



CONCURSO PÚBLICO CÂMARA MUNICIPAL DE GRAVATÁ / PE

RECEPCIONISTA



- ❖ Ao receber este caderno, **verifique** se:
 - A sua opção de **CARGO** está correta.
 - Contém **40 QUESTÕES** de múltipla escolha, numeradas de **01 a 40**.
 - Caso contrário, solicite ao fiscal da sala outro caderno.

NÃO SERÃO ACEITAS RECLAMAÇÕES POSTERIORES.

INSTRUÇÕES GERAIS

- ❖ Ao ser autorizado o início da prova, verifique se a numeração das questões e a paginação estão corretas.
- ❖ O tempo de duração da totalidade das Provas Objetivas será de **03 (três horas)** corridas. Este tempo inclui o necessário para a transferência das respostas do rascunho para o **CARTÃO RESPOSTA**.
- ❖ Ao receber o **CARTÃO RESPOSTA** confira seu nome, número de inscrição, número do documento de identidade.
- ❖ O **CARTÃO RESPOSTA** NÃO pode ser dobrado, amassado, rasurado, manchado ou conter qualquer registro fora dos locais destinados às respostas.
- ❖ A forma correta de assinalar a alternativa no **CARTÃO RESPOSTA** é preenchendo toda a área reservada à letra correspondente à resposta solicitada de cada questão.
- ❖ Assinale somente uma alternativa em cada questão. Sua resposta não será computada se houver marcação de mais de uma alternativa, questões não assinaladas ou questões rasuradas.
- ❖ Iniciadas as provas, o candidato somente poderá retirar-se da sala após decorridos 60 (sessenta) minutos do tempo da Prova Objetiva e, em hipótese alguma, levará consigo o caderno de provas.
- ❖ Os 03 (três) últimos candidatos deverão permanecer na sala de prova e somente poderão sair juntos do recinto, após a aposição em Ata de suas respectivas assinaturas.
- ❖ Após o término de sua prova, entregue obrigatoriamente ao fiscal o Caderno de Questões e o **CARTÃO RESPOSTA** devidamente assinados. Havendo algum problema, informe imediatamente ao Aplicador de Provas, para que ele tome as providências necessárias. Caso o candidato não observe as recomendações acima, não lhe caberá qualquer reclamação posterior.

INSCRIÇÃO

NOME COMPLETO

LÍNGUA PORTUGUESA

TEXTO I

A era da indiferença

1 Quão valiosos somos para as outras pessoas? Não digo qualquer pessoa, mas para aquelas que dizem se importar
2 conosco. Quão importantes de fato somos para elas? Tenho me pegado pensando constantemente nisso e por mais que você
3 tenha uma visão esperançosa em relação ao homem, parece-me que realmente vivemos na era da indiferença.

4 A vida contemporânea exige muito de nós. Isso é algo sabido por todos. No entanto, isso não justifica o modo como
5 agimos uns com os outros. As relações são meramente questões de conveniência, são uma troca de fardos no mercado da
6 personalidade, de tal maneira que apenas me aproximo de determinada pessoa e mantenho uma relação com ela se houver algo
7 dela que possa usar. Ou seja, as relações humanas seguem lógicas comerciais e, assim, todos nos tornamos mercadorias.

8 Obviamente, não estou querendo dizer que devemos nos submeter a relações degradantes, que apenas usurpam nossas
9 forças ou que não devemos esperar reciprocidade ao se envolver com alguém. Mas, ao implementarmos uma lógica comercial
10 às relações humanas, deixamos de considerar totalmente as nuances e complexidades que formam o ser humano.

11 Isto é, ninguém está bem o tempo inteiro, tampouco, possui uma constante na vida. Todos nós temos nossos dias ruins,
12 passamos por problemas e atravessamos os nossos períodos de crise, de modo que, ao doutrinar as relações humanas à cartilha
13 comercial, os pontos baixos da vida de um indivíduo são desconsiderados, o que implica automaticamente a descartabilidade
14 daqueles que sucumbem às suas fraquezas.

