



## Língua Portuguesa

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

Chuva preta oferece risco à saúde?

A meteorologista explica que o fenômeno é uma chuva contaminada, mas não necessariamente tóxica

"Uma vez que está transportando carbono negro, tem, no máximo, o efeito de sujar as superfícies no solo", afirma Sias.

Segundo Gilberto Collares, professor de Engenharia Hídrica da Universidade Federal de Pelotas (UFPel), eventuais danos oferecidos à saúde pelo fenômeno dependem de medição adequada.

"A chuva preta pode provocar alguns danos, mas se imagina que a fumaça tenha sido produzida pela queima de material orgânico, ou seja, de florestas e pastagens", diz Collares.

"Se, além desses componentes, houvesse resíduos industriais de potencial tóxico, ocorreria o que se chama de chuva ácida, potencialmente muito mais perigoso."

O pesquisador considera que, embora toda água da chuva que não seja límpida e cristalina inspire cuidados, na maioria das vezes, pode ser consumida após ser submetida a um processo adequado de filtragem.

"Não se imagina que a água para consumo humano nas regiões urbanas, onde existem redes de tratamento, possa ser afetada pelo que está acontecendo", observa.

Um dos comportamentos a ser evitado é o pânico por causa da chuva preta, dizem especialistas.

"A gente não pode ser tão rígido, porque a população precisa de água. Temos de reduzir o risco de pânico, de maneira responsável", diz Collares.

"Vivemos muito isso durante a enchente [de maio deste ano]. As pessoas vão passar por essa situação, e temos de tratá-las com acolhimento e carinho."

(<https://www.bbc.com/portuguese/articles/c8xlxr8xk19o>)

### Questão 01

"A gente não pode ser tão rígido"

Na linguagem coloquial, é comum o falante fazer construção do tipo "A gente não podemos ser tão rígido". Esse tipo de construção representa um vício de linguagem conhecido como:

- (A) Anástrofe.
- (B) Braquilogia.
- (C) Solecismo.
- (D) Barbarismo.
- (E) Estrangeirismo.

### Questão 02

"Se, além desses componentes, houvesse resíduos industriais de potencial tóxico, ocorreria o que se chama de chuva ácida, potencialmente muito mais perigoso."

"A gente não pode ser tão rígido, porque a população precisa de água."

"Um dos comportamentos a ser evitado é o pânico por causa da chuva preta, dizem especialistas."

Em relação a concordância verbal e nominal, analise as afirmativas a seguir:

I.O verbo "haver" pode ser substituído por "existissem", mantendo a correção gramatical.

II.Se "a gente" for substituído por "nós", a frase deverá ficar: Nós não podemos ser tão rígido.

III.O verbo "precisar" concorda com "população".

IV.A forma verbal "dizem" apresenta sujeito indeterminado.

V.No primeiro período há um erro de concordância nominal.

Estão corretas:

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

### Questão 03

As **pessoas** vão passar por essa situação, e temos de tratá-las com acolhimento e carinho.

"Os substantivos sobrecomuns são aqueles que apresentam um só gênero que se aplicam, indistintamente, a homens e mulheres." O vocábulo destacado é um exemplo disso, assim como os apresentados abaixo, EXCETO:

- (A) vítima.
- (B) estudante.
- (C) carrasco.
- (D) criança.
- (E) testemunha.

### Questão 04

"Segundo Gilberto Collares, **professor** de Engenharia Hídrica da Universidade Federal de Pelotas (UFPel)"

Assim como "professora" é o feminino de "professor", todos os exemplos a seguir apresentam a formação do feminino de maneira correta, EXCETO em:

- (A) Monge = monja.
- (B) Parente = parenta.
- (C) Mestre = mestra.

- (D) Elefante = elefanta.
- (E) Maestro = maestra.

### Questão 05

A **chuva** preta pode provocar alguns danos, mas se imagina que a **fumaça** tenha sido produzida pela queima de material orgânico, ou seja, de florestas e pastagens, diz Collares.

