



# CADERNO DE QUESTÕES

## RECEPCIONISTA

NÍVEL MÉDIO

### LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO:

1. Este Caderno de Questões contém 40 (quarenta) questões objetivas de múltipla escolha.
2. Ao ser autorizado o início da prova, verifique, no Caderno de Questões, se a numeração das questões e a paginação estão corretas e se não há falhas, manchas ou borrões. Se algum desses problemas for detectado, solicite ao fiscal outro caderno completo. Não serão aceitas reclamações posteriores.
3. A totalidade da Prova terá a duração de 3h (três horas), incluindo o tempo para preenchimento da Folha de Respostas da Prova Objetiva.
4. Iniciada a Prova, nenhum candidato poderá retirar-se da sala antes de decorridas 1h (uma hora) de prova, devendo, ao sair, entregar ao fiscal de sala, obrigatoriamente, o Caderno de Questões e a Folha de Respostas da Prova Objetiva.
5. A Folha de Respostas da Prova Objetiva será o único documento válido para correção.
6. O candidato somente poderá levar o Caderno de Questões da Prova Objetiva quando faltarem 60 (sessenta) minutos para o término do horário estabelecido para o fim da prova.
7. Não serão permitidas consultas a quaisquer materiais, uso de telefone celular ou outros aparelhos eletrônicos.
8. Caso seja necessária a utilização do sanitário, o candidato deverá solicitar permissão ao fiscal de sala, que designará um fiscal volante para acompanhá-lo no deslocamento, devendo manter-se em silêncio durante o percurso, podendo, antes da entrada no sanitário e, depois da utilização deste, ser submetido a revista com detector de metais. Na situação descrita, se for detectado que o candidato está portando qualquer tipo de equipamento eletrônico, será eliminado automaticamente do processo.
9. O candidato, ao terminar a prova, deverá retirar-se imediatamente do estabelecimento de ensino, não podendo permanecer nas dependências deste, bem como não poderá utilizar os sanitários.
10. Os dois últimos candidatos sairão juntos.

### ATENÇÃO!

Escreva no espaço apropriado na folha de respostas, com a sua caligrafia usual, a seguinte “frase mestra” de Paulo Freire:

**“A beleza da humanidade está em sua diversidade.”**

A transcrição da frase mestra é obrigatória, e servirá para identificar o cartão resposta do candidato, bem como possibilitar o Exame Pericial Grafotécnico, quando for o caso. A falta da transcrição poderá ocasionar a eliminação do candidato.

**A Folha de Respostas não deve ser dobrada, amassada ou rasurada!**

**O Caderno de Questões e Gabarito Preliminar da Prova Objetiva serão divulgados no endereço <[www.paconcursos.com.br](http://www.paconcursos.com.br)> no dia posterior a aplicação da prova objetiva**

### DESTAQUE AQUI

|    |    |    |    |    |    |    |    |
|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 01 | 06 | 11 | 16 | 21 | 26 | 31 | 36 |
| 02 | 07 | 12 | 17 | 22 | 27 | 32 | 37 |
| 03 | 08 | 13 | 18 | 23 | 28 | 33 | 38 |
| 04 | 09 | 14 | 19 | 24 | 29 | 34 | 39 |
| 05 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 |

**BOA SORTE!**

## LÍNGUA PORTUGUESA

### TEXTO PARA AS QUESTÕES DE 01 A 02

#### Quais são os 5 pilares da Inteligência Emocional

Inteligência emocional é a capacidade de captar o mundo através dos estímulos, usando o nosso cérebro. Há uma metáfora da neurociência em que podemos imaginar o cérebro dividido em duas áreas: hemisfério esquerdo e hemisfério direito.

O hemisfério esquerdo seria o racional, matemático, lógico, cognitivo, analista e crítico. Já o hemisfério direito seria aquele responsável pela intuição, emoções, sentimentos. O lado da compreensão emocional do mundo.

Apesar de distintos, a inteligência emocional passa diretamente por esses dois hemisférios. Portanto, aprender a desenvolver a inteligência emocional é um aprendizado fundamental para a vida.

É através do controle dos nossos impulsos e sentimentos que podemos dominar sensações de ansiedade, depressão ou explosão.

Dessa forma, a partir do momento em que começamos a perceber que somos movidos principalmente pelos sentimentos, e isto acontece inconscientemente, é que identificamos a importância de saber como a inteligência emocional é constituída.

Os cinco pilares da Inteligência Emocional

Então, entender os cinco pilares da Inteligência Emocional é o primeiro passo para desenvolvê-la e praticá-la diariamente. Dominar os pilares da Inteligência Emocional é fundamental para que não se tenha atitudes impulsivas.