15 Sendo assim, somos tão somente importantes e amados na medida em que temos um sorriso no rosto, uma história
16 engraçada para contar e somos úteis de algum modo. Em outras palavras, somos queridos apenas nos nossos bons momentos,
17 quando estamos no auge e tudo parece dar certo. Entretanto, como disse, a vida não é uma constante, de maneira que
18 inevitavelmente passaremos por momentos ruins, em que tudo dá errado e nós perdemos a esperança.

19 Nesses instantes, percebemos a fragilidade dos laços humanos, a nossa indiferença, a nossa incapacidade de se colocar
20 no lugar do outro e buscar entender o _____¹ do sofrimento, da angústia, da insônia, do medo e da lágrima oculta no olhar,
21 porque quando uma relação é construída com laços fortes, lutamos contra o egoísmo para poder sentir a dor que aflige e esmaga
22 o peito de quem sofre.

23 Quando uma relação é mais do que uma ação na bolsa de valores do amor líquido, temos empatia e esta não é ver uma
24 pessoa triste e fazer coisas para que ela fingir estar feliz. É ver uma pessoa triste e ser capaz de ajudá-la a chorar.

25 Acho que os nossos tempos estão carentes de pessoas corajosas o bastante para abraçar alguém e dizer que a ama
26 enquanto as lágrimas se precipitam e anunciam uma torrente de dor em forma de choro intercalada com soluços. Por outro lado,
27 o mundo está repleto de pessoas que abraçam e riem junto com você, mas tão somente enquanto você também estiver com um
28 sorriso no rosto. Pessoas que descartam as outras com imensa facilidade quando outras ações, digo, pessoas, acenam com
29 possibilidades melhores e sorrisos mais audaciosos.

30 Tudo isso é uma pena, _____², no fim das contas, todos nós precisamos de alguém que nos ajude a chorar, já
31 que só lágrimas de compaixão podem limpar a alma da indiferença. E como as lágrimas não caem, porque estamos ocupados
32 demais com nossas trivialidades mesquinhas, o mundo continua sujo, ecoando pelos esgotos a nossa era da indiferença.

Fonte: <https://www.pensarcontemporaneo.com> – Acesso em: 25/07/2019

1. O assunto principal tratado no TEXTO I é

- A) a apatia na sociedade moderna.
- B) a fragilidade dos laços afetivos.
- C) a lógica comercial nas relações humanas.
- D) a facilidade com que as pessoas descartam outras.

2. De acordo com o TEXTO I, é **incorreto** afirmar que

- A) as pessoas estão perdendo seu valor.
- B) as pessoas, hoje em dia, se aproximam uma das outras por interesse.
- C) as pessoas agem mais de forma egocêntrica que de forma altruísta.
- D) nas relações afetivas, em geral, nunca há reciprocidade.

3. São ideias defendidas pelo autor do TEXTO I todas as abaixo, **exceto** que

- A) as pessoas são amadas, na era da indiferença, pelo que têm de útil a oferecer.
- B) as pessoas empáticas são minoria, nos tempos atuais; já as pessoas que descartam as outras com facilidade são maioria.
- C) os momentos difíceis pelos quais passa um indivíduo, na era da indiferença, são considerados.
- D) a indiferença só acabará com a compaixão das pessoas.

4. O autor afirma que “as relações humanas seguem lógicas comerciais” (l. 7) São expressões que, no texto, também se referem a comércio, **exceto**

- A) mercadorias (l. 7).
- B) bolsa de valores (l. 23).
- C) conveniência (l. 5).
- D) mercado (l. 5).

CARGO: RECEPCIONISTA

5. “Quando uma relação é mais do que uma ação na bolsa de valores do amor líquido...” (l. 23). Ao utilizar a expressão em destaque, o autor se refere às

- A) relações comerciais.
- B) relações sociais fragilizadas.
- C) relações construídas com laços fortes.
- D) relações degradantes.

