

Morre o campeão olímpico de vôlei Pampa, aos 59 anos.

Morreu nesta sexta-feira (7) o campeão olímpico de vôlei André Felipe Falbo Ferreira, conhecido como “Pampa”, medalhista de ouro com a Seleção Brasileira masculina em Barcelona 1992. O ex-atleta tinha 59 anos e tratava um câncer.

A notícia da morte de Pampa foi confirmada pela Confederação Brasileira de Voleibol (CBV), que emitiu uma nota de pesar. “Com pesar e grande tristeza, a Confederação Brasileira de Voleibol (CBV) recebeu a notícia do falecimento do campeão olímpico Pampa nesta sexta-feira”, diz a nota da CBV.

Além de campeão na Olimpíada de Barcelona, o ex-atleta conquistou a Liga Mundial em 1993 e foi prata nos Jogos Pan-Americanos de 1991, em Havana, com a Seleção Brasileira. “Pampa era um jogador de extremo talento e fez parte da geração que levou o vôlei brasileiro pela primeira vez ao alto do pódio olímpico. Será para sempre referência. É um dia muito triste para todo o voleibol brasileiro. A CBV se solidariza com a família e os amigos deste grande jogador, que escreveu seu nome para sempre na história do esporte mundial”, afirmou o presidente da CBV, Radamés Lattati.

Nascido em 24 de novembro de 1964, André Felipe Falbo Ferreira conquistou a medalha de ouro nos Jogos de Barcelona, pela Seleção Brasileira de Vôlei, em 1992. Natural de Recife, Pampa também foi medalhista de prata, nos Jogos Pan-Americanos de 1991. Além disso, foi ouro na Liga Mundial de 1993, em São Paulo.

Fora das quadras, o ex-jogador atuou no Ministério do Esporte, de 2000 a 2002. Posteriormente, também foi Secretário de Esportes da cidade de Suzano, em São Paulo. Em 2013, Pampa foi nomeado com Secretário de Esportes da cidade de Campos dos Goytacazes-RJ. O ex-atleta conciliava o cargo com a Pampa Sports, sua empresa de marketing esportivo, cultural e de entretenimento.

Fonte: [Morre o campeão olímpico de vôlei Pampa, aos 59 anos | CNN Brasil](#)

01) Assinale a alternativa INCORRETA de acordo com o texto:

- (A) A notícia trata da morte do ex-jogador de vôlei conhecido como “Pampa”.
- (B) O ex-jogador assumiu vários cargos e tinha uma empresa.
- (C) O ex-jogador fez parte da geração que levou o vôlei brasileiro ao pódio olímpico pela primeira vez.
- (D) A notícia da morte do ex-jogador foi confirmada pelo governo de São Paulo.
- (E) O ex-jogador conquistou a medalha de ouro nos Jogos Olímpicos de Barcelona, em 1992.

02) Assinale a alternativa que apresente o tempo das formas verbais em destaque no período: “O ex-atleta tinha 59 anos e tratava um câncer”.

- (A) Presente.
- (B) Infinitivo.
- (C) Passado.
- (D) Imperativo.
- (E) Futuro.

03) Assinale a alternativa que apresente um sinônimo para o termo em destaque no período: “É um dia muito triste para todo o voleibol brasileiro. A CBV se solidariza com a família e os amigos deste grande jogador, que escreveu seu nome para sempre na história do esporte mundial”, afirmou o presidente da CBV, Radamés Lattati”.

- (A) Declarou.
- (B) Acenou.
- (C) Explicou.
- (D) Afastou.
- (E) Esclareceu.

04) Assinale a alternativa cuja palavra possua mais de quatro sílabas:

- (A) Olímpico.
- (B) Solidariza.
- (C) Conhecido.
- (D) Medalhista.
- (E) Masculina.

05) Assinale a alternativa que apresente a circunstância estabelecida pelos termos em destaque no período: “Além disso, foi ouro na Liga Mundial de 1993, em São Paulo”.

- (A) Tempo.
- (B) Modo.
- (C) Negação.
- (D) Lugar.
- (E) Intensidade.

06) Assinale a alternativa que apresente a classe morfológica do termo em destaque no período: “É um dia muito triste para todo o voleibol brasileiro”.

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

07) Assinale a alternativa que apresente palavra proparoxítona:

- (A) Câncer.
- (B) Notícia.
- (C) Pódio.
- (D) Ministério.
- (E) Olímpico.

