



## LÍNGUA PORTUGUESA

### **Cientistas descobrem por que ficamos mais resfriados e gripados no inverno.**

Há um ar frio e todos vocês sabem o que isso significa — é hora da temporada de gripes e resfriados, quando parece que todo mundo que você conhece está de repente espirrando, fungando ou pior. É quase como se aqueles incômodos germes de resfriado e gripe surgissem com a primeira rajada do inverno. No entanto, os germes estão presentes durante todo o ano — basta pensar no seu último resfriado do verão. Então, por que as pessoas pegam mais resfriados, gripes e agora Covid-19 quando está frio lá fora?

No que chamaram de “avanço”, os cientistas descobriram a razão biológica pela qual temos mais doenças respiratórias no inverno — o próprio ar frio prejudica a resposta imunológica que ocorre no nariz. “Esta é a primeira vez que temos uma explicação biológica e molecular sobre um fator de nossa resposta imune inata que parece ser limitada por temperaturas mais frias”, disse a rinologista Zara Patel, professora de otorrinolaringologia e cirurgia de cabeça e pescoço em Stanford. Ela não estava envolvida no novo estudo. Na verdade, reduzir a temperatura dentro do nariz em apenas 5°C mata quase 50% dos bilhões de células e vírus úteis no combate a bactérias nas narinas, de acordo com o estudo de 2022 publicado no *The Journal of Allergy and Clinical Immunology*.

“O ar frio está associado ao aumento da infecção viral porque você basicamente perde metade de sua imunidade apenas por essa pequena queda na temperatura”, disse o autor do estudo, Benjamin Bleier, diretor de pesquisa transnacional em otorrinolaringologia do Massachusetts Eye and Ear e professor associado em Harvard Medical School, em Boston.

“É importante recordar que se trata de estudos in vitro, o que significa que, embora se esteja utilizando tecido humano no laboratório para estudar esta resposta imunitária, não se trata de um estudo realizado dentro do nariz de alguém”, afirmou Patel por e-mail. “Muitas vezes, os resultados dos estudos in vitro são confirmados in vivo, mas nem sempre”.

O que isso afeta a sua capacidade de combater resfriados, gripes e Covid-19? Ele reduz pela metade a capacidade do sistema imunológico de combater infecções respiratórias, disse Bleier.

Acontece que a pandemia nos deu exatamente o que precisávamos para ajudar a combater o ar frio e manter a nossa imunidade elevada, disse Bleier. “As máscaras não apenas protegem você da inalação direta de vírus, mas também é como usar um suéter no nariz”, disse ele. Patel concordou: “Quanto mais quente você conseguir manter o ambiente intranasal, melhor esse mecanismo de defesa imunológica inata será capaz de funcionar. Talvez mais um motivo para usar máscaras!”

No futuro, Bleier espera ver o desenvolvimento de medicamentos tópicos nasais que se baseiem nesta revelação científica. Esses novos produtos farmacêuticos “essencialmente enganarão o nariz, fazendo-o pensar que acabou de ver um vírus”, disse ele. “Ao ter essa exposição, você terá todas essas vespas extras voando em suas mucosas protegendo você”, acrescentou.

Fonte: [Cientistas descobrem por que ficamos mais resfriados e gripados no inverno | CNN Brasil](#)

#### **01) Com base nas informações do texto e nas relações existentes entre as partes que o compõem, assinale a alternativa INCORRETA:**

- (A) Conforme pesquisa desenvolvida pela rinologista Zara Padel o ar frio prejudica a resposta imunológica que ocorre no nariz.
- (B) Conforme o estudo, uma redução de apenas 5°C já prejudica a resposta imunológica que ocorre no nariz.
- (C) O uso de máscaras ajuda a combater os efeitos do ar frio no nariz.
- (D) O estudo foi feito in vitro, ou seja, usou-se tecido humano no laboratório.
- (E) O autor do estudo, Benjamin Bleier, espera que com sua revelação científica sejam desenvolvidos medicamentos tópicos nasais.

#### **02) Assinale a alternativa cuja palavra NÃO apresenta dígrafo:**

- (A) Conhece.
- (B) Gripes.
- (C) Melhor.
- (D) Nossa.
- (E) Chamaram.

