

AVANÇASP



FUNDAÇÃO BENEFICENTE DE PEDREIRA –  
FUNBEPE

PROCESSO SELETIVO PARA  
EMPREGOS PERMANENTES  
01/2024

# RECEPCIONISTA I

## Leia atentamente as instruções abaixo

### 1. PROVA E FOLHA DE RESPOSTAS

- Além deste Caderno de Prova, contendo 40 (quarenta) questões objetivas, você receberá do Fiscal de Sala:
- 01 (uma) Folha de Respostas destinada às respostas das questões objetivas. Confira se seus dados estão corretos.

### 2. TEMPO

- 03 (três) horas é o tempo disponível para realização da prova, já incluído o tempo para marcação da Folha de Respostas da prova objetiva;
- **01 (uma) hora** após o início da prova é possível, retirar-se da sala levando o caderno de prova;

### 3. INFORMAÇÕES GERAIS

- As questões objetivas têm 05 (cinco) alternativas de resposta (A, B, C, D, E) e somente **uma** delas está correta;
- Verifique se seu caderno está completo, sem repetição de questões ou falhas. Caso contrário, informe imediatamente o Fiscal da Sala, para que sejam tomadas as devidas providências;
- Confira seus dados pessoais na Folha de Respostas, especialmente nome, número de inscrição e documento de identidade e leia atentamente as instruções para preenchimento;
- O preenchimento das respostas da prova objetiva é de sua responsabilidade e não será permitida a troca de Folha de Respostas em caso de erro de marcação pelo candidato;

- Marque, na folha de respostas, com caneta de tinta azul ou preta, a letra correspondente à alternativa que você escolheu.

- 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 da prova objetiva, não sendo permitido anotar informações relativas às respostas em qualquer outro meio que não seja o caderno de prova;

- Ao se retirar, entregue a Folha de Respostas preenchida e assinada ao Fiscal de Sala.

#### SERÁ ELIMINADO do presente certame o candidato que:

- a) for surpreendido, durante as provas, em qualquer tipo de comunicação com outro candidato;
- b) portar ou usar, qualquer tipo de aparelho eletrônico (calculadoras, bips/pagers, câmeras fotográficas, filmadoras, telefones celulares, smartphones, tablets, relógios, walkmans, MP3 players, fones de ouvido, agendas eletrônicas, notebooks, palmtops ou qualquer outro tipo de computador portátil, receptores ou gravadores) seja na sala de prova, sanitários, pátios ou qualquer outra dependência do local de prova;
- c) se ausentar da sala em que se realizam as provas levando consigo o Caderno de Questões e/ou a Folha de Respostas;
- d) se recusar a entregar a Folha de Respostas, quando terminar o tempo estabelecido;
- e) não assinar a Lista de Presença e/ou a Folha de Respostas.

CADERNO DE QUESTÕES

PROVA OBJETIVA

---

**LÍNGUA PORTUGUESA**

---

**TEXTO**

---

Leia o texto a seguir para responder às questões de 1 a 6.

Considerando-se a amofinação com a perda de peso, característica da sociedade contemporânea, podem-se explorar segmentos em que esta condição ganha contornos atinentes.

O problema da obesidade turgesceu-se na sociedade ocidental, e de forma congênere, na brasileira, em que o arquétipo feminino está tácito em imagens de mulheres magras, esguias e sensuais. Observou a pesquisadora Joana Novaes do Núcleo de Doenças da Beleza, da PUC – Rio:

“Os problemas com a má aparência e, certamente, a gordura figuram entre os piores tipos de incúrias com o corpo. São concebidos como uma quebra das regras e convenções estabelecidas pela sociedade em determinado contexto, traduzindo um modo inadequado de relacionamento com o corpo, no qual estão excluídos exercícios físicos regulares, esforço, disciplina, contumácia e autoestima. Aos poucos, a obesidade assume lugar de discriminação, chegando aos dias atuais como uma das mais radicais formas de exclusão que já não é mais discriminada [...]”.