6. As formas ortográficas das palavras que preenchem corretamente os espaços vazios 1 (l. 20) e 2 (l. 30) do TEXTO I, respectivamente, são

- A) porque/ por que.
- B) porquê / porque.
- C) por quê / por que.
- D) porque / porquê.

7. Considere os trechos:

“Obviamente, não estou querendo dizer que devemos nos submeter a relações degradantes, que apenas usurpam nossas forças ou que não devemos esperar reciprocidade ao se envolver com alguém.” (l. 8-9)

“Todos nós temos nossos dias ruins, passamos por problemas e atravessamos os nossos períodos de crise, de modo que, ao doutrinar as relações humanas à cartilha comercial, os pontos baixos da vida de um indivíduo são desconsiderados, o que implica automaticamente a descartabilidade daqueles que sucumbem às suas fraquezas.” (l. 11-14)

Os termos em destaque significam, respectivamente,

- A) “apropriam-se de” e “cedem”.
- B) “agonizam” e “promovem”.
- C) “unem” e “reforçam”.
- D) “amenizam” e “aumentam”.

8. Há antônimos da palavra “empatia” (l. 23) em todas as alternativas, **exceto** em

- A) apatia.
- B) insensibilidade.
- C) repulsa.
- D) identidade.

9. As palavras do TEXTO I que obedecem à mesma regra de acentuação gráfica são

- A) “alguém” (l. 9) e “angústia” (l. 20).
- B) “líquido” (l. 23) e “lágrimas” (l. 31).
- C) “lógica” (l. 9) e “úteis” (l. 16).
- D) “está” (l. 11) e “nós” (l. 18).

10. Observe as frases abaixo:

Com tanta indiferença, os laços humanos correm um risco iminente de se tornarem ainda mais fragilizados.

Aquele eminente profissional sabia ouvir as pessoas com depressão.

Considerando o par de palavras **eminente / iminente**, é correto afirmar que se trata de exemplo de

- A) antonímia.
- B) sinonímia.
- C) paronímia.
- D) homonímia.

11. O fragmento “Nesses instantes, percebemos a fragilidade dos laços humanos, a nossa indiferença, a nossa incapacidade de se colocar no lugar do outro...” (l. 19 e 20) permanece com a pontuação correta apenas em

- A) Nesses instantes, percebemos, a fragilidade dos laços humanos, a nossa indiferença, a nossa incapacidade de se colocar no lugar do outro...
- B) Nesses instantes, percebemos a fragilidade dos laços humanos, a nossa indiferença, a nossa incapacidade, de se colocar no lugar do outro...
- C) Percebemos, nesses instantes a fragilidade dos laços humanos, a nossa indiferença, a nossa incapacidade de se colocar no lugar do outro...
- D) Percebemos, nesses instantes, a fragilidade dos laços humanos e a nossa indiferença, a nossa incapacidade de se colocar no lugar do outro...

12. Há erro de colocação pronominal em

- A) Geralmente, não me coloco no lugar do outro para tentar entendê-lo.
- B) O rapaz que contou-me a história ficou perplexo com tanta indiferença com o próximo.
- C) Dar-lhe-ei um abraço para que perceba que compartilho de sua dor.
- D) Meu amigo, compadeça-se da dor do próximo.

13. Assinale a alternativa em que a análise morfológica do vocábulo sublinhado está correta.

- A) “Quão valiosos somos para as outras pessoas?” (l. 1) – conjunção
- B) “A vida contemporânea exige muito de nós.” (l. 4) – substantivo
- C) “No entanto, isso não justifica o modo como agimos uns com os outros.” (l. 4-5) – pronome
- D) “Em outras palavras, somos queridos apenas nos nossos bons momentos, quando estamos no auge e tudo parece dar certo.” (l. 16-17) – preposição