Ao flexionar as palavras destacadas para o plural, a reescrita da frase ficará:

- (A) As chuvas preta podem provocar alguns danos, mas se imagina que as fumaças tenham sido produzida pela queima de material orgânico, ou seja, de florestas e pastagens, diz Collares.
- (B) As chuvas pretas podem provocar alguns danos, mas se imagina que as fumaças tenham sido produzidas pela queima de material orgânico, ou seja, de florestas e pastagens, diz Collares.
- (C) As chuva preta pode provocarem alguns danos, mas se imagina que as fumaça tenha sido produzida pela queima de material orgânico, ou seja, de florestas e pastagens, diz Collares.
- (D) As chuvas preta podem provocar alguns danos, mas se imagina que as fumaça tenham sido produzidas pela queima de material orgânico, ou seja, de florestas e pastagens, diz Collares.
- (E) As chuvas pretas poderão provocar alguns danos, mas se imagina que as fumaças terão sido produzida pela queima de material orgânico, ou seja, de florestas e pastagens, diz Collares.

## Raciocínio Lógico

### Questão 06

O professor Jairo precisa escolher um(a) estudante entre 21 meninos e 14 meninas para representar a turma em uma feira de ciências e, apesar de ter que dar oportunidade para todos, ele prefere que a representante seja uma menina. Qual é a probabilidade de ele conseguir o que deseja no primeiro nome sorteado?

- (A) A probabilidade é de 19%.
- (B) A probabilidade é de 1,4%.
- (C) A probabilidade é de 40%.
- (D) A probabilidade é de 3,5%.
- (E) A probabilidade é de 25%.

### Questão 07

Na base das estruturas lógicas tem-se a proposição, que é todo encadeamento de termos, palavras ou símbolos que expressam um pensamento de sentido completo e pode ser formada de maneira simples ou composta. Classifique os itens abaixo com (S) quando for uma proposição simples e (C) quando for uma proposição composta:

(\_\_\_) João anda sempre de cabeça erguida.

(\_\_\_) O dia está nublado e frio.

(\_\_\_) Igor está feliz ou sabe fingir muito bem.

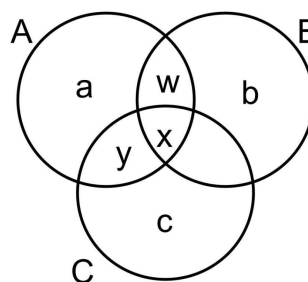
(\_\_\_) A felicidade de Ana é contagiante.

A sequência correta de cima para baixo é:

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

### Questão 08

Observe o diagrama abaixo:



Analisando este esquema, é correto afirmar que:

- (A) Todo C é A.
- (B) Todo B é A.
- (C) Nenhum B é C.
- (D) Nenhum A é C.
- (E) Algum A é B.

### Questão 09

Observe a frase abaixo:

"Ensinar matemática sem utilizar tecnologias digitais hoje em dia é como tentar cortar uma árvore com uma faca de cozinha."

Neste argumento o raciocínio usado se baseia em uma:

- (A) Silógia.
- (B) Analogia.
- (C) Falácia.
- (D) Conspiração.
- (E) Condução.

### Questão 10

André precisa escolher 10 dias na primeira quinzena de um mês para fazer visitas a seus clientes e, como não tem datas definidas, quer saber de quantas formas diferentes poderia organizar essa agenda. De quantas maneiras diferentes ele pode escolher os 10 dias?

- (A) De 2.500 maneiras diferentes.
- (B) De 1.750 maneiras diferentes.
- (C) De 3.003 maneiras diferentes.

(D) De 2.890 maneiras diferentes.

(E) De 3.620 maneiras diferentes.

## Conhecimentos Específicos

### Questão 11

Sobre os aspectos que envolvem a linguagem, a apresentação pessoal e o comportamento profissional da recepcionista, assinale a alternativa correta:

- (A) Um recepcionista deve utilizar uma linguagem clara e formal, vestir-se de forma adequada ao ambiente de trabalho, e manter um comportamento cortês e gentil, sempre demonstrando interesse em atender o público da melhor forma.
- (B) O comportamento profissional da recepcionista inclui manter-se neutro e desinteressado durante o atendimento, evitando envolver-se nas necessidades do cliente para não comprometer a imparcialidade.
- (C) Um recepcionista deve priorizar uma linguagem coloquial para criar um ambiente descontraído e informal, sem a necessidade de se preocupar com formalidades no tratamento ao público.
- (D) O uso de gírias e uma postura descontraída são incentivados para que um recepcionista se aproxime mais dos clientes, tornando o ambiente mais informal e acessível.
- (E) A apresentação pessoal da recepcionista, embora importante, é irrelevante se o profissional desempenha bem as suas funções, sendo dispensável o cuidado com vestimenta adequada e higiene pessoal.