Ou seja, somente assim será possível ter maior controle das próprias emoções, facilitando a construção de relações saudáveis e tomadas de decisão conscientes.

(...)

A autopercepção se refere ao que entendemos e percebemos. A heteropercepção diz respeito ao modo como os outros enxergam a mesma situação. Muitas vezes, através da primeira, achamos que nosso modo de agir é assertivo.

No entanto, pessoas ao nosso redor podem interpretar nossas ações como as de uma pessoa ríspida. O que as pessoas enxergam não é, necessariamente, o que você pensa.

Sendo assim, conhecer as possíveis percepções alheias também é fundamental para trabalhar sua Inteligência Emocional. É por meio deste controle que se domina a melhor forma de emitir mensagens e, assim, evitar entendimentos distorcidos.

(..)

disponível em: <https://online.pucrs.br/blog/public/pilares-inteligencia-emocional>

### QUESTÃO 01

De acordo com o texto podemos afirmar acerca do desenvolvimento da inteligência emocional:

- a) Investir em saúde emocional não está relacionado a ser melhor em aspectos de desenvolvimento do indivíduo.
- b) Você não precisa conviver bem com o outro para viver com uma boa saúde emocional.
- c) Dominar as emoções, usá-las ao nosso favor é um pleno exemplo que evoluímos emocionalmente e reflete a nossa saúde emocional.
- d) Podemos gerenciar as nossas emoções quando nos conhecemos pouco.
- e) Não basta gerenciar as emoções, é necessário viajar algumas vezes no ano.

### QUESTÃO 02

A autopercepção se refere ao que entendemos e percebemos. A heteropercepção diz respeito ao modo como os outros enxergam a mesma situação. Muitas vezes, através da primeira, achamos que nosso modo de agir é assertivo.

De acordo com o trecho destacado, podemos afirmar:

- I. Podemos agir de uma maneira que acreditamos ser a mais adequada e o outro interpretar de outra forma.
- II. Quando nos autopercebemos bem, o outro saberá o que estamos querendo dizer.
- III. Precisamos agir como acreditamos e não precisamos nos preocupar com o outro.

Marque a alternativa **correta**:

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

### QUESTÃO 03

Qual das opções abaixo contém um exemplo de dígrafo?

- a) Chave.
- b) Bolacha.
- c) Cabelo.
- d) Gelo.
- e) Abacate.

**QUESTÃO 04**

Em: Alice não tem a inteligência emocional bem desenvolvida e vive colocando o “pé na jaca”.

A expressão em destaque por aspas é:

- a) Exemplo de uma expressão denotativa.
- b) Expressa um sentido conotativo.
- c) Revela uma expressão de duplo sentido.
- d) Todas as alternativas estão corretas.
- e) Exerce um sentido pejorativo.

**QUESTÃO 05**

A alternativa em que o plural dos nomes compostos está **correta** é:

- a) beija-flores, obras-primas, pé de moleques, navios-escolas.
- b) beija-flores, obras-primas, pés de moleque, navios-escola.
- c) beija-flores, obras-primas, pés de moleques, navios-escolas.
- d) beija-flores, obras-primas, pé de moleques, navios-escola.
- e) beijas-flores, obra-primas, pé de moleques, navios-escola.

**QUESTÃO 06**



Disponível em:

<https://br.images.search.yahoo.com/search/images?ylt=Awrijac3OKtIjeERYxLz6Qt.:vlu=Y29sbwNIZjEEcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3BpdnM->

O Termo “stalking” é considerado qual vício de linguagem?

- a) Neologismo
- b) Solecismo
- c) Barbarismo
- d) Arcaísmo
- e) Pleonasma

**QUESTÃO 07**

Qual é a forma **correta** de colocação pronominal na frase:

'Ela me entregou o livro'?

- a) Ela entregou o livro a mim
- b) Ela entregou-me o livro
- c) Ela entregou o livro para mim
- d) Ela me entregou o livro
- e) Ela entregou o livro pra mim.

**TEXTO PARA AS QUESTÕES 8 A 10**

**Saúde mental no trabalho: é hora de quebrar paradigmas**

Falar sobre saúde mental na empresa de forma leve e sem preconceitos é o primeiro passo para que os colaboradores se sintam seguros e acolhidos

Nos últimos anos, a saúde mental é um tema que vem se tornando cada vez mais central no mundo corporativo, principalmente entre RHs que buscam alternativas e programas de bem-estar eficientes, que realmente atendam as necessidades dos colaboradores. E isso não é por acaso: o número de diagnósticos de pessoas com algum problema relacionado à saúde mental tem aumentado significativamente ano após ano.

