

AGENTE RECEPCIONISTA

NOME:

ASSINATURA:

TEMPO

- A prova terá duração de 3h00min (Três horas);
- O candidato somente poderá sair da sala de realização da prova após transcorrida 01h (uma) do seu início, sem levar o caderno de prova.

INFORMAÇÕES GERAIS

- Confira seus dados pessoais, especialmente nome, e número de inscrição e leia atentamente as instruções para preencher o Cartão de respostas;
- Assine seu nome apenas no(s) espaço(s) reservados;
- Confira seu cargo no Caderno de questões e Cartão de respostas;
- O preenchimento do Cartão de respostas é de sua responsabilidade. Não será efetuada troca em caso de rasura ou erro no preenchimento;
- Serão 30 questões objetivas de múltipla escolha sendo 10 (dez) questões Conhecimentos Gerais (Português, Matemática e História) e 20 (vinte) questões de Conhecimentos Específicos, para cada cargo, subdivididas em 05 (cinco) alternativas de resposta, de “A” a “E”, e dessas alternativas somente 1 (uma) deverá ser assinalada como correta;
- Para realização da prova o candidato deverá trazer somente caneta esferográfica, com tinta azul ou preta;
- Não serão prestados quaisquer esclarecimentos sobre as questões das provas durante sua realização. O candidato poderá, se for o caso, interpor recurso no prazo definido pelo edital;
- O candidato não poderá ausentar-se da sala de prova, a qualquer tempo, portando material de prova (caderno de questões e/ou folha de respostas);
- O candidato que necessitar ausentar-se da sala de prova durante sua realização somente poderá fazê-lo se acompanhado de um fiscal;
- Para garantir a lisura e segurança na realização da prova a Coordenação Local poderá fazer uso de detectores de metal nos banheiros, nos corredores e/ou na sala de prova;
- Ao terminar a prova, o candidato entregará ao fiscal da sala o caderno de questões e a folha de respostas devidamente preenchido e assinado, com caneta esferográfica, com tinta azul ou preta;
- Os 03 (três) últimos candidatos de cada sala de prova somente poderão entregar o material de prova e se retirarem da sala simultaneamente. Exceto nos casos de cargos que não possuem no mínimo 03 candidatos.

Braço do Norte – SC, 16 de dezembro de 2023.

Rascunho do gabarito:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30										

Conhecimentos Gerais

O texto seguinte servirá de base para responder às questões de 1 a 5.

O COMPORTAMENTO FELINO NA PREVENÇÃO DE TRAUMAS

(1º§) É importante informar que "Gatinhos" devem ser apresentados a diversos sons e situações para não ficarem medrosos, pois as primeiras semanas de vida dos felinos são muito importantes para os filhotes por vários motivos, dentre eles, para que não se tornem felinos assustados e medrosos. Isso porque é neste período da vida que os gatos estão mais aptos para "absorver" conhecimentos fundamentais para que, na idade adulta, sejam animais sociáveis.

(2º§) É importante esclarecer que, para que isto aconteça, torna-se viável conhecer outras espécies, como cães, papagaios e coelhos, além de ouvir diferentes sons como trovões, fogos de artifício, barulho da máquina de lavar e do secador de cabelo, músicas, entre outros, é essencial para esse processo, pois o convívio com outros felinos também deve ser estimulado, bem como com as crianças. Passeios também são indicados, pois, à medida que o bichano está na rua, ele se torna suscetível a diversos fatores tanto visuais como sonoros, o que favorece um maior conhecimento do "mundo".

(3º§) É importante lembrar sempre que, mesmo sendo um filhote, ele pode se assustar e fugir. Então, um felino deve sempre sair de casa em segurança, o que pode ser tanto em uma caixinha de transporte como também no colo das pessoas, mas com coleiras.

(4º§) É importante frisar também que, durante essa fase de descobertas, o pequeno bichano ainda não está com seu sistema imunológico funcionando adequadamente e não deve ter contato com animais não vacinados, com vermífugos ou com bichos de origem desconhecida.

(Comportamento felino: evitando traumas - PetMag)

Questão 01

Analise as assertivas com V (Verdadeiro) ou F (Falso):

() Na composição do período: "É importante informar que" – temos: um verbo conjugado no presente do modo indicativo, um adjetivo, um verbo na forma nominal do infinitivo e uma conjunção subordinativa integrante.

() A oração: "Um felino deve sempre sair de casa" – está escrita com os termos essenciais (sujeito e predicado) na ordem direta.