### Questão 12

No ambiente organizacional, a comunicação escrita por meio de recados e anotações é uma prática comum e deve ser feita com clareza e objetividade. Analise as afirmações a seguir:

I. Escrever o recado com detalhes excessivos, incluindo informações irrelevantes que podem confundir o destino.

II. Redigir ou recado de forma informal, sem a necessidade de identificar o remetente ou o destino.

III. Garantir que o recado seja claro, conciso, com informações relevantes e que inclua os dados, o nome do remetente e o destino.

IV. Utilizar abreviações e gírias é sempre a melhor prática, pois torna a comunicação mais rápida e eficiente.

Qual das alternativas a seguir reflete a melhor prática para elaborar um recado eficiente?

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

### Questão 13

Quais das seguintes práticas são consideradas adequadas para garantir a segurança e o bem-estar no ambiente de trabalho?

- (A) Permitir que os colaboradores realizem alterações na iluminação sem seguirem as diretrizes de segurança condicionais.
- (B) Garantir que as áreas comuns, como banheiros e cozinhas, sejam limpas e desinfetadas regularmente.
- (C) Utilizar móveis e equipamentos sem considerar a ergonomia, já que todos estão acostumados com a postura atual.
- (D) Ignorar a sinalização de saídas de emergência, pois os funcionários já conhecem os procedimentos de evacuação.
- (E) Evitar a manutenção regular dos sistemas de ventilação e climatização para economizar custos operacionais.

### Questão 14

Sobre a percepção interpessoal, quais das alternativas abaixo descrevem corretamente um fator que pode influenciar a forma como percebemos os outros?

- (A) Estereótipos, a utilização de estereótipos pode afetar a percepção interpessoal, levando a julgamentos baseados em preconceitos e ideias pré-concebidas sobre um grupo de pessoas.
- (B) Contexto social, o ambiente e as condições em que as interações ocorrem não influenciam a percepção interpessoal, já que essas percepções são formadas exclusivamente com base em características individuais.
- (C) Experiências passadas, nossas experiências passadas não têm impacto na forma como interpretamos o comportamento dos outros, pois cada situação é comprovada de forma independente.
- (D) Expectativas, as expectativas pessoais de um indivíduo não influenciam a percepção interpessoal, pois são irrelevantes para a interpretação dos comportamentos alheios.
- (E) Estado emocional, o estado emocional de uma pessoa não influencia a percepção interpessoal, uma vez que as emoções são totalmente distintas das interpretações sobre os outros.

### Questão 15

Em um ambiente organizacional, a recepção e o encaminhamento de pessoas são atividades fundamentais para garantir a eficiência no atendimento ao público. Qual das alternativas a seguir apresenta a prática mais adequada para o bom desempenho dessas funções?

- (A) Evitar fornecer informações sobre procedimentos internos, encaminhando o cliente diretamente à supervisão para qualquer dúvida.

- (B) Tratar o cliente com cordialidade, identificando suas necessidades e direcionando-o ao setor competente de forma rápida e clara.
- (C) Atender as pessoas com foco no cumprimento estrito de normas internacionais, sem levar em consideração o nível de urgência do atendimento.
- (D) Priorizar o encaminhamento de clientes que demonstrem mais urgência, sem a necessidade de identificar suas demandas específicas.
- (E) Receber as pessoas de maneira educada, mas focar em apenas uma solução para todos os tipos de demanda.

### Questão 16

Diferentes estilos de comunicação influenciam a forma como as pessoas interagem em situações sociais e profissionais. Com base nessa premissa, assinale a alternativa que melhor descreve o estilo de comunicação assertiva:

- (A) O comunicador impõe as suas opiniões e desejos, sem se preocupar com os sentimentos ou opiniões dos outros.
- (B) O indivíduo evita qualquer tipo de confronto, mantendo suas opiniões para si.
- (C) A pessoa usa agressividade para garantir que suas necessidades sejam atendidas, independentemente do impacto sobre os outros.
- (D) Uma pessoa evita conflitos e não expressa suas opiniões, aceitando a decisão dos outros, mesmo quando discorda.
- (E) O indivíduo expressa seus pensamentos e sentimentos de maneira honesta e direta, respeitando os próprios direitos e os dos outros.