14. No trecho “Isto é, ninguém está bem o tempo inteiro, tampouco, possui uma constante na vida. Todos nós temos ossos dias ruins, passamos por problemas e atravessamos os nossos períodos de crise, de modo que, ao doutrinar as relações humanas à cartilha comercial, os pontos baixos da vida de um indivíduo são desconsiderados, o que implica automaticamente a descartabilidade daqueles que sucumbem às suas fraquezas.” (l. 11-14), os termos sublinhados, na ordem em que se encontram, são pronomes

- A) pessoal – indefinido – possessivo – relativo.
- B) indefinido – pessoal – possessivo – possessivo.
- C) pessoal – possessivo – indefinido – de tratamento
- D) indefinido – de tratamento – possessivo – demonstrativo.

15. A concordância verbal **não** está de acordo com o preceito gramática em

- A) Naquele momento, mais de uma pessoa mostrou-se indiferente à dor do companheiro.
- B) Ele foi um dos que se compadeceu da dor alheia.
- C) Haviam ali várias pessoas indiferentes ao sofrimento do amigo.
- D) A dor, a angústia, o sofrimento, tudo parece ser imperceptível para determinadas pessoas.

16. Observe a concordância nominal nas frases abaixo:

- I. Após falar tudo o que sentia, ela disse muito obrigado por me ouvir.
- II. Ela andava sempre meia desanimada.
- III. Agora estamos quites. Nem você me ouviu quando eu precisei desabafar nem eu ouvi você.
- IV. Eles permaneciam alerta, pois já foram alvo de pessoas egoísta.

Estão corretas as frases

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

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

17. A redação oficial tem como características essenciais, **exceto**

- A) uso da norma padrão da língua portuguesa.
- B) personalidade.
- C) formalidade e padronização.
- D) objetividade.

18. “Redação oficial é a maneira pela qual o Poder Público redige comunicações oficiais e atos normativos”. Dentre os atributos da redação oficial, temos a Concisão, que se caracteriza por imprimir ao texto oficial

- A) a escolha de expressão ou palavra que não confira duplo sentido ao texto.
- B) a correta pontuação.
- C) a transmissão do máximo de informações com o mínimo de palavras.
- D) a uniformidade do tempo verbal em todo o texto oficial.

19. O fecho das comunicações oficiais objetiva, além da finalidade de arrematar o texto, saudar o destinatário. Assinale a alternativa correta quanto ao fecho das comunicações oficiais.

- A) Para autoridades de hierarquia superior à do remetente, inclusive o Presidente da República: Respeitosamente.
- B) Para autoridades de mesma hierarquia do remetente: Grata.
- C) Para autoridades de hierarquia inferior à do remetente: Afetuosamente.
- D) Para autoridades de hierarquia superior à do remetente, exceto o Presidente da República: Atenciosamente.

20. O Manual de Redação da Presidência da República prevê a utilização adequada das palavras da língua portuguesa. Assinale a alternativa que associa corretamente as palavras e seus respectivos conceitos.

- A) Acender: subir, elevar-se.
Ascender: atear (fogo), inflamar.
- B) Ao encontro de: contra; em prejuízo de.
De encontro a: para junto de; favorável a.
- C) Ao invés de: em lugar de.
Em vez de: ao contrário de.
- D) Emergir: vir à tona, manifestar-se.
Imergir: mergulhar, afundar (submergir), entrar.

21. A comunicação interpessoal é um processo de enviar e receber mensagens de uma pessoa a outra. Assinale a alternativa que mostra uma atitude que pode dificultar a transmissão das mensagens.

- A) Articular-se de forma clara e objetiva.
- B) Solicitar feedback.
- C) Ter homogeneidade de padrões culturais entre a fonte e o destino.
- D) Desenvolver o processo de comunicação espontânea, mesmo que com ruídos.

22. A estrutura padrão do ofício requer uma ordem em que cada elemento aparece no documento. Dentre as partes que compõem o texto oficial estão: Cabeçalho; Identificação do Expediente; Local e data; Endereçamento; Assunto; Texto; Fechos para Comunicações e Numeração das Páginas. Quanto à correta formatação dos referidos elementos, assinale a alternativa **incorreta**.