() Entre os termos que compõem o trecho: "o pequeno bichano ainda não está com seu sistema imunológico" - temos, respectivamente, monossílabos que pertencem às classes gramaticais: artigo definido; advérbio; preposição essencial e pronome possessivo.

() As vírgulas usadas no trecho: "É importante frisar

também que, durante essa fase de descobertas, o pequeno bichano" - separam expressão temporal.

Marque a alternativa com a opção de assertivas corretas.

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

Questão 02

Sobre a frase nominal: "O comportamento felino na prevenção de traumas" - analise as assertivas com V (Verdadeiro) ou F (Falso):

() "O comportamento felino" exemplifica concordância de artigo definido com substantivo e adjetivo em gênero e em número; a contração prepositiva é imposta pela regência nominal de felino; a preposição essencial é imposta pela regência nominal de prevenção.

() As palavras: "descobertas"; "vacinados" e "desconhecida" são derivadas, respectivamente de: "descobrir"; "vacinar" e "desconhecer".

() As palavras: "situações" e "trovões" são oxítonas sem acento gráfico que justifique a tonicidade, porque TIL não é acento, é marca suprasegmental de nasalização da vogal.

() Trata-se de um período simples, porque a oração é absoluta.

Marque a alternativa com a opção de assertivas corretas.

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

Questão 03

Marque a alternativa com análise incorreta.

(A) O período: "Então, um felino deve sempre sair de casa em segurança" – é composto por subordinação adverbial, podendo ser escrito assim: "Então, sempre um felino deve sair de casa em segurança" ou assim: "Então, um felino deve sair de casa em segurança, sempre".

(B) A oração: "pois as primeiras semanas de vida dos felinos são muito importantes para os filhotes por vários motivos" – inicia com elemento coesivo conjuntivo explicativo.

(C) No segmento: "É importante esclarecer que, para que isto aconteça, torna-se viável conhecer outras espécies" – temos exemplo de colocação do pronome oblíquo átono em posição de ênclise.

- (D) No trecho: "É importante informar que "Gatinhos" devem ser apresentados a diversos sons e situações para não ficarem medrosos" – temos exemplo de oração subordinada substantiva subjetiva.
- (E) No segmento: "Ele se torna suscetível a diversos fatores tanto visuais como sonoros" – temos exemplo de colocação do pronome oblíquo átono em posição de próclise.

Questão 04

A repetição da expressão: "**É importante**" no início dos parágrafos exemplifica o uso da figura de linguagem denominada de:

- (A) Eufemismo.
(B) Anáfora.
(C) Metonímia.
(D) Metáfora.
(E) Pleonasma.

Questão 05

Sabendo que a função revela a intenção de quem emite uma mensagem, marque a alternativa que identifica a função da linguagem predominante no trecho: "**É importante informar que "Gatinhos" devem ser apresentados a diversos sons e situações para não ficarem medrosos, pois as primeiras semanas de vida dos felinos são muito importantes para os filhotes por vários motivos, dentre eles**".

- (A) Fática.
(B) Referencial.
(C) Poética.
(D) Apelativa.
(E) Emotiva.

Questão 06

Juliana pretende encher a piscininha do seu bebê cujo nível da água chega nas dimensões de 1,50 m x 70 cm x 40 cm com um balde que tem capacidade para 30 litros. Quantos baldes completamente cheios serão necessários para encher a piscina?

- (A) Serão necessários 26 baldes.
(B) Serão necessários 23 baldes.
(C) Serão necessários 7 baldes.
(D) Serão necessários 14 baldes.
(E) Serão necessários 19 baldes.

Questão 07

Ao longo de sua história o Brasil por várias revoltas populares e guerrilhas que marcaram tempos e se tornaram inesquecíveis. Entre as alternativas abaixo citamos quatro conflitos que aconteceram no Brasil. Qual deles **NÃO** foi em nosso país?

- (A) Guerra dos Bárças.

- (B) Guerra dos Emboabas.
(C) Guerra da Cisplatina.
(D) Revolta da Vacina.
(E) Revolução Farroupilha.

Questão 08

Ruan, Rogério e Rubens são filhos de Benedita e cada um tem pelo menos 2 filhos, totalizando 10 netos para Benedita. Se Rubens tem 2 filhos a mais que um dos outros dois, quantos filhos ele tem?

- (A) Rubens tem 8 filhos.
(B) Rubens tem 6 filhos.
(C) Rubens tem 7 filhos.
(D) Rubens tem 5 filhos.
(E) Rubens tem 3 filhos.