De acordo com o Centro de Controle e Prevenção de Doenças dos EUA, de agosto de 2020 a fevereiro de 2021, a porcentagem de adultos com sintomas recentes de ansiedade ou transtorno depressivo aumentou de 36% para 42%. Somente nos EUA, quase uma em cada cinco pessoas vive com uma condição de saúde mental. Esse número aumentou cerca de 1,5 milhão de 2020 a 2021, o que mostra que a pandemia foi um episódio chave neste sentido.

Já um estudo da American Psychological Association (APA) de 2020, revelou que os níveis de estresse dos adultos da Geração Z, com idades entre 18 e 23 anos, aumentaram quase 10% desde 2017. E aqui vale um ponto importante: são os índices mais altos do que os de qualquer outra geração.

No Brasil, infelizmente, os números não são menos alarmantes. Um levantamento encomendado pelo Fórum Econômico Mundial mostrou que mais de 50% dos brasileiros afirmaram que sua saúde emocional e mental piorou desde 2020. Um índice superior à média dos 30 países pesquisados. Por isso, é de suma importância que este tema entre na agenda de prioridades das corporações. Afinal, quando o assunto é discutido de forma natural, leve e sem preconceitos, os colaboradores se sentem mais seguros em compartilhar informações e receber o tratamento adequado e o suporte das empresas.

disponível em: <https://vidalink.com.br/blog/saude-mental-no-trabalho-e-hora-de-quebrar-paradigmas/>

### QUESTÃO 08

De acordo com o texto podemos afirmar que:

- a) O Brasil está com um número inferior de casos de problemas em saúde mental quando comparamos com outros países.
- b) A ansiedade é um problema decorrente essencialmente da vida acelerado no trabalho.
- c) No Brasil os números em relação a ansiedade e problemas com saúde mental são preocupantes.
- d) A Saúde Mental não deve ser uma grande preocupação.
- e) O Brasil não possui casos agravantes de saúde mental.

### QUESTÃO 09

Analise o trecho:

“Nos últimos anos, a saúde mental é um tema que vem se tornando cada vez mais central no mundo corporativo”.

Qual das alternativas abaixo está com problema de concordância verbo/nominal referente ao sentido do trecho acima:

- a) A saúde mental tem apresentado atenção nos últimos anos no cenário corporativo.
- b) Muitos são os problemas que estressa a pessoa humana no trabalho.
- c) As empresas apresentam cenários preocupantes no tocante a saúde mental.
- d) O mundo do trabalho muitas vezes é tóxico e isso tem sido uma preocupação recorrente no mundo do trabalho.
- e) Trabalho e estresse são pontos de atenção quanto a saúde mental.

### QUESTÃO 10

No trecho “No Brasil, infelizmente, os números não são menos alarmantes. Um levantamento encomendado pelo Fórum Econômico Mundial mostrou que mais de 50% dos brasileiros afirmaram que sua saúde emocional e mental piorou desde 2020. Um índice superior à média dos 30 países pesquisados”.

Quanto aos tipos de discurso podemos afirmar:

- a) É um discurso indireto.
- b) Direto e indireto.
- c) É o discurso em que o narrador reproduz literalmente as palavras de um personagem.
- d) É o discurso que não tem relação com o diálogo entre personagens.
- e) É o discurso em que o narrador interpreta o que um personagem está dizendo.

## RACIOCÍNIO LÓGICO

### QUESTÃO 11

Um vendedor de camisetas vende cada peça por R\$ 40,00. Se ele já vendeu 25 camisetas e deseja alcançar uma receita total de R\$ 1.200,00. Quantas camisetas ele ainda precisa vender para atingir sua meta de receita?

- a) 10 camisetas
- b) 15 camisetas
- c) 7 camisetas
- d) 5 camisetas
- e) 8 camisetas

### QUESTÃO 12

Em um triângulo retângulo, o cateto oposto a um ângulo agudo mede 8 metros e a hipotenusa mede 10 metros.

Qual é a medida do seno desse ângulo?

- a)  $\frac{2}{5}$
- b)  $\frac{3}{9}$
- c)  $\frac{4}{5}$
- d)  $\frac{1}{8}$
- e)  $\frac{2}{3}$

### QUESTÃO 13

A média de notas de um estudante em duas provas é 7. Ele obteve notas de 5 e 8 nas duas primeiras provas.

Qual deve ser sua nota na terceira prova para manter a média?

- a) 7
- b) 9
- c) 6
- d) 8
- e) 5

### QUESTÃO 14

Um retângulo tem um comprimento de 12 metros e uma largura de 8 metros.

