva. Era um enviado Seu, e a humildade do pedido fora só para disfarçar – Deus é muito disfarçado.

(...)

Fernando Sabino



- 01)** Em todas as alternativas o significado das palavras destacadas está adequado ao texto, **EXCETO** em:
- A)** “Dentro do túnel a voz agora ganhava eco...” (= REPRODUÇÃO)  
**B)** “O que mais me impressionou foi a espontaneidade...”(=NATURALIDADE).  
**C)** “...eu não admitia impertinência.” (= INCONVENIÊNCIA)  
**D)** “...tom algo de paternal e compassivo...” (= INDIFERENTE).
- 02)** De acordo com o texto, o que levou o cronista a se recusar dar carona foi porque:
- A)** Sabia que o motorista é responsável pelas pessoas que conduz em seu veículo.  
**B)** Não teve sensibilidade para perceber a necessidade alheia.  
**C)** Como o sinal abrisse logo, não podia esperar pelo rapaz.  
**D)** Teve medo de ser assaltado.
- 03)** O motorista do carro que estava atrás, um tanto diferente do cronista, despachou o carona com:
- A)** segura.  
**B)** sensibilidade.  
**C)** ironia.  
**D)** gentileza.
- 04)** Diante da recusa da carona, o cronista ficou admirado do(a):
- A)** calma e naturalidade com que mentiu.  
**B)** rapidez com que o fato aconteceu.  
**C)** descaramento do rapaz.  
**D)** inesperado do acontecimento.
- 05)** De acordo com as ideias do texto, a “voz” censurou o cronista porque ele:
- A)** foi grosseiro com o garoto.  
**B)** zombou da pobreza alheia.  
**C)** mentiu, foi egoísta e não teve amor ao semelhante.  
**D)** mentiu para se ver livre do chato.
- 06)** Assinale a alternativa em que **NÃO** há um exemplo de linguagem figurada:
- A)** “Não custava nada levá-lo.”  
**B)** “O ar ao longo da praia era desses de lavar a alma.”.  
**C)** “...saíra para enfrentar com otimismo a única perspectiva sombria naquela manhã de cristal...”.  
**D)** “E eu no meu carro, de alma lavada, todo feliz no meu terninho novo.”.
- 07)** Qual das seguintes palavras é paroxítona?
- A)** condor.  
**B)** mister.  
**C)** pudico.  
**D)** urubu.
- 08)** Os processos de formação de palavras estão indicados corretamente, **EXCETO** na alternativa:
- A)** aguardente = aglutinação  
**B)** girassol = justaposição  
**C)** portuga = onomatopéia  
**D)** desleal = prefixação
- 09)** Em “**Não escutei o que você disse**”, só **NÃO** podemos encontrar:
- A)** Pronome relativo.  
**B)** Pronome de tratamento.  
**C)** Artigo.  
**D)** Advérbio.
- 10)** A palavra **enobrecer** é formada pelo processo de formação de palavras:
- A)** Composição por justaposição  
**B)** Derivação imprópria  
**C)** Derivação prefixal  
**D)** Composição por aglutinação



# INFORMÁTICA

# QUESTÕES DE 11 A 20

- 11)** É um mecanismo usado para armazenar objetos excluídos pelo usuário ou pelo programa da maneira que podem ser restaurados mais tarde. A descrição acima refere-se a:
- A)** Monitor  
**B)** Lixeira.  
**C)** Teclado  
**D)** Mouse
- 12)** Dos itens abaixo pode ser considerada como memória externa, EXCETO:
- A)** Memória DDR  
**B)** HDs  
**C)** Pen-drives  
**D)** CDs
- 13)** O desfragmentador de disco é considerado um software:
- A)** básico  
**B)** aplicativo  
**C)** utilitário  
**D)** desmembrado
- 14)** É correto afirmar sobre backup e recovery:
- A)** O processo de recovery é diferente do processo de restauração.  
**B)** O backup incremental copia todos os arquivos novos adicionados, mas não copia os arquivos já existentes.  
**C)** A restauração de arquivos em backup incremental é menos trabalhosa que a restauração em backup completo.  
**D)** O processo de backup pode ser feito em cloud storage.
- 15)** Para adicionar um gráfico no Microsoft Word (configuração padrão), qual caminho abaixo o usuário deve seguir:
- A)** Inserir > Gráfico.  
**B)** Inserir > Objeto > Gráfico.  
**C)** Inserir > Imagens > Gráfico.  
**D)** Inserir > SmartArt > Gráfico.
- 16)** Para acessar a tabulação de parágrafo no Microsoft Word (configuração padrão), o caminho correto é:
- A)** Botão direito do mouse dentro da área de edição de texto do Word > parágrafo.  
**B)** Menu formatar > parágrafo > inserir parágrafo  
**C)** Menu Inserir > novo parágrafo  
**D)** Menu formatar > parágrafo
- 17)** Das opções abaixo, qual melhor representa a utilidade do \$ na fórmula a seguir =SOMA(\$D\$2:\$D\$5):
- A)** Facilitar a visualização da fórmula no Excel.  
**B)** Garantir que apenas valores em moeda serão somados.  
**C)** Travar as colunas e linhas.  
**D)** Não possui utilidade.
- 18)** Analisando as afirmativas sobre planilha eletrônica:
- I – Para reeditar um dado apertamos o delete. Isso fará com que suma o dado e automaticamente entra na célula para ser editar.  
 II – Para substituímos os dados de uma célula, basta selecioná-la e digitar o dado novamente. Então, o dado anterior é excluído automaticamente, e no lugar fica o novo dado.  
 III – Para inserirmos dados em uma célula, basta selecioná-la e digitar o dado necessário.
- Verifica-se que:
- A)** Todas estão erradas  
**B)** Estão corretas I e II  
**C)** Todas estão certas  
**D)** Estão corretas II e III
- 19)** No Microsoft Excel (configuração padrão), quando colocamos a fórmula = **AGORA()**, ela retorna:
- A)** O menor valor dos valores apresentados  
**B)** O valor com a quantidade de casas decimais descrita no segundo argumento.  
**C)** O número inteiro obedecendo às regras de arredondamento  
**D)** A data e hora atual do computador
- 20)** Podemos afirmar que a opção que contém (somente) exemplos de softwares de computadores é:
- A)** Acces, Word, Excel, Power Point  
**B)** Monitor, Word, Teclado, Excel  
**C)** Mouse, CPU, Power Point, Acces  
**D)** CPU, Monitor, Teclado, Mouse