### Questão 17

A etiqueta no trabalho é essencial para manter um ambiente profissional saudável e respeitoso. Avalie as alternativas a seguir. Todas refletem práticas de etiqueta no ambiente de trabalho, EXCETO:

- (A) Conversar sobre assuntos pessoais de forma prolongada e em alta voz em áreas comuns, mesmo quando isso pode desviar a atenção dos colegas de suas tarefas.
- (B) Ser pontual nas reuniões e compromissos, demonstrando respeito pelo tempo dos colegas.
- (C) Respeitar o espaço e os pertences dos colegas, evitando invadir a mesa de trabalho ou utilizar objetos alheios sem permissão.
- (D) Evitar discussões ou confrontos pessoais no ambiente de trabalho, preferindo resolver conflitos de forma discreta e profissional.
- (E) Manter uma comunicação educada e clara, tanto verbalmente quanto por escrito, em todas as interações profissionais.

### Questão 18

Analise as afirmações a seguir sobre atendimento telefônico. Marque V, para verdadeiro, ou F, para falso:

(\_\_ ) No atendimento telefônico, é fundamental identificar e ouvir o cliente com atenção, para entender a solicitação antes de fornecer qualquer resposta.

(\_\_ ) Utilizar uma linguagem técnica e formal, sem considerar o nível de compreensão do cliente, é a melhor maneira de demonstrar profissionalismo.

(\_\_ ) Se a questão apresentada pelo cliente não puder ser resolvida imediatamente, é importante transferir a ligação para o setor adequado ou agendar um retorno com a solução.

(\_\_ ) Para agilizar o atendimento, o atendente deve evitar fazer perguntas e buscar a conexão o mais rápido possível.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta:

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

### Questão 19

Ao utilizar correio eletrônico para comunicação interna em uma empresa, é importante adotar práticas que garantam a eficácia e a profissionalidade das mensagens. Qual das alternativas abaixo exemplifica uma prática recomendada para o uso de e-mails no ambiente corporativo?

- (A) A inclusão de várias questões ou detalhes não relacionados em um único e-mail é aceitável, pois ajuda a centralizar a comunicação e economizar tempo.
- (B) O corpo do e-mail pode ser longo e detalhado, mesmo que isso torne a leitura mais difícil para o destinatário, visto que todas as informações são fornecidas.
- (C) É conveniente incluir um assunto específico e detalhado no e-mail para facilitar a compreensão e a resposta adequada do destinatário, evitando ambiguidades.
- (D) É aceitável usar emojis e gírias em e-mails corporativos, pois isso ajuda a criar um ambiente de trabalho mais descontraído e amigável.
- (E) É preferível não utilizar assinatura de e-mail formal, pois isso pode ser visto como desnecessário e prolongar o tempo de leitura.

### Questão 20

Quais das características abaixo são consideradas essenciais para um profissional que trabalha com atendimento ao público, de acordo com as boas práticas

de atendimento?

- (A) Empatia, comunicação clara e paciência.
- (B) Comunicação agressiva e impaciência.
- (C) Impaciência, cortesia e proatividade.
- (D) Paciência, desatenção e conhecimento superficial do serviço.
- (E) Proatividade, impaciência e simpatia.

### Questão 21

Em relação aos cuidados com o ambiente de trabalho, quais das alternativas a seguir NÃO representam uma prática adequada para promover um espaço seguro e saudável?

- (A) Manter o local de trabalho sempre organizado, com móveis e equipamentos ergonômicos.
- (B) Garantir que o ambiente esteja ventilado e atenda às normas de acessibilidade e segurança.
- (C) Garantir que a iluminação seja adequada para todas as atividades realizadas no ambiente.
- (D) Ignorar o controle de ruídos, pois não interfere na produtividade dos colaboradores.
- (E) Promover a limpeza regular do ambiente, especialmente em áreas comuns e de grande circulação.

