

### RECEPCIONISTA

#### LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO

- Os Cadernos de Prova de cada cargo possuem 4 tipos diferentes, sendo o conteúdo das questões o mesmo para todos, diferenciando-se apenas a ordem das questões e alternativas.
- Verifique acima o tipo do seu Caderno de Prova e preencha no Cartão Resposta, em campo específico, o número correspondente ao tipo do seu Caderno de Prova.
- Deixe sobre a carteira apenas documento de identificação, caneta esferográfica de tinta azul ou preta feita de material transparente e recipiente com água sem qualquer etiqueta ou rótulo.
- Confira se este Caderno de Prova corresponde ao cargo para o qual você se inscreveu e se o mesmo contém **20** questões, numeradas de **1** à **20**.
- Não serão consideradas reclamações posteriores ao término da prova.
- Assine o Cartão Resposta.
- Cada questão da prova objetiva constitui-se de quatro alternativas, identificadas pelas letras A, B, C e D das quais apenas uma é a resposta correta.
- Todas as respostas julgadas como corretas do Caderno de Prova deverão ser transportadas para o Cartão Resposta, o qual será o único documento válido para a correção das provas objetivas e não será substituído em hipótese alguma.
- A marcação da alternativa julgada como correta deve ser feita conforme orientado no Cartão Resposta.
- Ao terminar sua prova, entregue o Cartão Resposta ao fiscal de sala e retire-se imediatamente do local de aplicação das provas.

#### TEMPO DE PROVA

- A prova objetiva terá duração máxima de **2h30min**, incluído o tempo para preenchimento do Cartão Resposta.
- O candidato somente poderá retirar-se do local de prova após 30 minutos de seu início e poderá levar o caderno de provas.
- Os 3 (três) últimos candidatos somente poderão retirar-se da sala de prova simultaneamente e devem fazê-lo após o encerramento da ata de sala.

#### NÃO É PERMITIDO

- Folhear o Caderno de Prova antes da autorização do fiscal.
- Qualquer tipo de comunicação entre os candidatos durante a aplicação da prova, sob qualquer forma ou alegação.
- Qualquer tipo de consulta sejam por meio de recursos didáticos, elétricos ou eletrônicos.
- Sair da sala durante a realização da sua provas sem o acompanhamento do fiscal de corredor.
- Uso do banheiro após entregar seu Cartão Resposta.
- A permanência de candidatos no local de realização das provas após o término e a entrega do Cartão Resposta.

## Conhecimentos Específicos

### Questão 01

Muitas vezes a comunicação telefônica é o primeiro contato que o usuário tem com a instituição, caracterizando-se assim como responsável por sua imagem. Como exemplo das práticas que tornam esse serviço mais eficiente temos:

- (A) Interromper o interlocutor para lhe passar informações.
- (B) Fazer com que o interlocutor espere quando precisar executar outra tarefa durante a ligação.
- (C) Atender com agilidade as chamadas recebidas.
- (D) Usar uma linguagem informal para deixar o interlocutor à vontade.

### Questão 02

Algumas características e posturas são consideradas fatores positivos no relacionamento interpessoal, como, por exemplo, a prática de buscar entender o posicionamento do outro, como se você estivesse em seu lugar. Essa prática é a:

- (A) Arrogância.
- (B) Empatia.
- (C) Intolerância.
- (D) Superioridade.

### Questão 03

A transmissão de uma mensagem, por qualquer que seja o meio, é o que caracteriza a comunicação, que quase sempre é relacionada à fala ou à escrita, comunicação verbal, mas também pode ser não verbal. Qual das alternativas abaixo cita um exemplo de comunicação não verbal.

- (A) As línguas estrangeiras.
- (B) A mensagens em aplicativos de conversa ou redes sociais.
- (C) A expressão facial.
- (D) O email.