- A) O Cabeçalho é utilizado em todas as páginas do documento, centralizado na área determinada pela formatação.
- B) A parte do documento que informa quem receberá o expediente é o Endereçamento.
- C) O Assunto deve dar uma ideia geral do que trata o documento, de forma sucinta.
- D) A Numeração das Páginas é obrigatória apenas a partir da segunda página da comunicação e deve ser centralizada na página.

23. A capacidade de comunicação é algo inerente à condição humana. Entretanto, saber se expressar ainda é um desafio para grande parte das pessoas. No ambiente de trabalho, a boa comunicação interpessoal pode ser a chave para o sucesso das equipes. A respeito do tema, analise as afirmativas a seguir:

- I. A qualidade da comunicação interpessoal entre os membros da empresa é um fator secundário para o cultivo de um clima organizacional positivo.
- II. A boa comunicação interpessoal consiste no domínio tanto da fala, escrita e expressão corporal quanto da escuta, leitura e observação.
- III. Saber se expressar é o suficiente. Compreender e interpretar o que os outros têm a dizer é dispensável.
- IV. Comunicação interpessoal consiste na troca de informações entre dois ou mais indivíduos. É a habilidade de transmitir, receber e interpretar mensagens verbais ou não-verbais de forma clara.

Assinale

- A) se apenas as afirmativas II e IV estiverem corretas.
- B) se apenas as afirmativas III e IV estiverem corretas.
- C) se apenas as afirmativas I e IV estiverem corretas.
- D) se apenas as afirmativas I e II estiverem corretas.

24. O atendimento telefônico requer mais concentração do que uma conversa ao vivo. Assinale a alternativa correta quanto às boas práticas neste tipo de atendimento.

- A) Seja cordial. Pergunte o nome da pessoa, se refira à pessoa como “querido”, “amigo”, demonstrando delicadeza.
- B) Procure ter à mão tudo o que você precisa, como caneta, papel e relação de ramais. Anote todos os recados e encaminhe-os à pessoa que precisa recebê-los.
- C) Ao falar pelo telefone, assumo uma postura firme e assertiva, do tipo “isso não diz respeito ao meu trabalho”.
- D) Priorize o comportamento rígido, deixando claro que sente muito, mas não pode fugir das regras.

25. Assinale “V” para as afirmativas verdadeiras e “F” para as afirmativas falsas:

()	Fazer brincadeiras que denotam intimidade no ambiente de trabalho pode parecer falta de respeito à hierarquia.
()	Evitar fazer comentários maledicentes de empresas nas quais já tenha trabalhado é uma atitude ética.
()	Querer que a própria opinião prevaleça sempre é sinal de segurança e espírito de equipe, o que contribui para o bom andamento do trabalho.
()	Objetividade em uma reunião de trabalho é dispensável, sendo esse um momento ideal para compartilhar assuntos pessoais e profissionais e assim integrar o grupo.

A sequência correta, no sentido de cima para baixo, é

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

26. Sobre as relações humanas no ambiente de trabalho, assinale a afirmativa **incorreta**.

- A) No ambiente profissional, uma das qualidades desejáveis da Recepcionista é sua capacidade de relacionar-se bem com os clientes externos e internos, preservando um clima organizacional adequado.
- B) Baseado nos estudos das relações humanas no trabalho deve-se considerar que: ouvir bem é tão importante quanto falar; não interromper o outro quando está falando; não compreender as pessoas a partir do ângulo de visão delas.
- C) Ser gentil, atencioso e disponível. Evitar falar pegando nas pessoas — manter uma distância razoável.
- D) Resolver o que lhe for solicitado na hora e não “daqui a pouco”, eliminando o hábito da procrastinação (adiamento ou “deixar para depois”).