Fonte: Adaptado de Rocha, A.; Ferreira, J. B.; Silva, J. F. Administração de marketing. São Paulo: Atlas, 2012.

---

**QUESTÃO 01**

---

De acordo com o texto, a perda de peso representa que tipo de variável para a sociedade contemporânea?

- (A) preocupação
- (B) desejo
- (C) ilusão
- (D) ufanía
- (E) presunção

---

**QUESTÃO 02**

---

Assinale o termo que substitui a expressão grifada sem alterar o sentido que aparece no texto em análise.

O problema da obesidade turgesceu-se na sociedade ocidental, e de forma congênere, na brasileira [...].

- (A) disseminou-se
- (B) avolumou-se
- (C) impregnou-se
- (D) internalizou-se
- (E) originou-se

---

**QUESTÃO 03**

---

Ao analisar o arquétipo feminino constituído pelo padrão de mulheres magras, esguias e sensuais, observa-se que esse imaginário se encontra de que maneira na sociedade?

- (A) de forma generalizada
- (B) de forma privada
- (C) de forma subentendida
- (D) de forma explícita
- (E) de forma irregular

---

**QUESTÃO 04**

---

Dentro dos ponderamentos de Joana Novaes, a má aparência e a gordura apresentam uma relação com o corpo feminino. Assim, como essas variáveis são consideradas?

- (A) Piores tipos de desleixos com o corpo.
- (B) Piores tipos de frustrações com o corpo.
- (C) Piores tipos de relacionamento com o corpo.
- (D) Piores tipos de reconhecimento da autoimagem.
- (E) Piores tipos de avaliação do outro em relação à mulher.

**QUESTÃO 05**

A denotação refere-se ao sentido básico de uma palavra e não depende de um contexto. Já a conotação vai depender do contexto em que o termo é empregado. Em relação às figuras de linguagem, elas têm relação com a conotação, pois o sentido que elas expressam vai além do significado literal. Assim, releia o último período do texto, nele é possível encontrar uma figura de linguagem, destaque-a:

- (A) Aliteração
- (B) Assonância
- (C) Paronomásia
- (D) Hipérbato
- (E) Silepse de pessoa

**QUESTÃO 06**

Leia o excerto abaixo:

São concebidos como uma quebra das regras e convenções estabelecidas pela sociedade em determinado contexto, traduzindo um modo inadequado de relacionamento com o corpo, no qual estão excluídos exercícios físicos regulares, esforço, disciplina, contumácia e autoestima.

Todas as alternativas abaixo apresentam sinônimos do termo grifado, exceto:

- (A) insistência
- (B) obstinação
- (C) veemência
- (D) pertinácia
- (E) apostasia

**QUESTÃO 07**

Leia as alternativas subsequentes e destaque a que não traz nenhum erro de concordância verbal.

- (A) Depois das últimas chuvas no Rio Grande do Sul, podem haver centenas de novos desabrigados.
- (B) Nem uma, nem outra promessa resolverão a frustração que a mentira causou.
- (C) Fui eu quem resolveu o problema de matemática proposto pelo professor.
- (D) Tratam-se de dúvidas frequentes sobre a gramática.
- (E) Hoje são dia 10 de maio de 2000.

**QUESTÃO 08**

Leia atentamente cada enunciado a seguir. Marque a alternativa que traz um erro de regência.

- (A) O recém-formado aspira à estabilidade que um bom cargo propicia.
- (B) Exercício físico é preferível à dieta.
- (C) Referiu as informações ao supervisor imediatamente.
- (D) O professor apresentou os aspectos em que o aluno pontuou como dúvidas.
- (E) Pediu o aluno que apresentasse o trabalho concluído.

**QUESTÃO 09**

Em qual alternativa, as regras de pontuação foram devidamente observadas?