### Questão 04

O atendimento ao cliente requer habilidades que vão das questões mais simples, como a comunicação, até a recursos que exigem uma dose de inteligência emocional. Como exemplo podemos citar a prática de não só escutar, mas também buscar compreender e interpretar o que está sendo dito por seu interlocutor. Essa prática é chamada de:

- (A) Co-audição.
- (B) Intercomunicação.
- (C) Escuta ativa.
- (D) Atenção aguçada.

### Questão 05

Por ser o primeiro ponto de contato entre o visitante ou solicitante de um serviço com a instituição, seja pessoalmente, por telefone ou meios digitais de comunicação, o Recepcionista quase sempre toma conhecimento dos assuntos que serão tratados, o que torna imprescindível que ele:

- (A) Procure seu superior semanalmente para informá-lo de tudo o que tomou conhecimento.
- (B) Mantenha sigilo profissional, evitando comentar sobre tais assuntos.
- (C) Faça com que as informações que dizem respeito à instituição cheguem ao conhecimento de todos.
- (D) Não passe informações para as pessoas nas quais não confia.

### Questão 06

Sobre o exercício profissional a Constituição Brasileira determina que, atendidas as qualificações profissionais que a lei estabelecer:

- (A) O exercício de um trabalho, ofício ou profissão não será permitido onde já houver outro prestador de mesma natureza.
- (B) É livre o exercício de qualquer trabalho, ofício ou profissão.
- (C) O exercício de um trabalho, ofício ou profissão, estará condicionado à necessidade da localidade onde será exercido.
- (D) O exercício de um trabalho, ofício ou profissão só é permitido se não contrariar princípios éticos e morais.

### Questão 07

Com a função de preservar os documentos e permitir o fácil acesso, quando necessário, um arquivo tem entre suas classificações as de ATIVO e INATIVO. O arquivo inativo é aquele que:

- (A) Guarda documentos que não são mais consultados com frequência.
- (B) Armazena documentos que nunca mais serão usados.
- (C) Guarda documentos danificados.
- (D) Contém informações de funcionários que não estão mais na ativa.

### Questão 08

A intervenção da União nos Estados ou Municípios só é permitida pela Constituição Federal em casos específicos. Qual das alternativas abaixo cita um desses casos?

- (A) Organizar e executar a votação em caso de solicitação de impeachment do chefe do Poder Executivo.

- (B) Estabelecer métodos administrativos condizentes com os princípios do Governo Federal.
- (C) Repelir invasão estrangeira ou de uma unidade da Federação em outra.
- (D) Organizar as contas públicas a fim de garantir o pagamento das dívidas com a União.

### Questão 09

Qual das alternativas abaixo cita corretamente uma das funções do PABX?

- (A) Distribui um número infinito de ramais.
- (B) Centraliza as ligações recebidas em um único ponto, passando pelo telefonista.
- (C) Possibilita reuniões por telefone.
- (D) Faz com que as ligações internas passem pelo telefonista.

### Questão 10

"O senso comum de que "a primeira impressão é a que fica" faz sentido quando visitamos uma empresa e notamos o contato inicial do serviço de recepção.

O modo como o atendimento é conduzido faz total diferença. Ele é peça chave para saber o grau de satisfação de um cliente, do início ao fim da experiência".

Disponível em: <https://delucaservicos.com.br/empresarial/a-importancia-do-servico-de-recepcao-nas-empresas/>

Sobre a caracterização do serviço de recepção podemos afirmar que:

- (A) É o único contato do visitante com a empresa ou instituição.
- (B) É responsável por comunicar, informar e direcionar os visitantes da melhor forma possível.
- (C) Só deve acontecer quando acionado por superiores.
- (D) Deve atender a todas as demandas que o visitante busca, sem passar para outros setores.

### Questão 11

O Word é um editor de texto amplamente utilizado, que oferece a seus usuários recursos como o uso de atalhos por meio do teclado para executar algumas ações. Qual das alternativas abaixo cita o atalho utilizado quando o usuário deseja copiar um texto que já foi selecionado?