27. No atendimento telefônico, a linguagem é fator de suma importância para assegurar a qualidade da comunicação. Portanto, é preciso que o atendente saiba ouvir o interlocutor para responder a sua demanda de maneira

- A) simples, com descaso e objetiva.
- B) cordial, simples e objetiva.
- C) clara, egocêntrica e objetiva.
- D) simples, objetiva e impaciente.

28. Para o público, a pessoa que está realizando o atendimento representa a própria instituição. A boa impressão pode ser anulada por um único atendimento displicente. Assinale a alternativa correta quanto à postura no atendimento de recepção.

- A) Para um atendimento de excelência, é essencial adotar uma postura adequada, buscar aperfeiçoar o atendimento, destacando características como rapidez, flexibilidade, cordialidade e, sobretudo, qualidade no trato com o público.
- B) A gíria é uma linguagem de caráter popular, que é usada por determinados grupos sociais e visa substituir termos falados tradicionalmente. Com o intuito de demonstrar proximidade ao cliente externo, o uso de gírias e linguagem informal é o mais indicado para o bom atendimento.
- C) Espera-se do profissional recepcionista que busque ouvir o que as pessoas têm a dizer com boa vontade, profissionalismo e respeito ao público. Conhecer a estrutura organizacional e as atividades realizadas pelos funcionários é dispensável para garantir um atendimento eficiente.
- D) O uso de roupas extravagantes, que chamem muito a atenção e que possam trazer algum tipo de constrangimento, é imprescindível para passar ao público uma imagem profissional.

29. A empatia no trabalho tem grande valor, pois contribui para um ambiente mais harmonioso e de cooperação. Sobre as características de pessoas empáticas, assinale a alternativa correta.

- A) Uma pessoa empática demonstra inabilidade de voltar o foco de forma plena para seu interlocutor. Quando alguém lhe dirige a palavra ou compartilha algum problema, essa pessoa tem dificuldade de demonstrar atenção àquele momento.
- B) Prestar atenção ao que a outra pessoa está falando é o suficiente. O silêncio absoluto por parte do ouvinte é o mais recomendável. Quem tem bastante empatia dispensa recursos verbais e não verbais para interagir com a outra pessoa e manter a conversa firme.
- C) Ter empatia é pensar várias vezes antes de falar. Somente quando a outra pessoa concluir a sua ideia será o momento de fazer um comentário para demonstrar compreensão ou para incentivá-la a contar mais.
- D) Pessoas empáticas sempre oferecem a sua opinião e dão conselhos após ouvir seu interlocutor. A empatia passa diretamente por aconselhar outros indivíduos. Afirmar algo como se fosse uma recomendação à outra pessoa é postura própria dos empáticos.

30. O atendimento tem papel estratégico na conquista de novos clientes. O profissional de recepção é a primeira forma de contato da organização com o público. Sobre as responsabilidades e qualidade do atendimento, assinale a alternativa correta.

- A) Maximizar problemas relacionados à organização.
- B) Providenciar a triagem dos recados, transmitindo aos destinatários somente aqueles que considerar mais importantes.
- C) Caso esteja muito atarefado, faz-se necessário confiar na memória e dispensar a anotação para evitar perder tempo.
- D) Agir com presteza, eficiência e transmitir segurança nas informações repassadas.

31. Analise as assertivas abaixo:

- I. Desde que seja com a finalidade de agilizar a prestação de serviços, os usuários que manifestarem ideias erradas acerca do que o atendente pode fazer devem ser interrompidos.
- II. Identificar o estado emocional do usuário, sem envolver-se emocionalmente, facilita um atendimento empático e eficiente.
- III. Dificuldades de comunicação interpessoal exercem impacto insignificante em situações de conflito no ambiente de trabalho.
- IV. A conduta do atendente de transferir o problema apresentado pelo usuário, com o fito de livrar-se da responsabilidade, sinaliza desinteresse pelas necessidades de quem procura o serviço da organização.