Questão 09

Uma companhia de dança com 25 integrantes vai começar a ensaiar um espetáculo onde as apresentações serão feitas de grupos de 5 bailarinos. De quantas maneiras diferentes esses grupos podem ser formados?

- (A) De 82.540 maneiras diferentes.
(B) De 65.890 maneiras diferentes.
(C) De 53.130 maneiras diferentes.
(D) De 21.330 maneiras diferentes.
(E) De 47.125 maneiras diferentes.

Questão 10

Antes de ter Brasília como capital, o governo brasileiro já esteve sediado em Salvador, Rio de Janeiro e até em Curitiba, mesmo que por apenas três dias. A cidade de Brasília foi totalmente construída já com o intuito de ser a sede do governo federal do nosso país. Durante o governo de qual presidente esta obra foi iniciada?

- (A) José Sarney.
(B) João Goulart.
(C) Fernando Collor de Mello.
(D) Juscelino Kubistchek.
(E) Getúlio Vargas.

Conhecimentos Específicos

Questão 11

Diferentes situações demandam formas de atendimento variadas. Sobre o atendimento diferenciado e em lugares específicos, julgue as seguintes afirmações como verdadeiras (V) ou falsas (F):

() O atendimento diferenciado é desnecessário em organizações modernas.

() Locais específicos para atendimento devem ser acessíveis e confortáveis para todos os públicos.

() O atendimento em lugares específicos não influencia a percepção de qualidade do serviço.

Assinale a alternativa cuja respectiva ordem de julgamento esteja correta:

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

Questão 12

Em um contexto profissional, qual é a abordagem mais adequada ao redigir um bilhete para um colega de trabalho sobre uma reunião importante?

- (A) Deixar de mencionar o horário e local da reunião, assumindo que o colega já sabe esses detalhes.
- (B) Escrever o bilhete de forma detalhada, incluindo informações irrelevantes para a reunião.
- (C) Usar um tom casual e coloquial, como se estivesse conversando com um amigo.
- (D) Ser direto e informativo, mencionando claramente o propósito, horário e local da reunião.
- (E) Utilizar uma linguagem codificada para manter a confidencialidade da informação.

Questão 13

No contexto de atendimento ao público, qual das alternativas abaixo representa a definição adequada sobre a importância da imagem da recepcionista, incluindo linguagem, apresentação pessoal e comportamento profissional?

- (A) A imagem da recepcionista é importante, mas sua apresentação pessoal é menos relevante do que suas habilidades técnicas.
- (B) A linguagem usada pela recepcionista é secundária, contanto que sua apresentação pessoal esteja de acordo com as normas da empresa.
- (C) A imagem da recepcionista não é importante, desde que ela desempenhe suas funções administrativas eficientemente.

(D) A imagem da recepcionista deve focar exclusivamente em uma apresentação pessoal impecável, desconsiderando outros aspectos como linguagem e comportamento.

(E) A imagem da recepcionista é crucial, pois ela representa a primeira impressão da empresa, devendo demonstrar profissionalismo, boa comunicação e apresentação adequada.

Questão 14

Considere as afirmativas relacionadas a importância das relações interpessoais no trabalho, apresentadas a seguir. Registre V, para verdadeiras, e F, para falsas:

() Melhoram o clima organizacional.

() Aumentam a produtividade.

() Tornar a comunicação eficiente.

Assinale a alternativa com a sequência, de cima para baixo, correta:

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

Questão 15

Assinale abaixo a alternativa que melhor descreve a coerência na escrita:

- (A) Um texto coerente não possui um equilíbrio claro entre suas partes, entretanto deve garantir o entendimento do leitor.
- (B) Um texto coerente tem equilíbrio entre suas partes, preserva a continuidade temática e foge ao tema, é preciso haver ligação entre situações, acontecimentos ou ideias.
- (C) O texto coerente tem por objetivo despertar a imaginação do leitor na interpretação e as conclusões.
- (D) O texto coerente contradiz as expectativas do leitor pela clareza do autor.
- (E) O texto coerente é aquele que não se contradiz nem contradiz as expectativas do leitor.

Questão 16

Considere as afirmativas relacionadas à percepção interpessoal, apresentadas a seguir. Registre V, para verdadeiras, e F, para falsas:

() A percepção interpessoal inclui a percepção de si mesmo, não vemos as coisas como elas são, mas através do que elas significam para nós.

() O desenvolvimento da percepção interpessoal influencia na maneira em que as pessoas agem obedecendo a padrões que fazem nos compreender objetivamente o que acontece a nossa volta e são

importantes para a tomada de decisão.