MATEMÁTICA/RACIOCÍNIO LÓGICO

08) Em uma super liquidação de uma loja de vestuário o cliente que pagar suas compras em dinheiro ou usando o Pix, paga somente a metade do valor da etiqueta da roupa. Se um cliente comprou uma bermuda com preço de etiqueta igual a R\$ 78,40, uma camiseta de R\$ 89,00 e uma calça no valor de R\$ 126,40 e realizou o pagamento com o pix sua despesa total com estes itens foi de:

- (A) R\$ 146,90.
- (B) R\$ 148,30.
- (C) R\$ 152,20.
- (D) R\$ 154,40.
- (E) R\$ 156,20.

09) O tanque de combustível do carro que realiza o transporte de passageiros da saúde tem capacidade de 60 litros de combustível. Sabendo que o carro tem no momento $\frac{3}{4}$ de seu tanque com combustível e que com cada litro consegue rodar por 12 quilômetros, a sua autonomia em quilômetros é igual a:

- (A) 380 Km.
- (B) 440 Km.
- (C) 480 Km.
- (D) 520 Km.
- (E) 540 Km.

10) Sabendo que em um estacionamento para cada 20 vagas disponíveis para carros, existem 2 disponíveis para motos e que neste estacionamento existem 1800 vagas para carros, a quantidade de vagas para motos é de:

- (A) 160.
- (B) 180.
- (C) 200.
- (D) 220.
- (E) 240.

11) Em uma compra realizada de forma *online* um consumidor gastou R\$ 276,80. Se nesta compra não precisasse pagar o frete dos produtos que comprou pagaria R\$ 252,90. Com base nestas informações, o valor do frete é igual a:

- (A) R\$ 20,90.
- (B) R\$ 22,90.
- (C) R\$ 23,90.
- (D) R\$ 24,70.
- (E) R\$ 25,60.

12) Na gráfica Impressão Perfeita o custo de 5.000 panfletos é de R\$ 750,00. Desta forma, o valor unitário de cada panfleto é igual a:

- (A) R\$ 0,05.
- (B) R\$ 0,07.
- (C) R\$ 0,10.
- (D) R\$ 0,12.
- (E) R\$ 0,15.

13) Em um parque da cidade de Tangamandapio existe uma pista de caminhada com 1900 metros de extensão. Dona Marilda leva exatamente 30 minutos para percorrer uma volta completa na pista. Se todos os dias ela caminha uma hora e meia no parque, quantas voltas completas faz neste intervalo de tempo?

- (A) 2.
- (B) 3.
- (C) 4.
- (D) 5.
- (E) 6.

14) Em uma embalagem de bolachas de chocolate o fabricante informa a redução de 36 gramas do produto que antes tinha 180 gramas e agora passou para 144 gramas. Com base nestas informações, a redução percentual na quantidade do produto é igual a:

- (A) 12%.
- (B) 15%.
- (C) 18%.
- (D) 20%.
- (E) 25%.

CONHECIMENTOS GERAIS

15) A história de Boa Esperança do Iguaçu é marcada pela construção da Usina Hidrelétrica Governador Richa. Qual das empresas abaixo foi a companhia elétrica responsável por essa obra nos anos 1990?

- (A) Copel.
- (B) Light.
- (C) Equatorial.
- (D) Cemig.
- (E) Elektro.

16) A cultura do município de Boa Esperança do Iguaçu é marcada por comunidades e famílias que resistiram a tempos de dificuldades. Qual das alternativas abaixo se refere ao costume de construção comunitária usado antigamente na cidade?

- (A) Coivara.
- (B) Puchirão.
- (C) Corveia.
- (D) Mensus.
- (E) Obrage.

17) Qual das regiões abaixo pertence o município de Boa Esperança do Iguaçu?

- (A) Norte Pioneiro.
- (B) Sudeste.
- (C) Litoral.
- (D) Noroeste.
- (E) Sudoeste.

18) Qual das alternativas abaixo se refere à atual população de Boa Esperança do Iguaçu?

- (A) 1.089 pessoas.
- (B) 2.455 pessoas.
- (C) 6.999 pessoas.
- (D) 11.187 pessoas.
- (E) 19.789 pessoas.

19) Qual das alternativas abaixo se refere a um dos maiores lutadores de boxe que já existiram no Brasil?

- (A) Oscar Schmidt.
- (B) Romário.
- (C) Acelino Popó Freitas.
- (D) Ayrton Senna.
- (E) Rodrigo Pessoa.

20) Qual das alternativas abaixo se refere ao atual presidente da Assembleia Legislativa do Paraná?

- (A) Cristina Silvestri.
- (B) Requião Filho.
- (C) Renato Freitas.
- (D) Ademar Traiano.
- (E) Professor Lemos.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21) Um/uma profissional que trabalhará na recepção precisa ter algumas habilidades consideradas essenciais para ter qualidade no trabalho. Assinale a alternativa que NÃO faz parte dessas habilidades:

- (A) Paciência.
- (B) Sigilo.
- (C) Antipatia.
- (D) Postura.
- (E) Equilíbrio emocional.