#### **03) Assinale a alternativa cuja divisão silábica da palavra esteja INCORRETA:**

- (A) res-fri-a-do.
- (B) a-cor-do.
- (C) pro-fe-ssor.
- (D) sig-ni-fi-ca.
- (E) pes-so-as.

**04) Assinale a alternativa cuja palavra seja paroxítona:**

- (A) Vírus.
- (B) Biológica.
- (C) Último.
- (D) Máscaras.
- (E) Tópicos.

**05) Assinale a alternativa cuja letra c da palavra represente o mesmo fonema representado pela c na palavra *acordo*:**

- (A) Parece.
- (B) Cientistas.
- (C) Você.
- (D) Mecanismo.
- (E) Tecido.

**06) Assinale a alternativa que apresente a classe morfológica da palavra em destaque no período: “É quase como se aqueles incômodos germes de resfriado e gripe surgissem com a primeira rajada do inverno”.**

- (A) Adjetivo.
- (B) Numeral.
- (C) Substantivo.
- (D) Advérbio.
- (E) Preposição.

**07) Assinale a alternativa adequada, com todas as modificações necessárias, se passarmos a palavra *germes* para o singular no período: “No entanto, os germes estão presentes durante todo o ano — basta pensar no seu último resfriado do verão”.**

- (A) No entanto, os germe estão presentes durante todo o ano — basta pensar no seu último resfriado do verão.
- (B) No entanto, os germe estão presente durante todo o ano — basta pensar no seu último resfriado do verão.
- (C) No entanto, o germe estão presentes durante todo o ano — basta pensar no seu último resfriado do verão.
- (D) No entanto, os germe está presentes durante todo o ano — basta pensar no seu último resfriado do verão.
- (E) No entanto, o germe está presente durante todo o ano — basta pensar no seu último resfriado do verão.

**08) Assinale a alternativa que apresente a circunstância estabelecida pelo termo em destaque no período: “Talvez mais um motivo para usar máscaras!”.**

- (A) Negação.
- (B) Dúvida.
- (C) Intensidade.
- (D) Modo.
- (E) Afirmação.

**09) Assinale a alternativa que apresente a justificativa para o emprego da vírgula no período: O que isso afeta a sua capacidade de combater resfriados, gripes e Covid-19?**

- (A) Isolar expressão explicativa.
- (B) Separar Adjunto Adverbial.
- (C) Separar termos de uma enumeração com função sintática idêntica.
- (D) Separar nome de lugar em data.
- (E) Separar o vocativo.

**10) Assinale a alternativa que apresente a função sintática exercida pelo pronome em destaque no período: “Ela não estava envolvida no novo estudo”.**

- (A) Objeto Indireto.
- (B) Vocativo.
- (C) Predicativo do Sujeito.
- (D) Objeto Direto.
- (E) Sujeito.

### **MATEMÁTICA/RACIOCÍNIO LÓGICO**

**11) Marília foi realizar um saque de R\$ 1.000,00 no caixa eletrônico, no visor da máquina a informação é que tinha disponível somente notas de R\$ 20,00. Como ela efetuou o saque nesta maquina, a quantidade de notas de R\$ 20,00 que recebeu é igual a:**

- (A) 20.
- (B) 30.
- (C) 40.
- (D) 50.
- (E) 60.

**12) Um dos desafios para quem compra um carro elétrico é a demora para carregar as baterias. Em média um modelo simples leva 6,5 horas para carregar totalmente. Com base nestas informações, um proprietário de um carro deste modelo que colocou para carregar as baterias às 8 horas e 30 minutos, vai ter o carregamento completo das baterias às:**

- (A) 14 h.
- (B) 14 h e 30 min.
- (C) 15 h.
- (D) 15 h e 30 min.
- (E) 16 h.

13) A prefeitura de Mandaguaçu consome mensalmente 600 quilos de macarrão em suas creches. O valor pago por quilo deste produto é de R\$ 3,89. Desta forma, a despesa mensal com este produto é igual a:

- (A) R\$ 2.189,40.
- (B) R\$ 2.334,00.
- (C) R\$ 2.428,00.
- (D) R\$ 2.468,80.
- (E) R\$ 2.620,00.