### Questão 22

Em um atendimento telefônico, é importante adotar práticas que garantam a qualidade do serviço prestado ao cliente. Qual das alternativas abaixo melhor descreve uma conduta adequada para um atendimento telefônico eficiente?

- (A) Falar de forma clara e tranquila, se apresentar, ouvir com atenção o cliente e fornecer respostas diretas e precisas.
- (B) Evitar transferir a chamada para outros departamentos, tentando resolver todas as questões, mesmo sem ter o conhecimento adequado.
- (C) Atender rapidamente, sem se preocupar em pedir o nome do cliente ou entender o motivo da ligação.
- (D) Utilizar sempre uma linguagem formal e cheia de termos técnicos, sem considerar o nível de entendimento do cliente.
- (E) Interromper o cliente quando necessário, para acelerar o atendimento e reduzir o tempo de espera de outras chamadas.

### Questão 23

Em um órgão público, João, um cidadão, comparece ao setor de atendimento para solicitar informações sobre um serviço que não é de responsabilidade desse setor. Como o atendente deve proceder para garantir um atendimento de qualidade?

- (A) Atender João de forma rápida, mesmo sem fornecer a solução correta, para evitar filas de espera.

- (B) Informar a João que ele deve consultar o site da instituição e buscar as informações por conta própria, sem fornecer mais detalhes.
- (C) Explicar com clareza que aquele setor não realiza o serviço solicitado, mas forneça o endereço e as orientações necessárias para que João seja direcionado.
- (D) Informar que o serviço não é de responsabilidade daquele setor e pedir que João procure o setor correto por conta própria.
- (E) Pedir para João retornar outro dia, pois a solicitação dele não é responsabilidade imediata do setor.

### Questão 24

O sigilo profissional é uma responsabilidade crucial para um recepcionista, pois garante a privacidade e a confiança dos clientes e da organização. Avalie as alternativas abaixo sobre a importância do sigilo profissional para o recepcionista:

I.O sigilo profissional permite que o recepcionista compartilhe informações privilegiadas com colegas de outros departamentos, desde que a conversa ocorra fora do ambiente de trabalho.

II.O sigilo profissional é relevante para proteger a privacidade dos clientes e informações confidenciais da empresa, mantendo a confiança dos clientes e a integridade da organização.

III.O sigilo profissional é uma preocupação apenas para as áreas de segurança e recursos humanos, não afetando diretamente a função do recepcionista.

Está correto o que se afirma em:

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

### Questão 25

O relacionamento interpessoal é um aspecto fundamental no ambiente de trabalho, especialmente no que diz respeito à convivência com colegas e superiores. Assinale uma alternativa que melhor descreve um comportamento adequado em ambos os contextos:

- (A) A convivência com colegas e superiores deve ser limitada às questões profissionais específicas, evitando qualquer tipo de conversa informal que possa melhorar a produtividade.
- (B) O relacionamento interpessoal adequado com colegas e superiores envolve respeito mútuo, comunicação clara, cooperação e adaptação ao estilo de cada pessoa, mantendo sempre um equilíbrio entre informalidade e profissionalismo.

- (C) O relacionamento com colegas deve ser sempre informal e descontraído, enquanto com os superiores deve ser denso formal e distante, para garantir o respeito hierárquico.
- (D) Com os colegas, o foco deve ser na amizade e camaradagem, independentemente do ambiente de trabalho, enquanto com os superiores é necessário demonstrar submissão para garantir a segurança no emprego.
- (E) Manter um relacionamento interpessoal harmonioso com colegas é importante, mas o contato com superiores deve ser evitado ao máximo para não parecer interessante ou bajulador.

### Questão 26

Toda organização ao integrar os cuidados com o ambiente de trabalho, segurança do trabalho e ergonomia de forma holística, não apenas atende às normas de segurança, mas também investe no principal ativo, na saúde e na qualidade de vida de seus colaboradores. Assim, a ergonomia é um aspecto fundamental a ser considerado no ambiente de trabalho, para:

- (A) Substituir práticas seguras e eficientes por métodos desatualizados que não consideram as necessidades do trabalho.
- (B) Adaptar o ambiente de trabalho às características físicas e psicológicas dos trabalhadores, prevenindo lesões e melhorando o conforto e a eficiência.
- (C) Promover uma estética visual agradável nos postos de trabalho, priorizando a aparência sobre o conforto.
- (D) Aumentar os custos operacionais, sem oferecer benefícios aos colaboradores.
- (E) Adicionar complexidade e dificuldade às tarefas, aumentando o desafio para os trabalhadores.

