



Prezado(a) Candidato(a): _____

CADERNO DE PROVAS
RECEPCIONISTA

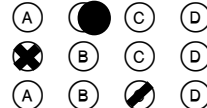
LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES A SEGUIR:

1. A duração máxima da prova será de **2h30 (duas horas e trinta minutos)**. Os candidatos poderão entregar o Caderno de Provas somente 1h00 (uma hora) após o início da mesma.
2. A prova contém 30 (trinta) questões com 4 (quatro) alternativas de resposta cada, com somente uma resposta correta.
3. **Por motivos de segurança, o candidato só poderá levar consigo o caderno de provas após decorrido 1h30 (uma hora e trinta minutos) contada a partir do efetivo início das provas.** O caderno de provas será publicado e poderá ser acessado através da Área do Candidato com login e senha.
4. Leia atentamente cada questão e assinale no Cartão de Respostas (gabarito) a alternativa correta.
5. O Cartão de Respostas deve ser devolvido obrigatoriamente para o fiscal responsável pela sala ao término da prova.
6. Verifique se os seus dados estão corretos no **Cartão Resposta (gabarito)** e na **Lista de Presença** e assinie ambos. Os dados incorretos deverão ser corrigidos somente na **Lista de Presença**. Qualquer dúvida dirija-se somente a um dos fiscais de sua sala.
7. Para assinalar as RESPOSTAS no Cartão de Respostas, utilize caneta esferográfica preferencialmente de tinta **PRETA** fabricada **OBRIGATORIAMENTE** em material transparente.
8. No Cartão de Respostas, faça as marcas de acordo com o exemplo abaixo:

FORMA CORRETA



FORMA INCORRETA



9. *Marcas mal feitas não são lidas pelo sistema de correção automático, invalidando a questão.*
10. A marcação no **CARTÃO DE RESPOSTAS** é definitiva, não admitindo rasuras. Marque apenas uma resposta para cada questão. Duas ou mais marcações anularão a sua resposta. Não risque, não amasse, não dobre e não suje o Cartão de Respostas.

LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto a seguir para responder as questões:

O MÉDICO E O ADVOGADO

Um médico não consegue encontrar emprego nos hospitais do Rio de Janeiro, então, ele decide abrir uma clínica e coloca uma placa com os dizeres: "QUALQUER TRATAMENTO POR R\$ 20,00. SE NÃO FICAR CURADO, DEVOLVO R\$ 100,00."

Um advogado vê a placa, pensa que é uma grande oportunidade de ganhar R\$ 100,00 e entra na clínica, e diz:

- Eu perdi o meu sentido do paladar.

- Enfermeira, traga o remédio da caixinha 22 e pingue 3 gotas na boca do paciente. – diz o médico.

- Credo, isso é querosene! – diz o advogado após a primeira dose.

O médico responde:

- Parabéns, o seu paladar foi restaurado. Dê-me R\$ 20,00.

O advogado, irritado, volta depois de alguns dias para recuperar o seu dinheiro, e diz:

- Eu perdi minha memória, não me lembro de nada.

- Enfermeira, traga o remédio da caixinha 22 e pingue 3 gotas na boca do paciente." – diz o médico.

- Mas aquilo é o querosene de novo?

- Parabéns, você recuperou sua memória. Dê-me R\$ 20,00.

O advogado, já furioso, sai da clínica e volta uma semana mais tarde, determinado a ganhar os R\$ 100,00. Ele diz:

- Minha visão está muito fraca e eu não consigo ver nada.

O médico, então, responde:

- Bem, eu não tenho nenhum remédio para isso, sendo assim, tome R\$ 100,00.

- Mas isso aqui é uma nota de R\$ 2,00!!! – diz o advogado.

- Parabéns, sua visão foi restaurada. Deve-me mais R\$ 20,00.

(Fonte adaptada <https://www.tudoporemail.com.br/>).

01. Podemos afirmar com segurança sobre o texto acima:

- a) O advogado estava muito doente.
- b) O médico superou em esperteza o advogado.
- c) O advogado não possuía nenhuma qualidade.
- d) O médico era incompetente.

02. Analise:

__ festa irá começar __ 20h.

Assinale a alternativa cujos termos preenchem adequadamente as lacunas acima:

- a) À – Às.
- b) Á – As.

- c) A – Às.
- d) A – As.

03. Qual das palavras do texto apresenta encontro vocálico?

- a) Um.
- b) Médico.
- c) Não.
- d) Encontrar.

04. Qual das palavras abaixo é polissílaba?

- a) Recupero.
- b) Placa.
- c) Com.
- d) Dizeres.