14) O Pix é uma modalidade que permite pagamentos ou recebimentos entre contas bancárias, a chave Pix de Aline é o número de seu telefone celular (42) 98743-50 \_\_ \_\_. Nesta chave falta os dois últimos números para completar o número de seu telefone. Se uma pessoa fosse tentar todas as possibilidades até descobrir o número correto, deve saber que a quantidade de possibilidades diferentes é igual a:

- (A) 20.
- (B) 60.
- (C) 81.
- (D) 100.
- (E) 120.

15) A tabela seguinte mostra a quantidade de inscritos e presentes no dia do teste seletivo para contratação de funcionários temporários da prefeitura de Ilhéus.

SALA	INSCRITOS	PRESENTES
01	38	30
02	42	29
03	36	28
04	40	32
05	44	36

Com base nas informações da tabela a média de ausentes por sala é igual a:

- (A) 7.
- (B) 8.
- (C) 9.
- (D) 10.
- (E) 11.

16) Em um trabalho terceirizado o trabalhador recebe por hora trabalhada. Em um mês este trabalhador realizou 72,25 horas de trabalho, se ele recebe R\$ 36,40 por hora. O valor a receber no final do mês é igual a:

- (A) R\$ 2.349,60.
- (B) R\$ 2.748,60.
- (C) R\$ 2.629,90.
- (D) R\$ 2.828,40.

- (E) R\$ 2.920,40.

17) Uma pesquisa realizada em 8 restaurantes sobre o preço do PF (prato feito) deu origem aos seguintes dados em reais (R\$):

12,40	9,60	14,30	10,20	16,30	18,40	13,80	18,90
-------	------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

Com base nestes dados o valor da mediana do preço do PF no local onde foi realizada a pesquisa é igual a:

- (A) R\$ 14,05.
- (B) R\$ 12,90.
- (C) R\$ 13,35.
- (D) R\$ 12,85.
- (E) R\$ 14,75.

18) Um auditório tem capacidade de comportar 350 pessoas devidamente sentadas. Em um evento da prefeitura de São José 80% das poltronas estavam ocupadas. Desta forma, a quantidade de lugares ainda vagos corresponde a:

- (A) 60.
- (B) 70.
- (C) 75.
- (D) 80.
- (E) 90.

19) A demanda por atendimento odontológico em um posto de saúde da cidade de Chapecó é de 680 pacientes. Se o serviço tem capacidade de atender 17 pessoas diariamente, o tempo em dias completos que levará para atender somente estes pacientes é igual a:

- (A) 16 dias.
- (B) 30 dias.
- (C) 36 dias.
- (D) 40 dias.
- (E) 60 dias.

20) Um determinado produto é transportado de Guarapuava até a cidade de Belém capital do estado do Pará, este produto tem em sua composição água e esta evapora durante a viagem. A quantidade evaporada representa 5% do peso da carga transportada. Considerando estas informações, se um pedido deste produto deve chegar ao seu destino com 9.500 quilos, a quantidade que deve ser transportada é igual a:

- (A) 9.750 Kg.
- (B) 9.850 Kg.
- (C) 9.950 Kg.
- (D) 10.000 Kg.

(E) 10.050 Kg.

## **INFORMÁTICA BÁSICA**

**21) São arquivos de internet que armazenam temporariamente o que o internauta está visitando na rede:**

- (A) Cash.
- (B) Cookies.
- (C) Spyware.
- (D) Host.
- (E) Malware.

**22) Qual a tecla de atalho é usado para salvar um documento no Microsoft Word?**

- (A) Ctrl + A.
- (B) Ctrl + C.
- (C) Ctrl + B.
- (D) Ctrl + V.
- (E) Ctrl + X.

**23) É um protocolo de rede para a transmissão de arquivos entre computadores:**

- (A) DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol).
- (B) POP (Post Office Protocol).
- (C) FTP (File Transfer Protocol).
- (D) DNS (Domain Name System).
- (E) HTP (Hypertext Transfer Protocol).