### Questão 27

Leia as asserções a seguir:

I.O atendimento diferenciado realizado pelo recepcionista pode melhorar significativamente a experiência do cliente ao adaptar o serviço às necessidades e expectativas individuais de cada visitante.

PORTANTO,

II.Um atendimento diferenciado ajuda a resolver rapidamente quaisquer problemas ou preocupações específicas dos clientes, demonstrando um compromisso com a qualidade do serviço e a satisfação do cliente.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta:

- (A) As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa correta da I.
- (B) A asserção I é uma proposição verdadeira e a II é uma proposição falsa.
- (C) As asserções I e II são proposições verdadeiras e a II é uma justificativa correta da I.

- (D) A asserção I é uma proposição falsa e a II é uma proposição verdadeira.
- (E) As asserções I e II são proposições falsas.

### Questão 28

No ambiente de trabalho, a segurança é um aspecto essencial para prevenir acidentes e garantir o bem-estar dos colaboradores. Qual das alternativas a seguir reflete uma prática correta para promover a segurança no trabalho?

- (A) Ignorar os procedimentos de segurança para economizar tempo durante as atividades diárias.
- (B) Adotar práticas de segurança apenas quando ocorrerem acidentes, em vez de ter um plano preventivo estabelecido.
- (C) Realizar treinamentos regulares sobre segurança, fornecer equipamentos de proteção adequados e garantir que todos os colaboradores tenham conhecimento dos procedimentos de emergência.
- (D) Permitir que os colaboradores escolham usar ou não os equipamentos de proteção individual (EPIs) com base em seu próprio julgamento.
- (E) Evitar inspeções regulares dos locais de trabalho para não interromper a rotina dos colaboradores.

### Questão 29

No ambiente de trabalho, as habilidades de transmissão e recepção da informação são cruciais para garantir uma comunicação eficaz. Quais das alternativas abaixo descrevemos corretamente como essas habilidades devem ser aplicadas para uma comunicação eficiente?

- (A) A transmissão de informações deve ser clara, concisa e adaptada ao público-alvo, enquanto a recepção envolve ouvir atentamente, fazer perguntas para esclarecer dúvidas e confirmar a compreensão da informação recebida.
- (B) A transmissão e recepção de informações não precisa de uma abordagem sistemática, pois o foco deve estar na quantidade de informações passadas e recebidas, independentemente da clareza ou compreensão.
- (C) A transmissão de informações deve ser feita rapidamente, mesmo que isso comprometa a esclarecer, enquanto a recepção deve ser feita sem necessidade de feedback ou confirmação do entendimento.
- (D) A transmissão de informações deve utilizar jargões técnicos para demonstrar expertise, e a recepção deve focar apenas em informações do registrador, sem necessidade de confirmação ou feedback.
- (E) A transmissão pode ser feita de maneira informal e imprecisa, enquanto a recepção deve ser feita de forma rápida para não atrasar o fluxo de trabalho.

### Questão 30

Durante um atendimento ao cliente, um profissional

demonstra empatia ao:

- (A) Apontar a resolução do problema sem considerar o impacto emocional que uma situação pode ter no cliente.
- (B) Evitar interagir com o cliente e delegar responsabilidades a outra pessoa da equipe.
- (C) Manter uma atitude fria e formal, fornecendo apenas informações objetivas sobre o serviço.
- (D) Ignorar as preocupações do cliente e focar apenas na solução técnica do problema.
- (E) Ouvir atentamente as preocupações do cliente, considerar suas emoções e oferecer suporte personalizado.