Qual é a área total do retângulo?

- a)  $4 \text{ m}^2$
- b)  $12 \text{ m}^2$
- c)  $20 \text{ m}^2$
- d)  $96 \text{ m}^2$
- e)  $100 \text{ m}^2$

**QUESTÃO 15**

Considere dois conjuntos:

$$A = \{2,4,6,8,10\}$$

$$B = \{5,10,15,20,25\}$$

Determine a interseção entre A e B:

- a) {10}
- b) {5}
- c) {2,4,6,8}
- d) {25}
- e) {2,5,10,25}

**CONHECIMENTOS GERAIS**

**QUESTÃO 16**

Sobre a história do Município de Luiz Alves-SC, assinale a alternativa que indica um dos principais problemas enfrentados pelos imigrantes no ano de 1877:

- a) Peste Negra.
- b) Infestação dos borrachudos.
- c) Malaria.
- d) Gripe Espanhola.
- e) Febre Amarela.

**QUESTÃO 17**

Qual o ano em que o Município de Luiz Alves-SC foi desmembrado do Município de Itajaí?

- a) 1953.
- b) 1954.
- c) 1955.
- d) 1956.
- e) 1957.

**QUESTÃO 18**

A microrregião do Município de Luiz Alves-SC é da:

- a) Foz do Rio Urussanga.
- b) Foz do Rio Itapocu.
- c) Foz do Rio Biguaçu.
- d) Foz do Rio Itajaí.
- e) Foz do Rio Araranguá.

**QUESTÃO 19**

Um dos pontos turísticos do município de Luiz Alves-SC é a *Casa da Família Hess*, quem a construiu foi?

- a) Colonizadores Alemães.
- b) José Kraisch.
- c) Miguel Pauly.
- d) Frideolono Rech.
- e) Zicktus Skhmitz.

**QUESTÃO 20**

O aniversário do Município de Luiz Alves-SC, é comemorado no dia:

- a) 08 de junho.
- b) 18 de junho.
- c) 28 de junho.
- d) 08 de julho.
- e) 18 de julho.

**QUESTÃO 21**

Qual país sediou os Jogos Olímpicos de Verão de 2020, que foram adiados para 2021 devido à pandemia de COVID-19?

- a) Japão
- b) Estados Unidos
- c) Brasil
- d) Alemanha
- e) Coréia do Sul

**QUESTÃO 22**

Qual dos seguintes comportamentos contribui positivamente para a preservação do meio ambiente e demonstra uma atitude cidadã sustentável?

- a) Descartar regularmente pilhas e baterias no lixo comum.
- b) Utilizar sacolas plásticas descartáveis regularmente.
- c) Praticar a coleta seletiva de resíduos recicláveis.
- d) Deixar luzes e aparelhos eletrônicos ligados quando não estão sendo utilizados.
- e) Jogar lixo nos rios

**QUESTÃO 23**

Qual dos seguintes fatores está mais diretamente associado à melhoria da qualidade de vida?

- a) Aumento constante da jornada de trabalho.
- b) Consumo excessivo de alimentos processados.
- c) Prática regular de atividades físicas.
- d) Ignorar as relações sociais e manter-se isolado.
- e) Passar horas olhando as redes sociais.

**QUESTÃO 24**

O que é a "Manobra de Heimlich" utilizada nos primeiros socorros?

- a) Uma técnica para limpar ferimentos superficiais.
- b) Um método para controlar hemorragias externas.
- c) Uma técnica de reanimação cardiopulmonar.
- d) Um procedimento para desobstruir as vias aéreas em casos de engasgamento.
- e) As primeiras aferições na vítima.

**QUESTÃO 25**

Qual é o rio mais extenso do Brasil?

- a) Rio Paraná.
- b) Rio São Francisco.
- c) Rio Amazonas.
- d) Rio Tocantins.
- e) Rio Solimões.

**ESPECÍFICO**

**QUESTÃO 26**

Como sabemos a língua transmite muito quem somos e no que acreditamos, é por isso que devemos fazer bom uso delas, principalmente no mundo do trabalho.

Uma das principais coisas que devemos cuidar é:

- a) Eleva o tom de voz ao transmitir alguma informação.
- b) Nos deixar levar pelos problemas pessoais na hora do atendimento.
- c) Manter uma linguagem clara e objetiva.
- d) Passar as informações de forma atropelada.
- e) Deixar de atender a pessoas por ela estar alterada.

**QUESTÃO 27**

O profissional Recepcionista desempenha uma função muito importante para o órgão, pois é ele que recepciona as visitas e clientes.