05. Uma das palavras do texto foi propositalmente acentuada de maneira incorreta. Qual é ela?

- a) Remédio.
- b) Clínica.
- c) Médico.
- d) Parabéns.

06. É um sinônimo possível de "restaurar":

- a) Assolar.
- b) Restabelecer.
- c) Suturar.
- d) Sulcar.

07. Leia:

"Eu perdi o meu sentido do paladar."

Na frase acima, exerce a função de verbo o seguinte termo:

- a) Perdi.
- b) Sentido.
- c) Paladar.
- d) Meu.

08. É uma palavra exclusivamente do gênero feminino:

- a) Cômjuge.
- b) Champanha.
- c) Antílope.
- d) Ênfase.

09. A respeito da ortografia:

I- O ____ das pessoas é a descrença;

II- O candidato escreve muito ____.

Preenchem adequadamente as lacunas acima, as respectivas palavras:

- a) Mau – Mal.
- b) Mau – Mau.

- c) Mal – Mal.
d) Mal – Mau.

10. São antônimos:

- a) Arriar – Abaixar.
b) Avaliar – Estimar.
c) Atuar – Agir.
d) Apressar – Desacelerar.

MATEMÁTICA

11. Utilize a tabela abaixo para responder a questão:

ITEM	VALOR DA UNIDADE
Bolo Confeitado	R\$ 10,00
Cachorro-Quente	R\$ 4,00
Refrigerante 2L	R\$ 2,00

Marcelo fará uma festa de aniversário com 6 convidados. Em sua ida ao mercado, para os preparativos da festa, comprou 1 bolo confeitado, 4 refrigerantes de 2L e cachorros-quentes suficientes para todos os 6 convidados. Sabendo que cada convidado consome 2 cachorros-quentes. Quanto foi gasto por Marcelo em sua ida ao mercado?

- a) R\$ 66,00.
b) R\$ 114,00.
c) R\$ 132,00.
d) R\$ 164,00.

12. Em uma sala de aula há 100 alunos, dos quais 40% são meninas. Quantas meninas esta sala tem?

- a) 30.
b) 35.
c) 40.
d) 45.

13. A alternativa que contém o dobro dos números 225, 350 e 560 respectivamente, é:

- a) 450, 700, 1120.
b) 485, 700, 1200.
c) 500, 850, 1650.
d) 675, 1050, 1680.

14. Gabriella preparou uma mala para fazer uma viagem. Nesta mala, foram colocadas 8 camisetas e 6 calças. De quantas maneiras diferentes ela poderá se vestir?

- a) 14.
b) 28.
c) 34.
d) 48.

15. Uma escola criou um campeonato de futebol entre algumas turmas. Neste campeonato, além dos pontos feitos nos jogos, a equipe que fizesse menos faltas

durante as partidas seria bonificada com mais alguns pontos. A tabela abaixo demonstra as faltas cometidas:

EQUIPE	FALTAS NO 1º JOGO	FALTAS NO 2º JOGO
Amarela	2	5
Azul	4	2
Vermelha	1	6
Verde	3	2

A equipe que foi bonificada por ter realizado menos faltas, foi:

- a) Amarela.
b) Azul.
c) Vermelha.
d) Verde.

CONHECIMENTOS GERAIS

16. Leia o trecho a seguir:

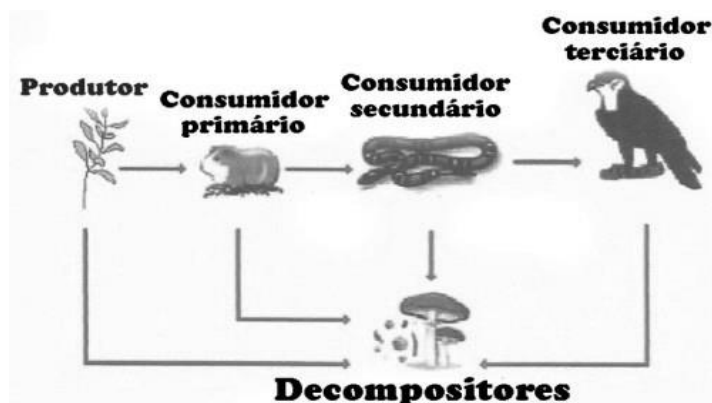
“A cultura brasileira é vasta e diversa. Nossos hábitos culturais receberam elementos e influências de povos indígenas, africanos, portugueses, espanhóis, italianos e japoneses, entre outros, devido à colonização, à imigração e aos povos que já habitavam aqui.”

(Fonte adaptada <https://brasilecola.uol.com.br/>).

Não está entre as festividades da cultura nacional brasileira:

- a) Festival de Cannes.
b) Lavagem do Bonfim.
c) Festa do Boi-Bumbá.
d) Círio de Nazaré.