**24) São ações mais comuns do cavalo de Troia:**

**I - Criar portas dos fundos — normalmente alteram o sistema de segurança de modo que outros malwares, ou crackers, consigam invadir.**

**II - Espionar — alguns cavalos de Troia são spyware (programa automático de computador que recolhe informações sobre o usuário).**

**III - Não representam ameaça – não é uma ameaça prejudicial aos usuários.**

**IV - Não conseguem se replicar e executar a si mesmo para infectar outros sistemas e computadores.**

- (A) Apenas I está correta.
- (B) Apenas I, II e IV estão corretas.
- (C) Apenas II e III estão corretas.
- (D) Apenas III e IV estão corretas.
- (E) Todas estão corretas.

**25) Na modalidade ativa de um sistema de detecção de intrusão, quando algum sensor receber informação de que uma ameaça está ocorrendo, o próprio sistema toma alguma**

**contramedida como forma de barrar a intrusão. São ações de um IDS Exceto:**

- (A) Impedir temporariamente o usuário de realizar login após algumas tentativas erradas de senha.
- (B) Se o usuário se deslogar do sistema, não permitir novo login em um período de tempo estipulado.
- (C) Coletar dados da navegação do comportamento do usuário no sistema para comparação com outros dias de acesso.
- (D) O sistema de detecção de intrusão pode e deve gerar e gravar os logs.
- (E) Qualquer arquivo suspeito o sistema elimina na hora.

**26) Qual é o símbolo usado para indicar uma fórmula no Excel?**

- (A) \$
- (B) @
- (C) =
- (D) %
- (E) &

**27) O que é um "backup incremental"?**

- (A) Um tipo de backup que copia todos os arquivos toda vez que é executado.
- (B) Um tipo de backup que copia apenas os dados que foram alterados desde o último backup.
- (C) Um tipo de backup que exclui os arquivos desnecessários do sistema.
- (D) Um tipo de backup que move os arquivos para uma localização diferente no disco rígido.
- (E) Um tipo de backup que compacta os arquivos para economizar espaço de armazenamento.

**28) O que é virtualização de servidor em Cloud Computing?**

- (A) Um método para aumentar a segurança de servidores físicos.
- (B) Uma técnica de espelhamento de servidores.
- (C) Um serviço de backup para armazenar dados de servidor em nuvem.
- (D) Um modelo de negócios para alugar servidores físicos em data centers remotos.
- (E) Uma técnica permite a criação de várias máquinas virtuais em um único servidor físico.

**29) Qual é a diferença entre backup completo e backup diferencial?**

- (A) Backup completo copia todos os arquivos, enquanto backup diferencial copia apenas os arquivos modificados do último backup completo.
- (B) Backup completo copia apenas os arquivos modificados, enquanto backup diferencial copia todos os arquivos.
- (C) Backup completo é mais rápido do que backup diferencial.
- (D) O backup completo é em fita e o backup diferencial é em disco.
- (E) Não há diferença significativa entre backup completo e backup diferencial.

**30) O que é escalabilidade em Cloud Computing?**

- (A) Um modelo de negócios que prioriza a expansão horizontal da empresa.
- (B) Um método para otimizar o tempo de uso dos servidores.
- (C) Um tipo de software usado para dimensionar os tamanhos dos dados.
- (D) Capacidade de ampliar de forma ilimitada o armazenamento de toda a infraestrutura, softwares e servidores das empresas em plataformas em nuvem.
- (E) Um serviço de otimização de largura de banda para redes de computadores.

### **CONHECIMENTOS GERAIS/ATUALIDADES**

**31) A cidade de Prudentópolis é reconhecida nacionalmente pela expressiva imigração de europeus para as terras do município. Quais das nacionalidades abaixo tiveram grande representatividade na história de ocupação do município? Analise as assertivas e assinale a alternativa correta:**

- I - Ucrânianos.
- II - Marroquinos.
- III - Poloneses.
- IV - Argelinos.

- (A) Apenas I e II.
- (B) Apenas I e III.
- (C) Apenas II e III.
- (D) Apenas III e IV.
- (E) Apenas I e IV.

**32) O Brasil tem cada vez mais firmado sua posição como destaque de modalidades olímpicas, principalmente a ginástica. Em outubro de 2023, a ginasta brasileira \_\_\_\_\_ venceu uma prova de salto, ficando à frente de Simone Biles, considerada por muitos como a melhor ginasta de todos os**

**tempos. Qual das alternativas abaixo se refere a esta ginasta brasileira?**

- (A) Rebeca Andrade.
- (B) Daiane dos Santos.
- (C) Daniele Hypólito.
- (D) Jade Barbosa.
- (E) Luísa Parente.