- (A) No último ano comprei uma casa nova e reformei meu sítio.
- (B) As regras em quaisquer hipóteses são sempre um parâmetro de conduta.
- (C) Pelé o rei do futebol foi o maior jogador que o mundo já teve.
- (D) Os jovens maiores de 18 anos podem tentar sua primeira habilitação.
- (E) O casamento creio eu continua sendo um compromisso assumido para toda a vida.

**QUESTÃO 10**

Observe as expressões em parênteses e assinale a que condiz com o termo grifado.

- (A) Para garantir um bom café, é necessário dissecar corretamente, a fim de assegurar o sabor após a torrefação. (secar bem, enxugar, tornar seco)
- (B) O aluno distratou a diretora com palavras de baixo calão. (insultar, maltratar com palavras)
- (C) A dissensão é uma característica da boa educação. (elegância, nobreza)
- (D) A cidade não quis empoçar o candidato corrupto. (dar posse a)
- (E) Foi inserto todos os documentos necessários para dar entrada ao processo. (introduzido, incluído).

**MATEMÁTICA E RACIOCÍNIO LÓGICO****QUESTÃO 11**

Considere a sequência: J, 5, K, 10, L, 15, (...). Qual é o 8º termo dessa sequência?

- (A) M
- (B) N
- (C) 20
- (D) 25
- (E) Nenhuma das alternativas

**QUESTÃO 12**

Um tanque de armazenamento tem capacidade para 500 litros de água. Se apenas 25% da capacidade do tanque está ocupada, quantos litros de água há no tanque?

- (A) 125 litros
- (B) 175 litros
- (C) 250 litros
- (D) 350 litros
- (E) Nenhuma das alternativas

**QUESTÃO 13**

Assinale a alternativa que apresenta o trigésimo quinto número ímpar antecessor de 191:

- (A) 155
- (B) 157
- (C) 119
- (D) 121
- (E) 153

**QUESTÃO 14**

Maria está comprando materiais para renovar seu jardim. Ela precisa de 12 sacos de terra, cada um custando R\$ 15,50. Quanto Maria gastará na compra dos sacos de terra?

- (A) R\$ 180,00
- (B) R\$ 186,00
- (C) R\$ 190,00
- (D) R\$ 195,00
- (E) Nenhuma das alternativas

**QUESTÃO 15**

Um estudante estava estudando matemática e resolveu fazer três séries de exercícios. No primeiro dia, ele resolveu 78 problemas. No segundo dia, ele resolveu 27 problemas, e no terceiro dia, ele resolveu 95 problemas. Quantos problemas no total o estudante resolveu?

- (A) 190 problemas
- (B) 200 problemas
- (C) 180 problemas
- (D) 175 problemas
- (E) Nenhuma das alternativas

**NOÇÕES DE INFORMÁTICA****QUESTÃO 16**

Ao acessar o menu Configurações do Sistema no Sistema Operacional Windows 10 e selecionar a opção “Dispositivos”, será possível:

- (A) Ativar o Bluetooth do Notebook.
- (B) Configurar data e hora do Notebook.
- (C) Desinstalar programas.
- (D) Adicionar novas contas de usuários.
- (E) Definir tela de fundo.

**QUESTÃO 17**

Entre as alternativas listas a seguir, assinale a opção que descreve corretamente qual é o comando responsável por maximizar a janela aberta em tela, do Explorador de Arquivos, no Sistema Operacional Windows 10:

- (A) F1.
- (B) F2.
- (C) F11.
- (D) F12.
- (E) F13.

**QUESTÃO 18**

Considerando o Sistema Operacional Windows 10, pode-se afirmar que é possível alternar entre aplicativos abertos no computador utilizando as teclas:

- (A) Alt + 1.
- (B) Alt + Tab.
- (C) Alt + Enter.
- (D) Ctrl + D.
- (E) Ctrl + V.

