

**ATUALIDADES 05 QUESTÕES:**

**QUESTÃO 1** (Valor: 1)

**Em 2018, algumas doenças que estavam erradicadas retornaram. A crise financeira brasileira e, conseqüentemente, a precariedade com que vivem várias famílias contribuíram para o retorno dessas doenças. Assinale a alternativa que aponta duas destas doenças.**

- A) Caxumba e febre.
- B) Difteria e gripe.
- C) Sarampo e rubéola.
- D) Coqueluche e leucemia.

**QUESTÃO 2** (Valor: 1)

**A última década foi de reviravoltas para um país asiático que vem cumprindo um papel de protagonismo no crescimento das economias de todo o mundo, sendo o principal parceiro comercial em todos os continentes. Nos últimos anos, porém, uma desaceleração na produção vem causando temor nas bolsas de valores e em governos do mundo todo. De que país estamos falando?**

- A) Estados Unidos.
- B) China.
- C) Índia.
- D) Paquistão.

**QUESTÃO 3** (Valor: 1)

**A Justiça brasileira, em 2016, tentou várias vezes bloquear o aplicativo de conversas WhatsApp. Assinale a alternativa que define o motivo pelo qual a Justiça tentou suspender temporariamente o serviço.**

- A) A empresa não liberou mensagens que supostamente ajudariam a comprovar os culpados de alguns crimes.
- B) A empresa não se responsabilizou pela privacidade dos brasileiros nas últimas décadas.
- C) As mensagens enviadas por milhões de brasileiros foram transformadas em falsas notícias.
- D) O envio e recebimento de mensagens estava ficando muito caro.

**QUESTÃO 4** (Valor: 1)

**O projeto que propõe alterações na Previdência Social vem sendo discutido pelo Congresso Nacional desde 2017. O pouco avanço nas discussões se dá, principalmente, pela proposta que altera a idade mínima para se aposentar, que passaria para 65 anos. No entanto, em 2018 o projeto não pode ser votado pelo congresso. Assinale a alternativa que aponta o motivo dessa situação.**

- A) Aumento de emendas no projeto original.
- B) Mudança na Presidência da República.
- C) Discordância dos partidos políticos quanto à idade mínima.
- D) Intervenção federal no Rio de Janeiro.

**QUESTÃO 5** (Valor: 1)

A história recente brasileira vive, desde 2016, um grande período de instabilidade tanto política quanto econômica. Dentre os fatos que contribuíram para esta instabilidade está a Operação Lava- Jato. Assinale a alternativa que melhor descreve o que evidencia essa “operação”.

- A) Investigou somente o sistema de corrupção na Petrobrás que acabou na prisão de mais de trinta diretores.
- B) Proibiu que partidos políticos envolvidos em corrupção se coligassem para disputar eleições presidenciais.
- C) Denunciou um esquema de pagamentos de propinas bilionárias envolvendo grandes empresas e vários partidos políticos.
- D) Aprovou no congresso nacional um projeto com dez medidas a serem tomadas em caso de corrupção.

**MATEMÁTICA 05 QUESTÕES:**

**QUESTÃO 6** (Valor: 1)

A Unidade de Saúde “Viver Melhor” tem oito enfermeiros e três médicos. Para atender os plantões dessa Unidade é necessário formar equipes constituídas de um médico e três enfermeiros. Logo, qual o número de equipes diferentes possível poderá ser formado?

- A) 24
- B) 56
- C) 168
- D) 336

**QUESTÃO 7** (Valor: 1)

Um ângulo agudo  $\beta$  com  $\text{sen } \beta = \frac{3}{5}$ , qual o valor da divisão  $\frac{\text{sen } \beta + \text{cos } \beta}{\text{tg } \beta}$  :

- A)  $\frac{21}{20}$
- B)  $\frac{28}{15}$
- C)  $\frac{28}{75}$
- D)  $\frac{21}{100}$

**QUESTÃO 8** (Valor: 1)

Sendo que as medidas dos ângulos internos de um triângulo estejam em progressão aritmética, e que a medida do maior ângulo é o quádruplo da medida do menor. Com essas informações a diferença entre a medida do maior ângulo e a soma das medidas dos outros dois é:

- A)  $20^\circ$
- B)  $40^\circ$
- C)  $80^\circ$
- D)  $90^\circ$

**QUESTÃO 9** (Valor: 1)

Levando em conta duas funções tais que  $f(x) = x + 3$  e  $f(g(x)) = 5x + 4$  Então a expressão  $\frac{g(-2)}{f(0)}$  é igual a:

- A) 3
- B) 1
- C) 0
- D) -3

**QUESTÃO 10** (Valor: 1)

Muitos são os objetos que representam um paralelepípedo. Considere um reservatório que apresenta a forma de um paralelepípedo retângulo cuja a base mede 10 m de comprimento por 8 m de largura. Devido a um vazamento, 57600 litros de água foram desperdiçados, equivalente a 6% da sua capacidade total. Conforme essas condições, a altura desse reservatório tem o valor de:

- A) 1,2 m
- B) 2,4 m
- C) 12 m
- D) 120 m

**PORTUGUÊS 05 QUESTÕES:**

**QUESTÃO 11** (Valor: 1)

A inadequação vocabular pode provocar em um enunciado diferentes problemas de linguagem, como redundâncias, ambiguidades e má compreensão da mensagem. As frases abaixo apresentam problemas dessa natureza, com exceção de uma, que você deverá identificar.

- A) As pessoas que consomem frutas frequentemente são mais saudáveis.
- B) Júlio disse a seu primo que sua irmã havia chegado.
- C) Num país tropical as mangas são consumidas em todas as dietas.
- D) O Brasil exportou para fora menos trigo nesta década.