**33) Apesar de não ter poder político como chefe de estado internacional, o rei Misuzulu Zulu ocupa um cargo de grande respeito e influência moral sobre o chamado Reino Zulu. Este grupo étnico habita diferentes países como Moçambique, Zimbábue e Lesoto, porém, sua presença de maior número está na \_\_\_\_\_, onde existem entre 10 e 12 milhões de zulus. Qual dos países abaixo é o principal território onde habitam os Zulus atualmente?**

- (A) África do Sul.
- (B) Etiópia.
- (C) Espanha.
- (D) Índia.
- (E) Argentina.

**34) Apesar de ser reconhecido por suas belezas naturais, o município de Prudentópolis também possui visibilidade turística com festas e tradições culturais. Qual dos eventos abaixo é um marco do turismo de há mais de 20 anos Prudentópolis?**

- (A) Festa Nacional do Charque.
- (B) Festa Nacional do Feijão Preto.
- (C) Festa Nacional do Carneiro no Buraco.
- (D) Festa Nacional do Chope Escuro.
- (E) Festa Nacional da Cachaça.

**35) A representação feminina na política brasileira tem sido alvo de grande debate e atenção. Quais das mulheres abaixo foram candidatas à presidência ou vice-presidência da República brasileira nas eleições de 2022? Analise as assertivas e assinale a alternativa correta:**

- I - Simone Tebet.
- II - Soraya Thronicke.
- III - Manuela D'Ávila.
- IV - Dilma Roussef.

- (A) Apenas I, II e IV.
- (B) Apenas II, III e IV.
- (C) Apenas I, II e III.
- (D) Apenas I, III e IV.
- (E) I, II, III e IV.

**36) O município de Prudentópolis se localiza na região centro-sul do Paraná, próximo de uma referência geográfica conhecida como Serra da Esperança. Qual dos biomas abaixo compõe a fauna e a flora do território de Prudentópolis?**

- (A) Cerrado.
- (B) Pantanal.
- (C) Amazônia.
- (D) Mata Atlântica.
- (E) Caatinga.

**37) O futebol feminino está em franco crescimento desportivo e comercial, principalmente por iniciativas como a Copa do Mundo de Futebol Feminino. Qual das alternativas abaixo se refere aos países em que foi disputada a última edição desta competição?**

- (A) Estados Unidos e Canadá.
- (B) Argentina e Chile.
- (C) Austrália e Nova Zelândia.
- (D) Irã e Arábia Saudita.
- (E) Brasil e Venezuela.

**38) Prudentópolis é um município caracterizado pela forte produção agrícola. Entre as alternativas abaixo, quais delas são culturas temporárias de grande destaque na economia municipal na safra 2022? Analise as assertivas e assinale a alternativa correta:**

- I - Feijão.**
- II - Fumo.**
- III - Milho.**
- IV - Soja.**

- (A) Apenas I, II e III.
- (B) Apenas I, III e IV.
- (C) Apenas II, III e IV.
- (D) Apenas I, II e IV.
- (E) Apenas I, II, III e IV.

**39) Do ponto de vista da diplomacia internacional, o conflito entre Hamas e Israel ocorre em uma das regiões geopolíticas mais tensas do mundo. Qual das alternativas abaixo se refere a região onde ocorre este conflito?**

- (A) África Austral.
- (B) Mar do Sul da China.
- (C) América Central.
- (D) Oriente Médio.
- (E) Leste Europeu.

**40) O município de Prudentópolis é reconhecido no turismo nacional pelas**

**cachoeiras preservadas tanto em áreas privadas como públicas. Entre as unidades de conservação abaixo, quais delas se localizam no todo ou em parte no território de Prudentópolis?**

**I - Parque Estadual Salto São Francisco da Esperança.**

**II - Parque Estadual das Nascentes do Taquari.**

**III - Monumento Natural Salto São João.**

**IV - Parque Natural Municipal das Araucárias.**

- (A) Apenas I e II.
- (B) Apenas II e III.
- (C) Apenas III e IV.
- (D) Apenas II e IV.
- (E) Apenas I e III.