22) O atendimento ao público é uma atividade que exige muita responsabilidade, principalmente do/a profissional que atua na recepção. Desta forma, há algumas atitudes que esse profissional precisa realizar durante o atendimento. São elas, com EXCEÇÃO:

- (A) Não falar rápido demais.
- (B) Não deixar o cliente esperando muito tempo.
- (C) Ouvir com atenção.
- (D) Tratar o cliente com indiferença.
- (E) Manter a calma e a simpatia.

23) Para desempenhar com sucesso o seu trabalho, o/a profissional que atua na recepção deve sempre estar atento ao aperfeiçoamento das habilidades específicas inerentes a sua função, para que a qualidade de seus serviços se transforme em benefícios para a empresa e em crescimento pessoal. Assim, assinale a alternativa que contemple um ambiente de trabalho adequado para atender bem os clientes, EXCETO:

- (A) Mesa de trabalho organizada e limpa.
- (B) Portas e janelas com ventilação adequada.
- (C) Material de expediente ao alcance das mãos.
- (D) Ambiente desorganizado, ou seja, muita bagunça.
- (E) Agenda com rotina diária disponível para atendimento de qualidade.

24) A recepção não é somente o lugar pelo qual passam as pessoas, mas sim, o primeiro contato do cliente com a organização. Portanto, parte disso a importância de um/uma recepcionista bem preparado/a para prestar um atendimento de qualidade. Sendo assim, assinale a alternativa correta:

- (A) Fale mal de seus colegas e do seu chefe sempre que puder para os clientes.
- (B) Deixe o cliente esperando para atender as chamadas pessoais de seu celular.
- (C) Trate os clientes com grosseria, pois você está fazendo um favor em atender bem.
- (D) Faça piadas com os clientes, afinal de contas um ambiente com piadas é legal.
- (E) Evite gritar com o cliente, saber ouvir é uma arte e precisa ser valorizada.

25) Um ambiente de trabalho repleto de ruídos causa problemas para o/a profissional que atua na recepção. Neste sentido, o excesso de ruídos causa, EXCETO:

- (A) Motivação e satisfação.
- (B) Estresse.
- (C) Cansaço físico e mental.
- (D) Irritação.
- (E) Falha na comunicação.

26) O/A recepcionista é a primeira pessoa que os clientes ou visitantes encontram quando chegam a uma empresa ou organização. Por isso relevante se faz que esse/a profissional seja

Assinale a alternativa correta:

- (A) Antipático.
- (B) Indelicado.
- (C) Cordial e prestativo.
- (D) Arrogante.
- (E) Incapaz de lidar com pessoas.

27) Uma das atribuições mais relevantes do/a profissional recepcionista refere-se a sua “capacidade de multitarefa”. Ou seja, esse/a profissional precisa ser capaz de lidar com diversas tarefas técnicas ao mesmo tempo. São elas, EXCETO:

- (A) Atender telefonemas.
- (B) Receber e encaminhar clientes.
- (C) Elaborar o planejamento estratégico de toda a empresa.
- (D) Agendar reuniões.
- (E) Receber e separar as correspondências.

28) Há algumas qualificações essenciais para ser um excelente profissional de recepção. Estas qualificações incluem, EXCETO:

- (A) Ser hábil no processo de comunicação.
- (B) Ter conhecimento de informática.
- (C) Ser hábil no processo de organização.
- (D) Ter atitude positiva.
- (E) Ter racismo e preconceito.

29) As organizações, quer sejam públicas ou privadas buscam requisitos indispensáveis para ter em seu quadro funcional excelentes profissionais de recepção. Dentre esses requisitos temos as habilidades interpessoais, que ajudam a lidar com uma variedade de situações e pessoas no ambiente de trabalho. Assinale a alternativa que NÃO CORRESPONDE a uma habilidade interpessoal:

- (A) Ser antiético e prepotente com colegas e clientes.
- (B) Realizar um processo comunicativo eficiente e eficaz.
- (C) Conseguir realizar várias tarefas com dinamismo.
- (D) Saber trabalhar em equipe.
- (E) Saber respeitar clientes.

30) O atendimento telefônico é uma das formas mais comuns de interação entre as empresas e seus clientes. Assinale a alternativa que NÃO CORRESPONDE a uma postura de qualidade no atendimento telefônico efetuada pelo/a recepcionista:

- (A) Atender com profissionalismo.
- (B) Ouvir a solicitação do cliente até o final.
- (C) Responder de forma apressada para desligar o telefone logo.
- (D) Repassar informações completas e claras.
- (E) Utilizar linguagem simples e clara.