### Questão 31

Associe a segunda coluna de acordo com a primeira, que relaciona sobre a comunicação:

#### Primeira coluna

1. Emissor.
2. Mensagem.
3. Canal.
4. Receptor.
5. Feedback.

#### Segunda coluna

- O conteúdo que está sendo comunicado.
- Quem recebe e interpreta a mensagem.
- O meio pelo qual a mensagem é transmitida (oral, escrita, visual).
- A resposta do receptor à mensagem, confirmando se ela foi compreendida.
- Pessoa ou entidade que envia uma mensagem.

Assinale a alternativa que apresenta a correta associação entre as colunas:

- (A) 4, 2, 3, 1 e 5.
- (B) 2, 1, 5, 3 e 4.
- (C) 1, 4, 5, 3 e 2.
- (D) 5, 3, 4, 2 e 1.
- (E) 2, 4, 3, 5 e 1.

### Questão 32

O atendimento é uma função crítica em qualquer organização, desempenhando um papel importante na satisfação do cliente e no sucesso geral da empresa. Quais das alternativas abaixo descrevem o melhor papel do atendimento nas organizações?

- (A) O atendimento deve ser visto apenas como um custo operacional, sem impacto significativo nos resultados da organização.

- (B) O atendimento deve focar exclusivamente na resolução de problemas, sem considerar o impacto das interações na percepção do cliente.
- (C) O atendimento é crucial para criar e manter um relacionamento positivo com os clientes, garantindo sua satisfação e liderança, além de contribuir para a imagem e confiança da organização.
- (D) O atendimento é secundário em relação a outras funções de organização, como vendas e produção, e deve ser priorizado apenas quando há um aumento.
- (E) O atendimento deve ser automatizado ao máximo, com pouco envolvimento humano, para reduzir custos e aumentar a eficiência.

### Questão 33

Sobre os deveres e responsabilidades de um recepcionista, quais alternativas a seguir descrevem corretamente uma responsabilidade típica desta função?

- (A) Definir políticas empresariais e tomar decisões estratégicas sobre o futuro da empresa, garantindo o sucesso organizacional a longo prazo.
- (B) Atender e orientar visitantes, fornecendo informações sobre os serviços da empresa e gerenciando o fluxo de pessoas na recepção.
- (C) Gerenciar as finanças da empresa, incluindo contas a pagar e a receber.
- (D) Supervisionar a produção de produtos, garantindo que os processos de fabricação estejam em conformidade com os padrões de qualidade.
- (E) Desenvolver estratégias de marketing e campanhas publicitárias para promover a empresa no mercado.

### Questão 34

Considere as afirmativas relacionadas a atendimento eficiente e profissional no ambiente de trabalho, especialmente para um Recepcionista apresentadas a seguir. Registre V, para verdadeiras, e F, para falsas:

- Manter a calma permite ao recepcionista evitar conflitos e discussões, mesmo quando confrontado com clientes insatisfeitos, e possibilita uma resolução de problemas de forma mais eficiente e ponderada.
- A cortesia deve ser utilizada de maneira seletiva, apenas para clientes VIP, enquanto as interações com outros clientes podem ser mais informais.
- A dicção deve ser adaptada ao estilo informal do cliente, mesmo que isso comprometa a esclarecer a comunicação.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta:

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



### Questão 35

Avalie as afirmações a seguir, sobre capacidade de empatia, para o profissional que atua como recepcionista de uma organização:

I. Um profissional empático dedica total atenção ao que o cliente está falando, permitindo que o cliente se sinta ouvido e compreendido.

II. Demonstrar empatia inclui consideração e validação das emoções do cliente, afirmando que suas preocupações são legítimas e compreensíveis.

III. Um profissional empático ajusta suas respostas e soluções para levar em conta tanto as necessidades práticas quanto as emocionais do cliente, buscando um resultado que satisfaça ambas as dimensões.

Está correto o que se afirma em:

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

### Questão 36

No atendimento ao público, a linguagem utilizada pelo recepcionista é essencial para transmitir profissionalismo e garantir uma comunicação eficaz. Qual das alternativas abaixo melhor descreve o uso de proteção da linguagem no atendimento?