### **CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

**41) A atividade de recepção envolve várias tarefas essenciais em grande parte das organizações. Essas tarefas são as seguintes, EXCETO:**

- (A) Atendimento ao cliente.
- (B) Desorganização do ambiente de trabalho.
- (C) Atendimento das chamadas telefônicas.
- (D) Monitorar as questões de segurança.
- (E) Fornecimento de informações claras e precisas.

**42) Assinale a alternativa CORRETA referente ao conceito a seguir:**

**“É o conjunto de medidas técnicas, médicas e educacionais, empregadas para prevenir acidentes, quer eliminando condições inseguras do ambiente de trabalho quer instruindo ou convencendo pessoas na implantação de práticas preventivas”.**

**Esse conceito refere-se à:**

- (A) Acidentes de Trabalho.
- (B) Doença do Trabalho.
- (C) Segurança do Trabalho.
- (D) Risco do Trabalho.
- (E) Dano no Trabalho.

**43) Oferecer um atendimento de qualidade no processo telefônico é um dos pilares que sustenta a imagem da organização perante os clientes internos e externos. Trata-se também de ser uma das responsabilidades mais relevantes para o profissional que atua na recepção. Portanto, assinale a alternativa que NÃO contempla um dos princípios básicos para o atendimento telefônico de qualidade:**

- (A) Usar o tom de voz de forma amigável e adequado.
- (B) Oferecer um atendimento humanizado e profissional.
- (C) Demonstrar interesse em conferir se o cliente compreendeu a informação.
- (D) Repassar as informações com prolixidade e redundância.
- (E) Saber ouvir o cliente.

**44) Ser um profissional de recepção requer um conjunto de habilidades que projetam, mantém e auxiliam na consolidação da imagem organizacional. Tais habilidades são, EXCETO:**

- (A) Capacidade em lidar com situações difíceis e estressantes.
- (B) Habilidade em lidar com os processos comunicativos.
- (C) Conhecimento da organização que atua.
- (D) Postura negativa e estressada.
- (E) Saber o momento certo de se expressar.

**45) Ser um profissional que atua na recepção das organizações requer o cumprimento de padrões de comportamento esperados para este ambiente de trabalho. Esses padrões são relevantes para manter um ambiente de trabalho respeitoso, eficiente e produtivo. Um desses padrões de comportamento é aquele designado por “conduta profissional”. Assinale a alternativa que se refere a uma conduta profissional esperada do profissional de recepção:**

- (A) Se comportar de maneira antiética.
- (B) Se comportar descumprindo as leis e regulamentos.
- (C) Se comportar agindo de forma injusta e desonesta.
- (D) Se comportar tratando os clientes e colegas com descortesia.
- (E) Se comportar de forma responsável e comprometida.

**46) A etiqueta profissional abrange um conjunto de boas maneiras que tem como objetivo principal criar uma convivência harmônica entre colegas de trabalho. Neste sentido, as regras de boas maneiras são essenciais para a excelência profissional. São elas, EXCETO:**

- (A) Ser um profissional que não respeita os horários e compromissos.
- (B) Ser um profissional que evita ao máximo o uso das redes sociais no trabalho.
- (C) Ser um profissional que cuida de sua higiene pessoal e sua aparência.

- (D) Ser um profissional que evita se manifestar sobre assuntos polêmicos.
- (E) Ser um profissional que evita focos e conflitos com os colegas.

**47) Preencha as lacunas com a alternativa correta:**

“A incorporação das \_\_\_\_\_ de gestão de saúde e \_\_\_\_\_ contribui para a \_\_\_\_\_ contra os riscos presentes no ambiente de trabalho, prevenindo e reduzindo \_\_\_\_\_ e \_\_\_\_\_ e diminuindo consideravelmente os custos.”

- (A) boas práticas; segurança no trabalho; proteção; acidentes; doenças.
- (B) péssimas práticas; segurança no trabalho; proteção; acidentes; doenças.
- (C) boas práticas; insegurança no trabalho; proteção; acidentes; doenças.
- (D) péssimas práticas; insegurança no trabalho; proteção; acidentes; doenças
- (E) boas práticas; insegurança no trabalho; proteção; inaptidões; falta de doenças.