Assinale

- A) se todas as assertivas estiverem corretas.
- B) se apenas as assertivas II e IV estiverem corretas.
- C) se apenas as assertivas I, III e IV estiverem corretas.
- D) se apenas as assertivas I, II e IV estiverem corretas.

32. O uso correto da língua portuguesa e a correta pronúncia das palavras são essenciais para garantir uma comunicação telefônica de qualidade. Desta forma, faz-se necessário que o atendente transmita a seu interlocutor segurança e credibilidade, o que se verifica quando:

- I. Atende a chamada sem deixar o telefone tocar por muito tempo.
- II. Diz seu nome e identifica o setor de onde fala.
- III. Ouve o usuário com atenção, preocupando-se em compreender o que está sendo dito.
- IV. Repassa as informações de forma rápida e confusa, apressando a chamada.

Assinale

- A) se todos os itens estiverem corretos.
- B) se apenas os itens I, II e IV estiverem corretos.
- C) se apenas os itens I, II e III estiverem corretos.
- D) se apenas os itens II, III e IV estiverem corretos.

33. O mero conhecimento das regras gramaticais não é suficiente para que se escreva bem. No entanto, o domínio da ortografia, do vocabulário e da maneira de estruturar as frases certamente contribui para uma melhor redação. Quanto à formatação do texto de um documento oficial, assinale a alternativa correta.

- A) O hífen está corretamente utilizado nas palavras: ex-presidente; fim-de-semana; matéria-prima.
- B) As aspas devem ser utilizadas em conjunto com a formatação em itálico.
- C) Os parênteses são empregados para intercalar, em um texto, explicações, indicações, comentários, observações.
- D) As siglas devem ser escritas no mesmo corpo do texto, juntamente com o uso de pontos intermediários ou finais.

34. No que se refere ao trabalho em equipe, assinale a alternativa correta.

- A) Um dos pontos capazes de garantir a boa execução do trabalho em equipe é o relacionamento entre os membros do grupo; para tanto faz-se necessário que haja uma postura participativa e respeito mútuo.
- B) No ambiente de trabalho, as relações são beneficiadas quando o gestor descarta as questões pessoais de seus colaboradores e atenta-se tão somente aos aspectos laborais, para que não haja confusão dos papéis ocupados.
- C) A qualidade, rendimento e produtividade do trabalho em equipe devem-se quase que exclusivamente ao desempenho individual do líder do grupo, sendo os demais participantes da equipe coadjuvantes na obtenção do resultado.
- D) O fator primordial para o bom exercício da liderança de um determinado grupo é que seu líder consiga demonstrar sua autoridade e supremacia ante os colaboradores.

35. Assinale a alternativa correta quanto às diferenças entre Grupo e Equipe.

- A) Nas Equipes, a responsabilidade pelo resultado é individual; já nos Grupos, ganhar ou perder é a responsabilidade de todos.
- B) Em uma Equipe, cada pessoa trabalha para alcançar um determinado resultado; nos Grupos, todos os trabalhos se complementam para alcançar um fim único.
- C) Nos Grupos, os relacionamentos interpessoais são quase neutros, ou até inexistentes; nas Equipes, é necessário que existam atitudes positivas quanto aos relacionamentos.
- D) Nos Grupos, as habilidades de cada um são constantemente testadas e melhoradas através do relacionamento entre os membros, e todos vão ficando melhores; já nas Equipes, cada indivíduo tem suas habilidades, e, como eles não dependem do outro, essas habilidades não se somam.