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS****QUESTÕES DE 21 A 30**

**21)** **NÃO** é uma ação que imprime qualidade ao atendimento:

- A)** Acentuar a burocracia.
- B)** Identificar as necessidades dos usuários.
- C)** Evitar informações conflitantes.
- D)** Fazer uso da empatia.

**22)** O bom atendimento **NÃO** requer a inclusão de frase do tipo:

- A)** Bom-dia, Boa tarde e Boa noite.
- B)** Sente-se, por favor.
- C)** O senhor pode aguardar, por favor.
- D)** Só um minutinho.

**23)** Comunicar-se adequadamente é um desafio e uma condição para o bom relacionamento com o público em situação de trabalho. Assinale a alternativa que apresenta como deve ser a voz do atendente na comunicação por meio do telefone.

- A)** Tom de voz inseguro e suave.
- B)** Tom de voz que sobrepõe à voz do cliente.
- C)** Tom de voz natural, seguro em volume adequado.
- D)** Tom de voz infantilizado.

**24)** Ética profissional é o conjunto de normas morais pelas quais um indivíduo deve orientar seu comportamento profissional. Assinale a alternativa que **NÃO** apresenta uma atitude ética dos profissionais.

- A)** Respeito à dignidade da pessoa humana.
- B)** Honestidade no trabalho.
- C)** Disciplina no exercício da profissão.
- D)** Receber do cliente ou cidadão vantagem financeira.

**25)** A qualidade indispensável para aqueles que têm por ofício o relacionamento direto com o cliente onde o atendente deve se colocar no lugar do outro para melhor atendê-lo, conhecê-lo ou servi-lo é a:

- A)** Gentileza.
- B)** Cordialidade.
- C)** Empatia.
- D)** Cortesia.

**26)** Ao lidar com reclamações o atendente deve, **EXCETO**:

- A)** Dizer que lamenta o ocorrido
- B)** Defender-se discutindo.
- C)** Deixar o cliente falar.
- D)** Ouvir com atenção.

**27)** Assinale (V) nas afirmativas verdadeiras e (F) nas afirmativas falsas.

- ( ) No atendimento direto é importante ter e atenção na aparência e na higiene pessoal.
- ( ) No atendimento deve-se evitar desviar o olhar ou mostrar interesse por qualquer outra coisa que não o cliente à sua frente.
- ( ) No atendimento é importante mostrar firmeza no conhecimento sobre os serviços com humildade e honestidade.
- ( ) No atendimento deve-se cruzar os braços e usar somente palavras técnicas.

A sequência **CORRETA** é:

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

**28)** No atendimento telefônico é **CORRETO**:

- A)** Atender ao telefone o mais rápido possível.
- B)** Interromper bruscamente o interlocutor.
- C)** Utilizar termos técnicos e vocabulário difícil.
- D)** Colocar sempre o interlocutor à espera da informação.

**29)** O Cliente perdoo quase tudo menos não ser bem atendido. **NÃO** é uma característica de um atendimento excelente.

- A)** Compreensão da necessidade do cidadão.
- B)** Desigualdade no atendimento.
- C)** Saber explicar e se fazer entender.
- D)** Comprometer-se com a resolução de problemas.

**30)** Assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna abaixo.

O Sistema Único de Saúde é um projeto que assume e consagra o princípio da \_\_\_\_\_ que é a garantia de atenção à saúde, por parte do sistema, a todo e qualquer cidadão.

- A)** Regionalização.
- B)** Resolubilidade.
- C)** Hierarquização.
- D)** Universalidade.