**48) Alguns profissionais são mais organizados do que outros em seu ambiente de trabalho. Todavia, para o profissional que irá atuar na recepção das organizações, o “organizar seu ambiente de trabalho” é um requisito essencial e dinâmico, logo, dominar essa atividade torna a rotina mais ordenada e com muitos benefícios. São benefícios de ambiente de trabalho organizado, EXCETO:**

- (A) Tarefas sendo realizadas com maior assertividade.
- (B) Aumento da produtividade e menor desperdício de tempo.
- (C) Rotina das atividades sendo executada de forma cansativa e desmotivadora.
- (D) Maior engajamento nas atividades cotidianas.
- (E) Melhoria da qualidade de vida com diminuição do estresse.

**49) Durante suas atividades cotidianas, o profissional recepcionista necessita, na maioria das vezes, lidar com várias tarefas ao mesmo tempo: a) atender chamadas telefônicas; b) cumprimentar e orientar os clientes; c) agendar reuniões; d) lidar com as correspondências e e-mails, entre outras. Nesta rotina, assinale a habilidade que este profissional deve utilizar:**

- (A) Saber que o mais importante são as redes sociais pessoais.



- (B) Saber gerenciar o tempo e priorizar as tarefas.
- (C) Saber responder as atividades de forma estressada e nervosa.
- (D) Saber que sua postura profissional não é importante.
- (E) Saber que as tarefas da rotina não são prioridade, pois podem esperar até a chefia cobrar.

**50) Durante o atendimento telefônico, o tom de voz demonstra o profissionalismo de quem atua na recepção. Neste sentido, assinale a alternativa que corresponde a uma conduta inadequada no que se refere ao “tom de voz” durante o atendimento telefônico:**

- (A) Controlar as emoções quando falar.
- (B) Pensar antes de falar.
- (C) Falar de forma debochada e agressiva.
- (D) Manter a voz em tom neutro.
- (E) Cuidar com risadas e gargalhadas altas.

**51) Em muitas organizações, o profissional que atua na recepção tem acesso às informações sensíveis ou confidenciais. Por exemplo, estes profissionais podem ser responsáveis por lidar com documentos financeiros, registros de funcionários ou informações de clientes. Nesses casos, é relevante que o profissional saiba:**

- (A) Respeitar o sigilo das informações.
- (B) Repassar aos colegas as informações que recebe.
- (C) Publicar em suas redes sociais as informações.
- (D) Garantir que as informações fiquem expostas à todos/as.
- (E) Selecionar as informações para garantir a fofoca da semana.

**52) O profissional que atua na recepção é aquele que sabe diagnosticar as situações de urgência e emergência no ambiente de trabalho. Sendo assim, durante as atividades laborais, há possibilidades constantes de colegas sofrerem diversos tipos de acidente no trabalho, pois todo ambiente organizacional engloba riscos a seus colaboradores. Sendo assim, os acidentes de trabalhos mais comuns são, EXCETO:**

- (A) Quedas em geral, sejam de escadas ou superfícies lisas e escorregadias.
- (B) Golpes por ferramentas ou objetos cortantes.
- (C) Movimentos repetitivos que causa LER ou DORT.
- (D) Garantia de procedimentos de segurança

adequados.

- (E) Choques elétricos com sobrecarga de tomadas.

**53) Segundo dados da empresa Catho Consultoria (2023) as principais atribuições e características de um profissional que atua na recepção são:**

**I - Manter a recepção sempre mal organizada e suja para passar sempre uma péssima impressão do local.**

**II - Receber correspondências, organizar, separar e repassar para os devidos setores ou pessoas.**

**III - Anotar números e contatos para facilitar o trabalho e ter mais agilidade. Saber o número de pessoas importantes, lugares e setores.**

**IV - Manter uma lista de contatos sempre atualizada e em ordem.**

**V- Estar sempre desatualizada com os programas utilizados no computador do local de trabalho.**

**Assinale:**

- (A) Somente as alternativas I, II e V estão corretas.
- (B) Somente as alternativas I, II e IV estão corretas.
- (C) Somente as alternativas I, II e III estão corretas.
- (D) Somente as alternativas II, IV e V estão corretas.
- (E) Somente as alternativas II, III e V estão corretas.