17. Analise a imagem abaixo:



É correto afirmar que se trata de uma representação de:

- a) Comunidade.
b) Cadeia alimentar.
c) Biosfera.
d) População.

18. Não está entre as cidades vizinhas de Bom Jesus dos Perdões:

- a) Ribeirão Preto.
- b) Nazaré Paulista.
- c) Piracaia.
- d) Atibaia.

19. As alternativas abaixo contêm estados com suas respectivas capitais, porém, entre elas há uma impropriedade, assinale:

- a) Amapá – Macapá.
- b) Piauí – Teresina.
- c) Rondônia – Porto Velho.
- d) Sergipe – Palmas.

20. O estado de São Paulo faz divisa com o seguinte estado:

- a) Espírito Santo.
- b) Mato Grosso.
- c) Santa Catarina.
- d) Minas Gerais.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21. A respeito do Microsoft Excel 2010, pode-se afirmar que o atalho que tem como objetivo “*aplicar ou remover a formatação em itálico*” é:

- a) Ctrl+B
- b) Ctrl+I
- c) Ctrl+P
- d) Ctrl+U

22. As funções “*Novo Comentário*”, “*Dicionário de Sinônimos*” e “*Contar Palavras*”, no MS-Word 2010, se encontram na guia:

- a) Layout da página.
- b) Referências.
- c) Revisão.
- d) Exibição.

23. No Outlook, para marcar um determinado e-mail como lido, basta selecioná-lo e utilizar o atalho:

- a) Ctrl+Q
- b) Ctrl+Shift+W
- c) Shift+F4
- d) Ctrl+Enter

24. Não pode ser destacada como uma das barreiras à comunicação, a seguinte alternativa:

- a) A mensagem comunicada é recebida apenas em parte.
- b) Ocorre distorção ou má interpretação da mensagem.
- c) Não ocorre a captação da mensagem.

d) Existe compreensão entre os participantes do diálogo.

25. Analise os itens a seguir a respeito da recepção:

- ()- *Sempre cumprimente, pois demonstrará acolhimento e educação;*
- ()- *Mantenha a calma, exceto com pessoas mal educadas, interrompa e discuta com elas;*
- ()- *Seja proativo, pergunte à pessoa: “Em que posso ajudar?”;*
- ()- *Ao prestar atendimento, converse sobre seus problemas pessoais;*
- ()- *Caso você não tenha resposta para uma questão durante um atendimento, diga que não sabe e a deixe sem resposta.*

Sabendo que (V) significa Verdadeiro e (F) significa Falso, assinale a alternativa que contém a sequência correta, respectivamente:

- a) F-F-V-V-F.
- b) V-F-V-F-F.
- c) F-V-F-V-V.
- d) V-V-F-F-V.

26. Sobre o atendimento ao público, leia o trecho abaixo:

“*Cliente _____ é o nome dado para a comunidade em geral; por outro lado, cliente _____ é o nome dado para o indivíduo que trabalha para a instituição, participando ativamente dela.*”

Assinale a alternativa que preenche as lacunas corretas e respectivamente:

- a) Direto – indireto.
- b) Indireto – direto.
- c) Externo – interno.
- d) Interno – externo.

27. Uma das etapas mais importantes para a organização de arquivos é a escolha do método de arquivamento. Os principais métodos de arquivamento utilizados podem ser apresentados da seguinte forma, exceto:

- a) Método Alfabético.
- b) Método Geográfico.
- c) Método Científico.
- d) Método Numérico.

28. Leia o trecho a seguir:

“*Pode ser definido como os esforços conjuntos de um grupo ou sociedade visando à solução de um problema. Possibilita a troca de conhecimentos entre especialistas de diversas áreas, além de oferecer maior agilidade e dinamismo.*”

(Fonte adaptada: <https://www.sbcoaching.com.br/>)

Podemos afirmar que trata-se de uma descrição sobre:

- a) Trabalho em equipe.
- b) Relacionamento pessoal.
- c) Meios de comunicação.
- d) Retroalimentação.

29. Assinale a alternativa que representa exemplos de vestuário considerado inadequado para o ambiente de trabalho:

- a) Uso de paletó e gravata.
- b) Brincos discretos e pequenos.
- c) Roupas que são coladas ao corpo, com decotes.
- d) Sapatos de salto alto.

30. No caso do profissional de atendimento, ele deverá conter em seu perfil as qualidades pessoais como:

- a) Gostar de servir, antipatia, gentileza.
- b) Boa comunicação, equilíbrio emocional, simpatia.
- c) Hostilidade, educação, boa comunicação.
- d) Gentileza, simpatia e ojeriza.