**QUESTÃO 19**

O Microsoft Word 2016 faz uso da interface "Ribbon" (Faixa de Opções), introduzida pela primeira vez no Word 2007. Ela é responsável por organizar comandos em abas e grupos para facilitar o acesso às funcionalidades do programa.

Funções como alterar a fonte, centralizar e sublinhar o texto estão presentes nativamente em qual das guias do programa:

- (A) Formatação.
- (B) Relação.
- (C) Tabulação.
- (D) Exibir.
- (E) Página Inicial.

**QUESTÃO 20**

O Google Chrome é um browser compatível com uma ampla variedade de sistemas operacionais, incluindo Windows.

Para identificar e localizar sites na internet usando o Google Chrome, pode-se digitar qual dos localizadores a seguir na barra de endereços.

- (A) PGF.
- (B) PGS.
- (C) SSM.
- (D) URL.
- (E) SRTM.

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS****QUESTÃO 21**

É incorreto afirmar acerca das técnicas de comunicação.

(A) A comunicação escrita engloba e-mails, memorandos, relatórios, dentre outros documentos.

(B) A técnica do espelho consiste ao fato de refletir o comportamento não verbal do interlocutor.

(C) É sempre necessário utilizar jargões complexos e linguagem técnicas.

(D) A empatia cria um ambiente de compreensão e respeito mútuo.

(E) É importante saber se comunicar em situações adversas.

**QUESTÃO 22**

Assinale a alternativa que compreende a uma atitude adequada e inadequada no atendimento ao público, respectivamente.

- (A) Tratamento íntimo e palavras negativas.
- (B) Ser apático e ser cordial.
- (C) Palavras negativas e demonstrar entusiasmo.
- (D) Falar mal da instituição e evitar conversar com o colega durante o atendimento.
- (E) Agir com impessoalidade e falar gírias.

**QUESTÃO 23**

Pode ser considerado um funcionário assíduo, aquele que:

- (A) Mantém a qualidade do trabalho.
- (B) Desanima na frente de obstáculos.
- (C) Dispensa a entrega de bons resultados.
- (D) Falta ao trabalho sem justificativa e não se atrasa.
- (E) Respeita o horário de trabalho de forma esporádica.

**QUESTÃO 24**

Acerca das relações humanas no trabalho é correto afirmar, exceto:

- (A) Promover o respeito entre todos os colaboradores é prescindível no ambiente de trabalho.
- (B) Ter empatia é um ponto chave para um relacionamento equilibrado entre os colegas.
- (C) Ser uma pessoa assertiva ajuda a evitar conflitos desnecessários.
- (D) Agir com ética é fazer o que é bom para si e para o ambiente corporativo.
- (E) O autoconhecimento é primordial para conseguir controlar as emoções perante uma discussão.

**QUESTÃO 25**

Havendo a necessidade de entrar em contato com o SAMU, o número a ser discado é o:

- (A) 190.
- (B) 192.
- (C) 151.
- (D) 199.
- (E) 162.

**QUESTÃO 26**

Compreende-se a prática ética a ser adotada em razão da função exercida no ambiente profissional, tendo em vista que envolve a confidencialidade e a não divulgação de informações sigilosas obtidas na execução de suas tarefas.

É correto afirmar que esta é uma definição de:

- (A) Ética Profissional.
- (B) Confidencialidade.
- (C) Segredo.
- (D) Sigilo Profissional.
- (E) Privacidade Profissional.

**QUESTÃO 27**

No que tange à imagem profissional é correto afirmar, exceto:

- (A) A imagem que você projeta é um grande diferencial.
- (B) A linguagem corporal, tom de voz e modo de se vestir não transmitem mensagens.
- (C) É prescindível não subestimar o poder da imagem na construção de relacionamentos profissionais.
- (D) É indispensável vestir-se de acordo com o ambiente de trabalho, equilibrando profissionalismo e estilo.
- (E) Ter uma presença digital é fundamental nos dias de hoje.