36. Manter a etiqueta no trabalho evita constrangimentos e demonstra profissionalismo e ética. Os comportamentos abaixo caracterizam o comportamento esperado no ambiente profissional, **exceto**:

- A) Roupas discretas e mais sérias são melhores para o ambiente de trabalho. Há empresas que permitem vestimentas mais descontraídas, mas manter o bom senso é sempre a melhor escolha.
- B) Respeitar prazos e cumprir as suas obrigações no dia-a-dia de trabalho é dispensável, estabelecer prioridades a partir de uma opinião pessoal demonstra um perfil arrojado e inovador.
- C) É preciso estar bem informado em relação às hierarquias da empresa e respeitá-las, mesmo que não concorde; ser solícito e ajudar seus colegas de trabalho pode render muitos pontos para a sua imagem profissional.
- D) Evite dar apelidos aos colegas, nem todos gostam desse tipo de brincadeiras; é importante não invadir ou forçar sua entrada na privacidade de colegas de trabalho.

37. “A argumentação é um recurso que tem como propósito convencer alguém, para que esse tenha a opinião ou o comportamento alterado. Sempre que argumentamos, temos o intuito de convencer alguém a pensar como nós. No momento da construção textual, os argumentos são essenciais, esses serão as provas que apresentaremos, com o propósito de defender nossa ideia e convencer o leitor de que essa é a correta.”

Texto Adaptado Marina Cabral Especialista em Língua Portuguesa e Literatura. Fonte: <https://brasilescola.uol.com.br/redacao/argumentacao.htm>

A respeito do tema, assinale a alternativa correta.

- A) Um profissional flexível implica dizer que abdica das suas expectativas e opiniões atuando como um colaborador manipulável. Ao ser flexível, a pessoa se torna capaz de questionar, de expor suas ideias, sugerir e pontuar suas reivindicações, prescindindo de empatia pela opinião do colega de trabalho.
- B) A postura de um profissional que busca por feedbacks e trabalha sua habilidade de recebê-los sentindo-se atingido ou ofendido com o que está sendo dito sobre a sua performance é a mais esperada pelo atualmente no mercado de trabalho.
- C) A capacidade argumentativa inclui a clareza de ideias e o uso correto das normas gramaticais, ou seja, a coerência e a coesão. O ato de argumentar pressupõe arrogância, posto que está pautado na exposição de opiniões com o intuito de persuadir o interlocutor.
- D) Quando um profissional se preocupa em desenvolver e potencializar suas habilidades comportamentais e argumentativas, ele acaba se destacando no mercado em que atua e garante maior capacidade de desenvolvimento em suas atividades.

CARGO: RECEPCIONISTA

38. Ética profissional deve ser um fator presente na vivência cotidiana de qualquer profissional, composta por valores e princípios. A respeito do tema, assinale a alternativa correta.

- A) A ética sobre assuntos sigilosos da empresa só deve ser mantida dentro da organização.
- B) A ética só deve ser mantida quando o profissional estiver diante de seu superior.
- C) A ética profissional deve prevalecer mesmo que os valores e princípios sejam contrários aos pessoais de cada profissional.
- D) A ética profissional só precisa ser mantida quando o colaborador estiver dentro da organização.

39. Um dos fatores que colaboram para a qualidade no atendimento é a empatia. Assinale a alternativa que define corretamente o que é empatia.

- A) Capacidade de ser sincero, passando assim confiança ao cliente.
- B) Capacidade de colocar-se no lugar no cliente, visando a melhor forma de atendê-lo.
- C) Capacidade de cumprir exatamente o que foi prometido ao cliente.
- D) Capacidade de executar tarefas de forma eficiente e eficaz.

40. Ana Paula chegou em seu primeiro dia de trabalho para o cargo de recepcionista de uma grande concessionária. Ao chegar ao setor de RH, recebeu uma cartilha que destacava algumas recomendações inerentes ao cargo de recepcionista. Sobre tais recomendações, analise os itens a seguir:

- I. Trabalhar com discrição.
- II. Executar tarefas com clareza e objetividade.
- III. Ser provida de força física.
- IV. Ter um nível elevado de beleza.

Assinale

- A) se apenas os itens I e II estiverem corretos.
- B) se apenas os itens II e III estiverem corretos.
- C) se apenas os itens III e IV estiverem corretos.
- D) se apenas os itens I e III estiverem corretos.