(__)A percepção é um processo seletivo, desse modo, a imagem que temos de nós mesmos não vai determinar a riqueza e a variedade das percepções que selecionamos.

Assinale a alternativa com a sequência correta:

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

Questão 17

Considere as afirmativas relacionadas à 'pontualidade' e 'assiduidade', apresentadas a seguir. Registre V, para verdadeiras, e F, para falsas:

(__)Pontualidade no trabalho implica apenas na chegada no horário, sem considerar os prazos de tarefas.

(__)Assiduidade está relacionada à frequência constante e comprometimento com o trabalho.

(__)A pontualidade não é valorizada em ambientes de trabalho flexíveis.

Assinale a alternativa com a sequência, de cima para baixo, correta:

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

Questão 18

Ao emitir mensagens, as pessoas a fazem no intuito de trocar informações, reconhecer direitos e vantagens, estabelecer obrigações, comunicar intenções, etc. e estas devem ser eficazes para atingir o objetivo proposto e devem-se observar os seguintes aspectos:

- (A) Capricho / Padronização / Clareza / Correção / Revisão.
- (B) Clareza / Objetividade / Legitimidade / Coesão e Coerência / Impessoalidade.
- (C) Adequação / Clareza e Precisão / Objetividade / Concisão / Coesão e Coerência.
- (D) Objetivo / Transcrição / Coerência / Polidez / Impessoalidade / Revisão.
- (E) Definição / Precisão / Concisão / Correção.

Questão 19

A empatia é um pilar essencial nas interações humanas, criando laços de compreensão e conexão entre indivíduos. Uma capacidade fundamental para promover um ambiente de compreensão mútua e respeito, facilitando a criação de relações mais positivas e

colaborativas. São características da empatia:

- (A) Habilidade de considerar a perspectiva alheia como válida, evitar julgamentos, reconhecer as emoções dos outros e comunicar-se de maneira a transmitir essa compreensão.
- (B) Agir de modo que possa colaborar para desenvolver, reconhecer e orientar o outro para promover um ambiente de crescimento e aprendizado mútuo.
- (C) Saber realizar uma comunicação eficiente e direta, realizando julgamento com dados e fatos. Reconhecer a individualidade das emoções e se relacionar de forma agradável.
- (D) Manter uma postura sempre simpática, cordial, sincera e próxima das pessoas.
- (E) Comunicar-se de forma clara, para julgar o próximo dentro da sua perspectiva sem reconhecer o outro independente das suas emoções e ter habilidade de se colocar no lugar do próximo.

Questão 20

No contexto de Relacionamento Interpessoal, qual das alternativas abaixo representa a definição mais adequada de Clima Organizacional?

- (A) Clima Organizacional se refere aos padrões a ser seguidos conforme as diretrizes da empresa.
- (B) O Clima Organizacional é um termômetro que mede o nível de stress dos colaboradores.
- (C) O clima organizacional é um indicativo de como os colaboradores se sentem na empresa.
- (D) O Clima Organizacional não pode levar em conta os objetivos individuais dos colaboradores.
- (E) Clima Organizacional é medido através de indicadores de produtividade.

Questão 21

Assinale abaixo a alternativa que descreve o objetivo da compreensão mútua:

- (A) Elaborar direitos e deveres.
- (B) Estabelecer relação de empatia com o próximo.
- (C) Discutir pontos de vistas.
- (D) Estabelecer um entendimento autêntico com outros grupos.
- (E) Garantir o cumprimento das leis.

Questão 22

A manutenção do sigilo das comunicações em um ambiente corporativo é fundamental por qual motivo?

- (A) O sigilo das comunicações deve ser mantido somente em grandes corporações.
- (B) O sigilo protege informações confidenciais, mantendo a integridade e a segurança da organização.
- (C) O sigilo não é necessário em empresas com cultura de transparência.

- (D) A violação do sigilo é aceitável se compartilhada com colegas de confiança.
- (E) O sigilo é importante apenas para setores financeiros e jurídicos de uma empresa.

Questão 23

Dado o contexto de Comunicação escrita, associe as colunas relacionando peças da estrutura da comunicação com suas respectivas descrições:

Coluna 1:

- A.Repertório.
- B.Mensagem.
- C.Veículo.

Coluna 2:

() É o modo pelo qual o remetente irá "conduzir" a mensagem, por meio de relatórios, CI, fax, bilhete etc.

() Valores, conhecimentos culturais, geográficos e afetivos presentes em cada indivíduo.

() Conteúdo enviado de forma atraente ao destinatário a fim de estimulá-lo a produzir uma resposta.