**QUESTÃO 28**

Assinale a alternativa que não condiz ao uso do correio eletrônico.

- (A) É necessário possuir ligação à internet.
- (B) É imprescindível estar registrado em um servidor de e-mail.
- (C) Ao enviar um arquivo “zipado”, você estará diminuindo o seu tamanho, acelerando sua velocidade de transmissão.
- (D) Para a formação de um endereço eletrônico é necessário: “nome do usuário@nome do domínio”.
- (E) Na opção “Cc” é possível enviar uma cópia oculta da mensagem para outro destinatário, evitando, assim, que o destinatário principal saiba do envio.

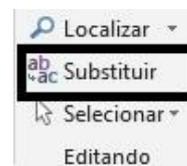
**QUESTÃO 29**

Acerca do uso da internet é correto afirmar, exceto:

- (A) O uso indevido da tecnologia no ambiente corporativo pode acarretar em baixa produtividade.
- (B) Clicar em links maliciosos, instalar programas desconhecidos, são maneiras que podem infectar o computador com vírus.
- (C) Bing não é um site de busca disponível na internet.
- (D) O Yahoo oferece serviços de busca na internet, e-mail, notícias e etc.
- (E) O uso da internet para acesso a atividades comuns pode ser proibido no ambiente de trabalho.

**QUESTÃO 30**

Ao utilizar o Microsoft Word, qual é o atalho utilizado para abrir a caixa de diálogo “Substituir” indicada abaixo?



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

**QUESTÃO 31**

Ao utilizar o Microsoft Excel, após selecionar várias células existentes é possível acionar a ferramenta “Análise Rápida” utilizando o atalho:

- (A) Ctrl + A.
- (B) Ctrl + Q.
- (C) Ctrl + Z.
- (D) Ctrl + R.
- (E) Ctrl + T.

**QUESTÃO 32**

É correto afirmar quanto ao uso do correio de voz, exceto:

- (A) A comunicação é feita em tempo real.
- (B) A chamada de voz será alcançada por meio de uma comunicação clara de ambas as partes.
- (C) O correio de voz ideal explica quando e como a questão será resolvida.
- (D) O correio de voz é ativado somente quando uma ligação não é atendida.
- (E) A mensagem eletrônica é informada para quem realiza o contato.

**QUESTÃO 33**

Acerca das transferências de chamadas realizadas através do sistema PABX é correto afirmar, exceto:

- (A) É um sistema que aperfeiçoa o sistema de comunicação, melhorando o atendimento e a comunicação, permitindo maior organização no ambiente profissional.
- (B) Ao instalar o dispositivo, pode-se dar um destino correto às ligações, implantando um ramal por setor, ou ainda, otimizar o trabalho, realizando chamadas simultâneas.
- (C) Sua função é viabilizar uma rede externa de telefonia, oferecendo facilidade e eficiência à rotina de trabalho.
- (D) O direcionamento das chamadas externas para os ramais e a possibilidade de comunicação interna oferece mais eficiência e rapidez no atendimento das demandas.
- (E) Funciona como uma central telefônica que, de forma automática e sem a intervenção de terceiros, direciona as chamadas externas para o ramal escolhido.

**QUESTÃO 34**

Para melhor execução dos trabalhos é crucial que o profissional mantenha uma disciplina. Assim, é correto afirmar, exceto:

- (A) O planejamento das atividades corrobora para melhor resolução de contratempos.
- (B) Para melhor produtividade, é dispensável a distribuição das tarefas do dia.
- (C) É imprescindível traçar uma meta profissional.
- (D) Questões pessoais ou psicológicas podem afetar a concentração no trabalho.
- (E) Ter em mente quais são os seus objetivos.

**QUESTÃO 35**

Quanto ao uso da copiadora, assinale a alternativa incorreta.