31) Em um mercado de trabalho competitivo, a construção de uma “boa imagem” não se refere à beleza física de um/a profissional de recepção, mas sim, a um conjunto de atitudes desse/a profissional. Contribui para uma imagem de respeito e credibilidade no ambiente de trabalho, EXCETO:

- (A) Postura comportamental.
- (B) Respeito aos colegas.
- (C) Respostas com cortesia.
- (D) Ser impaciente e gritar com clientes.
- (E) Vestimenta adequada sem vulgaridade.

32) De nada adianta ao/à profissional de recepção estar com a roupa correta se ela não estiver com:

- (A) Sujeira e amassada.
- (B) Limpeza e conforto.
- (C) Barra por fazer e descosturada.
- (D) Manchas nas axilas.
- (E) Sapatos sujos.

33) Todo o espaço que compõe a recepção deve passar uma boa impressão para o cliente, afinal de contas: a primeira impressão fica na mente do cliente por vários meses e até mesmo por vários anos! Neste sentido, assinale a alternativa que NÃO CORRESPONDE a um ambiente de trabalho organizado:

- (A) Barulho excessivo e conversas altas.
- (B) Limpeza de móveis e ambiente.
- (C) Objetos em seus devidos lugares.
- (D) Ambiente higienizado e ventilado.
- (E) Harmonização entre plantas e objetos.

34) Na vida profissional, as nossas atitudes são constantemente avaliadas pelos nossos superiores, colegas e clientes, então, aquele que possui uma conduta ética ao exercer sua profissão, terá maior destaque no mercado, permanecendo nele (mercado) por mais tempo, tendo sua carreira consolidada e respeitada. Conduta ética é, EXCETO:

- (A) Ser indelicado e falar mal dos colegas.
- (B) Ser honesto.
- (C) Ser correto com as pessoas.
- (D) Ser transparente nas ações.
- (E) Ser responsável pelo seu comportamento.

35) O relacionamento interpessoal é umas das competências mais valorizadas no mercado de trabalho atual. Nesta linha, o/a profissional de recepção deve:

- (A) Se comportar como se os colegas e clientes fossem seus inimigos.
- (B) Se propor a trabalhar com harmonia e respeito com colegas e clientes.
- (C) Se relacionar com os colegas e clientes sempre impondo suas opiniões.
- (D) Se comunicar de forma impaciente e apressada.
- (E) Se indispor com colegas e clientes por causa de detalhes.

36) Assinale a regra que NÃO CORRESPONDE a uma atitude de competência e qualidade executada pelo/a profissional que atua na recepção:

- (A) Ser pontual.
- (B) Ser proativo.
- (C) Ser organizado.
- (D) Ser dinâmico.
- (E) Ser mal-educado.

37) Preencha a lacuna com a atitude correta:

“A _____ deve ser uma questão de honra, não é adequado ao/à recepcionista se atrasar, salvo se ocorrer uma situação absolutamente imprevisível. E, neste caso, é preciso telefonar avisando.”

- (A) Utilização do celular.
- (B) Forma de leitura.
- (C) Pontualidade.
- (D) Correria.
- (E) Logística.

38) Assinale a alternativa que o/a profissional de recepção deve adotar para que não perder clientes:

- (A) Atender o cliente com frieza.
- (B) Atender o cliente de forma robotizada.
- (C) Atender os clientes com inflexibilidade.
- (D) Atender o cliente com falta de vontade.
- (E) Atender o cliente com delicadeza e profissionalismo.

39) Um/uma recepcionista competente e confiável é um profissional valioso, isso porque, contribui para a satisfação dos clientes e para o sucesso geral da organização. Nesse sentido, assinale a alternativa que NÃO CORRESPONDE a um “um profissional de recepção competente e confiável”:

- (A) É aquele/a que sabe se comunicar com clareza e elegância.
- (B) É aquele/a que sabe focar sobre vida dos colegas e clientes.
- (C) É aquele/a que sabe organizar seu ambiente de trabalho.
- (D) É aquele/a que sabe valorizar seus colegas e seus clientes.
- (E) É aquele/a que sabe se colocar no lugar das pessoas.

40) Atender o cliente com qualidade é, EXCETO:

- (A) Ouvir e responder com prestatividade.
- (B) Esclarecer as suas dúvidas.
- (C) Ser cortês com ele.
- (D) Desvalorizar suas dúvidas e sugestões.
- (E) Respeitar seu ponto de vista.