Para executar com sucesso o seu trabalho, ele **não** deve:

- a) Tratar todos da mesma maneira.
- b) Resolver assuntos particulares na hora do trabalho.
- c) Perguntar ao chefe se está disponível antes de levar alguém a sua sala.
- d) Usar sempre "por favor" e "obrigada".
- e) Manter-se atualizada sobre a organização dos departamentos.

**QUESTÃO 28**

Sobre a classificação de correspondências, marque a alternativa **incorreta**:

- a) Correspondência particular é de interesse da empresa.
- b) Correspondência Urgente tem prioridade sobre as normais.
- c) Correspondência Confidencial é limitada a um número de pessoas.
- d) Correspondência Particular é de interesse ao diretor.
- e) Correspondência comum pode ser de conhecimento de todos.

**QUESTÃO 29**

Sobre a organização do trabalho, marque a alternativa que **não** apresenta o material de expediente do profissional recepcionista:

- a) Clipes.
- b) Agendas.
- c) Carimbo.
- d) Furador de papel.
- e) Malote balzip.

**QUESTÃO 30**

Um profissional íntegro é aquele que age em conformidade com seus princípios, sem prejudicar as pessoas a sua volta. Porém, vemos que atualmente os interesses pessoais são em se sobressair sobre os demais.

Assinale a alternativa que representa esse tipo de atitude:

- a) Zelo.
- b) Gerar atrito entre os demais.
- c) Competência.
- d) Sigilo.
- e) Honestidade.

**QUESTÃO 31**

A comunicação entre os setores de departamentos nas instituições públicas ou privadas, exigem atenção especial a escrita e formato adequado.

Assinale a alternativa que não faz parte dos elementos de comunicação:

- a) Emissor.
- b) Via.
- c) Receptor.
- d) Canal.
- e) Mensagem.

**QUESTÃO 32**

Qual alternativa **não** apresenta um componente de cartas individuais:

- a) Timbre.
- b) Referência.
- c) Índice de números.
- d) Introdução.
- e) Signatário.

**QUESTÃO 33**

Assinale a alternativa que descreve **corretamente** o que é um memorando:

- a) Documento que emite um parecer baseado na idoneidade do declarante.
- b) Meio de comunicação utilizado em situações informais.
- c) Um texto profissional conciso e breve que é utilizado para enviar mensagens rápidas para todos os funcionários, setores específicos da empresa.
- d) Documento que se registra a ocorrência de uma reunião.
- e) Comunicação utilizada para manter ou encerrar as mais diversas transações.

**QUESTÃO 34**

Relatório é um tipo de redação usada para a exposição dos fatos ocorridos de uma administração pública ou privada, pode vir acompanhada de gráficos, tabelas etc. Ilustrações que exemplifiquem melhor o conteúdo.

Assinale a alternativa que **não** apresenta as partes de um relatório:

- a) Folha de rosto/títulos, autor e destinatário.
- b) Introdução.
- c) Desenvolvimento.
- d) Sumário (relação dos assuntos)
- e) Saudações.

**QUESTÃO 35**

De acordo com o Manual da Redação Oficial da Presidência da República, o sinal "p.us" é a abreviatura empregada à:

- a) Página usada.
- b) Pessoa.
- c) Prefixo usado.
- d) Pouco usado.
- e) Parágrafo,

**QUESTÃO 36**

O pronome de tratamento vocativo para o ministro do estado é:

- a) A sua excelência o senhor.
- b) Senhor Ministro.
- c) Vossa Excelência.
- d) Sr. ° Min.
- e) V. Exa.

**QUESTÃO 37**

De acordo com o Manual da Redação Oficial da Presidência da República, assinale a alternativa que apresenta a grafia do cargo-composto **incorreta**:

- a) Diretor-geral
- b) General-de-brigada
- c) Tenente-coronel
- d) Relator-geral
- e) Primeiro Ministro

**QUESTÃO 38**

Qual alternativa **não** faz parte do padrão de um documento ofício:

- a) Identificação de expediente.
- b) Cabeçalho.
- c) Assunto.
- d) Endereçamento.
- e) Timbre.

**QUESTÃO 39**

São atribuições do cargo de recepcionista:

- a) Realizar o controle das ligações afetadas.
- b) Recolher o lixo do órgão em trabalho.
- c) Promover experiência emocional quando necessário.
- d) Emitir parecer sobre as contas a serem prestadas.
- e) Desenvolver atividades físicas para a comunidade.

**QUESTÃO 40**

Qual das alternativas abaixo, é utilizado sem chamada de vídeo:

- a) Skype.
- b) E-mail.
- c) Whatsapp.
- d) MySpace
- e) Fax.

**RASCUNHO**