- (A) Não é recomendado ligar e desligar a impressora/copiadora o tempo todo.
- (B) A utilização de papéis de boa qualidade auxilia para um bom funcionamento do seu equipamento.
- (C) É possível fazer cópia de arquivos mistos, com combinação de texto, imagens e/ou gráficos.
- (D) A utilização de papéis úmidos não está condicionada ao atolamento destes no equipamento.
- (E) O móvel em que estiver instalada a copiadora deverá estar em superfície plana e nivelada.

**QUESTÃO 36**

Quanto ao serviço postal é correto afirmar, exceto:

- (A) Não constitui violação de sigilo da correspondência postal a abertura de carta endereçada a homônimo, em outro endereço.
- (B) Quando a entrega não tenha sido possível em virtude de erro ou insuficiência de endereço, o objeto permanecerá à disposição do destinatário.
- (C) Violar segredo profissional, indispensável à manutenção do sigilo da correspondência mediante divulgação de nomes de pessoas que mantenham, entre si, correspondência, constitui crime.
- (D) Não se considera violação do segredo profissional, indispensável à manutenção do sigilo de correspondência a divulgação do nome do destinatário de objeto postal ou de telegrama que não tenha podido ser entregue por erro ou insuficiência de endereço.
- (E) O sigilo da correspondência é inviolável.

**QUESTÃO 37**

Acerca da Redação Oficial analise os itens a seguir e, ao final, assinale a alternativa correta.

I – As comunicações administrativas devem ser sempre informais, isto é, obedecer a certas regras de formalidades e padronização.

II – Pode se definir como claro aquele texto que possibilita imediata compreensão do leitor.

III – É indispensável que o texto tenha coesão e coerência.

- (A) Apenas o item I é verdadeiro.
- (B) Apenas o item II é verdadeiro.
- (C) Apenas o item III é verdadeiro.
- (D) Os itens I e II são verdadeiros.
- (E) Os itens II e III são verdadeiros.

**QUESTÃO 38**

No que tange à Classificação das Correspondências é correto afirmar que:

(A) Ofício é uma correspondência interna e externa trocada entre autoridades de hierarquia equivalente ou enviada a alguém de hierarquia superior à daquele que assina.

(B) A correspondência oficial é de interesse direto da empresa.

(C) A correspondência urgente tem o seu processamento dentro do fluxo normal diário de trabalho.

(D) A correspondência classificada como “comum” pode ser de conhecimento de todos.

(E) A correspondência classificada como “secreta” tem o seu conhecimento limitado a um número de pessoas.

**QUESTÃO 39**

No que tange ao arquivo e as técnicas de arquivamento, considere “V” para verdadeiro e “F” para falso e, ao final, assinale a alternativa correta.

( ) Arquivo central é o conjunto de documentos em curso ou consultados frequentemente.

( ) Método de arquivamento alfabético é aquele utilizado quando o elemento principal a ser considerado é o nome, podendo ser chamado de sistema direto.

( ) Arquivo é o conjunto dos documentos que, independentemente da natureza ou do suporte, são reunidos por acumulação ao longo das atividades de pessoas físicas ou jurídicas, públicas ou privadas.

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

**QUESTÃO 40**

No que tange as Noções de Protocolo analise os itens a seguir e, ao final, assinale a alternativa correta.

I – Protocolo compreende um conjunto de operações que possibilita o controle do fluxo documental, viabilizando a sua recuperação e o acesso à informação.

II – O protocolo pode ser centralizado ou descentralizado.

III – Protocolização é toda a movimentação do documento dentro da instituição, desde o momento em que foi criado, utilizado e resolvido.

- (A) Apenas o item I é verdadeiro.
- (B) Apenas o item II é verdadeiro.
- (C) Apenas o item III é verdadeiro.
- (D) Os itens I e II são verdadeiros.
- (E) Os itens II e III são verdadeiros.