- (A) O uso de frases curtas e imperativas pelo recepcionista é ideal para garantir um atendimento rápido e objetivo, mesmo que isso comprometa a cordialidade.
- (B) O recepcionista deve utilizar uma linguagem vaga e impessoal para não se comprometer com possíveis críticas ou reclamações do cliente.
- (C) O recepcionista deve evitar o uso de termos técnicos e complicados, preferindo uma linguagem clara, respeitosa e adequada ao contexto profissional, independentemente do perfil do cliente.
- (D) O recepcionista deve adaptar sua linguagem ao perfil do cliente, utilizando gírias e expressões informais para criar um ambiente mais amigável.
- (E) A linguagem escrita em e-mails e mensagens formais deve seguir o mesmo utilizado nas redes sociais, para facilitar a comunicação com o público jovem.

### Questão 37

João trabalha em uma central de atendimento e recebeu uma ligação de um cliente insatisfeito com um serviço prestado. Durante a ligação, João manteve a calma, ouviu atentamente o consentimento, demonstrou empatia, e explicou de forma clara como o problema seria resolvido. Quais características de um bom profissional de atendimento foram declaradas nesse caso?

- (A) Paciência, capacidade de escuta, empatia e comunicação clara.
- (B) Pressa em resolver o problema e pouca empatia.
- (C) Empatia, proatividade, mas com falha na comunicação.
- (D) Impulsividade, desatenção e conhecimento superficial.
- (E) Comunicação agressiva, proatividade e resiliência.

### Questão 38

No contexto de qualidade no atendimento ao público, o conceito de atendimento diferenciado e o uso de locais específicos para prestação de serviços são importantes para garantir uma experiência positiva e eficiente para o usuário. Assine uma alternativa que melhor defina esses dois conceitos.

- (A) O atendimento diferenciado consiste em um serviço mais rápido e automatizado, sem interação humana, e o atendimento em lugares específicos é aquele que ocorre unicamente por meio de canais digitais.
- (B) Atendimento diferenciado e atendimento em lugares específicos são inesperados e ambos envolvem apenas a prestação de serviços por meios digitais, sem qualquer interação presencial.
- (C) O atendimento diferenciado se refere à exclusividade de serviços oferecidos apenas para clientes VIP, enquanto o atendimento em locais específicos significa centralizar todos os atendimentos em um único ponto físico para otimização de recursos.
- (D) O atendimento diferenciado envolve adaptar o serviço às necessidades específicas de cada cliente, oferecendo personalização e atenção individualizada, enquanto o atendimento em locais específicos implica a utilização de espaços adequados e confortáveis, como áreas exclusivas para atendimento prioritário.
- (E) O atendimento diferenciado é caracterizado pelo uso de tecnologia avançada para substituir completamente a interação humana, enquanto o atendimento em locais específicos envolve oferecer serviços apenas em unidades físicas no centro das grandes cidades.

### Questão 39

A ética profissional é fundamental para garantir a integridade e a confiança em qualquer ambiente de trabalho. Qual das alternativas abaixo descreve melhor um comportamento ético adequado para um Recepcionista?

- (A) O recepcionista pode aceitar presentes de clientes e fornecedores, desde que os presentes não sejam de grande valor, para demonstrar avaliações e construir relacionamentos.
- (B) O recepcionista deve priorizar a eficiência e o cumprimento de metas mesmo que isso signifique ignorar ou minimizar preocupações éticas em situações específicas.

- (C) O recepcionista deve omitir informações relevantes para evitar conflitos e manter uma aparência positiva perante os clientes e superiores, mesmo que isso prejudique a transparência.
- (D) O recepcionista pode compartilhar informações internas da empresa com amigos e familiares para que eles tenham informações sobre as atividades da organização.
- (E) O recepcionista deve manter confidencialidade sobre informações confidenciais e pessoais dos clientes, evitando discutir sobre esses assuntos fora do ambiente de trabalho.

#### **Questão 40**

A comunicação é um processo essencial para o funcionamento de qualquer organização e para as interações sociais de forma geral. Considerando esse contexto, quais das alternativas a seguir não representam uma importância de comunicação eficaz?

- (A) Facilita o entendimento entre indivíduos e promove a cooperação.
- (B) Permite que a tomada de decisões seja baseada em dados claros e confiáveis.
- (C) Contribuir para a transmissão de informações e conhecimentos.
- (D) Ajuda a prevenir mal-entendidos e a resolver conflitos.
- (E) Impedir o desenvolvimento de relações interpessoais no ambiente de trabalho.