Assinale a alternativa cuja sequência da associação, de cima para baixo, esteja correta:

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

Questão 24

Qual das seguintes opções descreve corretamente a importância da 'dicção' em um ambiente profissional?

- (A) Dicção é menos importante do que o conteúdo da mensagem.
- (B) Dicção é relevante apenas para profissionais que trabalham com locução ou teatro.
- (C) Uma dicção pobre não afeta a comunicação em contextos profissionais.
- (D) Dicção refere-se apenas ao uso de jargões e linguagem técnica em um ambiente de trabalho.
- (E) Dicção clara facilita a compreensão e transmite profissionalismo nas comunicações.

Questão 25

Considerando a importância da comunicação escrita eficaz em recados, anotações e bilhetes, qual das seguintes afirmações é verdadeira sobre a redação desses tipos de mensagens?

- (A) Recados e anotações devem sempre ser redigidos com linguagem formal e técnica, independentemente do destinatário.

- (B) Anotações pessoais não precisam ser legíveis, já que são destinadas somente ao uso individual.
- (C) É aconselhável usar abreviações e jargões desconhecidos em bilhetes para economizar espaço.
- (D) Recados e bilhetes devem ser claros e concisos, transmitindo a mensagem de forma direta e compreensível.
- (E) Bilhetes longos e detalhados são mais eficazes para comunicação rápida e direta.

Questão 26

Quem pratica a empatia conhece o impacto positivo de um bem-estar compartilhado. Assim, avalie as proposições:

I.Pessoas empáticas buscam razões e motivações para o comportamento próprio.

II.A empatia promove habilidades que enriquecem a qualidade de vida de quem se dispõe a cultivar seus relacionamentos.

III.Quanto mais a empatia é praticada, mais seus efeitos positivos multiplicam-se sobre as diferentes áreas da vida.

Assinale a alternativa correta:

- (A) Apenas a proposição II está correta.
- (B) Apenas as proposições I e III estão corretas.
- (C) Apenas a proposição III está correta.
- (D) Apenas as proposições II e III estão corretas.
- (E) Apenas as proposições I e II estão corretas.

Questão 27

o processo de recepção e encaminhamento de pessoas em um ambiente corporativo, é importante considerar diversos aspectos para garantir um atendimento eficiente e cortês. Assim, avalie as proposições:

I.A primeira impressão é crucial e pode ser influenciada pela forma como a recepção é realizada.

II.O encaminhamento de visitantes é uma tarefa secundária e não impacta na imagem da empresa.

III.A recepção deve ser feita de maneira padronizada, independentemente das necessidades específicas do visitante.

Assinale a alternativa correta:

- (A) Apenas a proposição I está correta.
- (B) Apenas as proposições I e II estão corretas.
- (C) Apenas a proposição II está correta.
- (D) Apenas a proposição III está correta.
- (E) Apenas as proposições II e III estão corretas.

Questão 28

Assinale abaixo a alternativa que descreve corretamente a empatia:

- (A) Empatia pode ser descrita como um sentimento de afeto pelo próximo.
- (B) É a capacidade de desenvolver relações entre as pessoas tendo em vista utilizar o convencimento como ferramenta para aplicar nossas próprias ideias.
- (C) É a ação de ajudar o próximo, principalmente crianças, idosos, gestantes e portadores de limitações físicas.
- (D) Empatia é a tratar as pessoas com igualdade.
- (E) É a capacidade que uma pessoa tem de sentir e se colocar no lugar de outra pessoa, como se estivesse vivendo a mesma situação.

Questão 29

Uma pessoa passa, geralmente, um terço do seu dia no trabalho. É importante que esses momentos sejam vividos de maneira leve e positiva, já que um ambiente desgastante prejudica tanto o colaborador quanto a empresa. Sobre o assunto, julgue as seguintes afirmações como verdadeiras (V) ou falsas (F) sobre como desenvolver relações interpessoais no trabalho:

- Pratique a escuta ativa.
- Respeite as diferenças.
- Seja Indolente.

Assinale a alternativa cuja respectiva ordem de julgamento esteja correta:

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

Questão 30

Qual das seguintes opções é essencial para manter padrões elevados de atendimento ao cliente em um ambiente profissional?

- (A) Treinamento contínuo e avaliação do desempenho dos atendentes.
- (B) Desconsiderar o feedback dos clientes sobre o serviço prestado.
- (C) Ignorar a importância da empatia e da comunicação efetiva.
- (D) Limitar o atendimento a canais digitais, independentemente das preferências do cliente.
- (E) Priorizar a quantidade de atendimentos em detrimento da qualidade.