- (A) alt + tab
- (B) ctrl + c
- (C) alt + t
- (D) ctrl + v

### Questão 12

Segundo a Constituição Federal, autorizar, por dois terços de seus membros, a instauração de processo contra o Presidente e o Vice-Presidente da República e os Ministros de Estado, é uma competência:

- (A) Exclusiva do Conselho Nacional de Justiça.
- (B) Privativa do Senado.
- (C) Privativa da Câmara dos Deputados.
- (D) Exclusiva do Supremo Tribunal Federal.

### Questão 13

A ética no serviço público engloba práticas que nem sempre se aplicam ao privado, como por exemplo:

- (A) Garantir a legalidade das ações praticadas.
- (B) Dar prioridade a interesses individuais.
- (C) Usar a máquina pública em benefício próprio.
- (D) Atender com presteza e eficiência.

### Questão 14

Os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa são citados na Constituição Federal como sendo:

- (A) Um dos fundamentos da República Federativa do Brasil.
- (B) Um dos princípios básicos da união.
- (C) Um dos objetivos do Governo Federal Brasileiro.
- (D) Uma das bandeiras a serem defendidas pela sociedade em geral.

## Língua Portuguesa

---

### Questão 15

O conceito 'surgira' das mãos do economista belga Gunter Pauli, que foi o primeiro a 'escrever' sobre esta ideia em 2009, no seu livro intitulado A Economia Azul.

Os **verbos** destacados encontram-se conjugados, respectivamente, no:

- (A) pretérito imperfeito do indicativo - infinitivo pessoal.
- (B) pretérito perfeito do indicativo - futuro do subjuntivo.
- (C) pretérito imperfeito do subjuntivo - presente do subjuntivo.
- (D) pretérito mais que perfeito do indicativo - infinitivo impessoal.

### Questão 16

Indústrias importantes ao redor do mundo 'dependem' da saúde dos oceanos e 'têm' impacto sobre ela.

Os **verbos** destacados são, respectivamente:

- (A) transitivo direto - intransitivo.
- (B) transitivo direto - transitivo direto.
- (C) transitivo indireto - transitivo direto.
- (D) transitivo indireto - transitivo indireto.

### Questão 17

Todos os especialistas consultados falam sobre a sua importância e da necessidade do desenvolvimento sustentável.

Sintaticamente, é **CORRETO** afirmar que o:

- (A) predicado é nominal.
- (B) sujeito é composto.
- (C) sujeito é simples.
- (D) predicado é verbo-nominal.

## **Conhecimentos Gerais**

---

### **Questão 18**

Segundo conta a tradição popular, o nome de Palma Sola é uma derivação de:

Marque a alternativa **CORRETA**.

- (A) Palermo Soela, um dos principais colonizadores de toda aquela região.
- (B) Pâmela Soledad, que fez história na colonização do município.
- (C) Palma Suela, que significa palmeira solitária.
- (D) Palmas e solas, uma expressão usada para dizer que um imigrante merecia palmas, por gastar as solas dos sapatos para chegar até aquele território.

### **Questão 19**

A revolução tecnológica vem invadindo a vida das pessoas em todos os cantos do mundo, de tal forma que recentemente teve sua abrangência questionada por profissionais da área. A indagação é sobre até que ponto um determinado campo da ciência da computação pode chegar. Qual é esse campo?

Marque a alternativa **CORRETA**.

- (A) A inteligência artificial.
- (B) Os sistemas de vigilância.
- (C) As supermáquinas.
- (D) As memórias expansivas.

### **Questão 20**

A Lei Orgânica de Palma Sola/SC determina que, em concordância com Lei Complementar Federal, o servidor poderá ter tempo de serviço e a idade reduzidos para efeito de aposentadoria. Quando isso pode acontecer?

Marque a alternativa **CORRETA**.

- (A) Quando exercer cargo de confiança ou em comissão.
- (B) Quando exercer atividades consideradas insalubres ou perigosas.
- (C) Quando assim desejar.
- (D) Quando for servidor efetivo, aprovado em concurso de provas e títulos.