**54) O profissional que atua na recepção de qualquer organização, seja ela pública ou privada, será uma das pessoas estratégicas que o cliente encontra ao ingressar nesta. Isso, por si só insere uma grande responsabilidade ao/a recepcionista. Para tanto, as principais competências que o profissional de recepção deve apresentar são, EXCETO:**

- (A) Resistência ao estresse.
- (B) Organização.
- (C) Incapacidade na resolução de problemas.
- (D) Comunicação ativa e empática.
- (E) Confiabilidade em todas as atividades.

**55) Para que o atendimento de uma organização se destaque, torna-se estratégico buscar maneiras de atender os clientes de maneira mais proativa. Neste caso, o profissional recepcionista de ter claras as premissas de um atendimento ao público que englobe “qualidade” acima de tudo. São elas:**

**I - Utilizar uma comunicação bem trabalhada e clara. E isso não se trata apenas da comunicação verbal, mas, sim, do processo como um todo.**

**II - Oferecer atendimentos super-rápidos para que os clientes saiam com dúvidas ou sem soluções.**

**III - Conhecer o produto ou serviço com o qual trabalham de maneira profunda. Afinal, como é possível ajudar na resolução de problemas de algo que você não conhece?**

**Assinale:**

- (A) Somente a alternativa I está correta.
- (B) Somente a alternativa II está correta.
- (C) Somente a alternativa III está correta.
- (D) Somente as alternativas I e II estão corretas.
- (E) Somente as alternativas I e III estão corretas.

**56) Quando se fala em relacionamento interpessoal no trabalho centra-se no conceito da união de vários indivíduos dentro do ambiente corporativo. É comum que essa relação se desenvolva entre profissionais que trabalhem em uma mesma organização ou façam parte de uma mesma equipe. Entretanto, há alguns elementos que dificultam “um relacionamento interpessoal saudável e qualitativo” nas organizações. São eles, EXCETO:**

- (A) Ser desrespeitoso com os colegas
- (B) Manter uma atitude negativa no cotidiano.
- (C) Estar fechado às críticas sobre seu comportamento.
- (D) Praticar a escuta ativa e humana.
- (E) Invadir os limites dos colegas.

**57) Um ambiente de trabalho bem-organizado compreende, EXCETO:**

- (A) Confundir as prioridades do dia a dia.
- (B) Saber evitar distrações.
- (C) Saber traçar metas alcançáveis.
- (D) Fazer pausas regulares.
- (E) Deixar seus horários organizados.

**58) Marque “V” para verdadeiro e “F” para falso:**

**Entre os deveres do profissional que atua na recepção temos:**

- ( ) Ser imparcial e ouvir sempre os dois lados caso haja conflitos no atendimento.
- ( ) Ser discreto em relação ao que acontece na organização em que atua.

( ) Ser inflexível no ato da resolução de um conflito de atendimento.

( ) Ser passivo e irresponsável com as próprias atividades e ações comportamentais.

**Assinale a alternativa que apresenta a seqüência correta de cima para baixo:**

- (A) V, V, F, F.
- (B) F, F, V, V.
- (C) V, F, V, F.
- (D) V, F, F, V.
- (E) F, V, F, V.

**59) A ética é um conceito amplo e que pode ser refletido em diversas situações no dia a dia. Nesse sentido, no que se refere ao âmbito profissional, o código de ética é voltado para atitudes específicas para cada área de atuação. Essas atitudes são as seguintes, EXCETO:**

- (A) O profissional que atua na recepção deve ser honesto.
- (B) O profissional que atua na recepção deve ter espírito de equipe.
- (C) O profissional que atua na recepção deve falar dos colegas para os clientes.
- (D) O profissional que atua na recepção deve ter respeito por colegas e clientes.
- (E) O profissional que atua na recepção deve respeitar a hierarquia da organização que atua.

**60) Um ambiente de trabalho desorganizado faz com que o profissional que atua na recepção perca o foco do que precisa ser feito, causa ansiedade e prejudica seu desempenho. Neste sentido, um ambiente de trabalho organizado pressupõe:**

- (A) Bagunça de papéis por todos os lados sem a devida separação.
- (B) Documentos digitalizados e ordenados em pastas.
- (C) Lista de tarefas desordenada e com mistura de atividades.
- (D) Ambiente sem ventilação e mofado.
- (E) Poluição sonora com profissionais gritando ao telefone.