**QUESTÃO 12** (Valor: 1)

**O cuidado com a ortografia é essencial em qualquer texto, seja ele mais ou menos formal. Em apenas uma opção todas as palavras estão escritas de acordo com as normas da ortografia portuguesa. Identifique-a.**

- A) Catequese, melancia, minissaia, êxodo.
- B) Crisântemo, catequisar, gratuito, ônibus.
- C) Suicídio, microônibus, espírito, cansasso.
- D) Eletrônico, peixe, couve, espontâneo.

**QUESTÃO 13** (Valor: 1)

**Ao escrevermos textos mais formais como os da esfera do trabalho, devemos considerar a necessidade de uso correto da norma padrão. É comum encontrarmos erros principalmente de concordância nesses textos. Há uma alternativa abaixo que apresenta um erro bem comum de concordância verbal. Assinale-a.**

- A) Há bastantes pessoas esperando seu pronunciamento.
- B) As certidões negativas estão em anexo ao documento.
- C) Não havia três cópias da ata conforme foi solicitado.
- D) Fazem alguns dias que este documento foi enviado.

**QUESTÃO 14** (Valor: 1)

**Leia o poema abaixo, de Oswald de Andrade, um dos maiores escritores do Modernismo brasileiro.**

**Pronominais**

Dê-me um cigarro

Diz a gramática  
Do professor e do aluno

E do mulato sabido  
Mas o bom negro e o bom branco

Da Nação Brasileira  
Dizem todos os dias

Deixa disso camarada  
Me dá um cigarro

**A partir da leitura e interpretação, assinale a opção que traz uma informação correta acerca do poema.**

- A) De acordo com o texto, o uso dos pronomes no Brasil possui mais correção na fala do “bom negro e o bom branco”.
- B) A leitura do poema nos mostra como os brasileiros falam errado.
- C) O autor retrata as diferenças existentes entre as formas pronominais no Brasil que se evidenciam principalmente na fala.
- D) A leitura do poema nos mostra que todas as duas formas - “Dê-me” e “Me dá” - estão erradas.

**QUESTÃO 15** (Valor: 1)

Costumamos observar nas placas de propaganda espalhadas pela cidade problemas de escrita distantes das regras da ortografia oficial brasileira. Isso se dá principalmente quando o próprio dono do comércio resolve escrever a placa. Conforme seu nível de escolaridade e de seu contato com textos formais, os problemas de escrita podem ser maiores ou menores. Observe, por exemplo, palavras abaixo retiradas de uma dessas placas:

**Batata - Sebola - Méu - Melansia - Laranja - Acerola**

Considerando as regras ortográficas, quantas palavras acima estão escritas de forma equivocada?

- A) 4
- B) 3
- C) 2
- D) 1

**ESPECÍFICAS 25 QUESTÕES:**

**QUESTÃO 16** (Valor: 1)

**Quando meu chefe pede para eu guardar sigilo profissional eu:**

- A) Atendo as expectativas.
- B) Não dou importância para isso e falo apenas para meu amigo.
- C) Não sei guardar segredo.
- D) Guardo segredo até alguém perguntar algo para mim.

**QUESTÃO 17** (Valor: 1)

**Ao receber uma ligação, como a recepcionista deverá atender ao telefone:**

- A) Nome da empresa, nome do funcionário e saudação.
- B) Nome do cliente, nome da empresa e saudação.
- C) Oi, tudo bem? Quem fala?
- D) Nenhuma das alternativas estão corretas.

**QUESTÃO 18** (Valor: 1)

**Considere a alternativa INCORRETA sobre o cargo de Recepcionista:**

- A) É um trabalho que demanda atenção, empatia, entonação equilibrada da voz.
- B) Paciência, qualidade no atendimento e equilíbrio pessoal e profissional.
- C) Presteza, agressividade na fala e antipatia.
- D) A voz deverá ser equilibrada, postura ética e qualidade no atendimento.

**QUESTÃO 19** (Valor: 1)

**A ética no ambiente de trabalho torna-se necessária para:**

- A) Prezar pela seriedade da empresa.
- B) Demonstra o respeito e o caráter do cidadão.
- C) Demonstra segurança das informações.
- D) Todas as alternativas estão corretas.

**QUESTÃO 20** (Valor: 1)

**Sabe-se que a postura profissional no ambiente de trabalho é fundamental. Diante disso, assinale a alternativa que não representa postura profissional positiva.**

- A) Usar roupas formais.
- B) Se dirigir às pessoas conforme o pronome de tratamento.
- C) Utilizar gírias no dia a dia e falar mal do colega.
- D) Apresentar-se de modo cortês entre as pessoas a serem recebidas.

**QUESTÃO 21** (Valor: 1)

**Dentre as responsabilidades da recepcionista encontram-se:**

- A) Organização de arquivos.
- B) Atendimento telefônico.
- C) Atendimento ao público.
- D) Todas as alternativas estão corretas.

**QUESTÃO 22** (Valor: 1)

**A comunicação ineficaz é:**

- A) Atender a todos de forma cordial.
- B) Atender a todos de forma cordial e objetiva.
- C) Atender a todos com discrição, organização e presteza.
- D) Atender mal a todos e demonstrar desinteresse.

**QUESTÃO 23** (Valor: 1)

**Sobre a qualidade no atendimento, assinale a alternativa correta.**

- A) Ser prestativo, transmitir insegurança e ter respeito com todos.
- B) Ser discreto, antiético e ter bom senso de humor.
- C) Ser organizado, simpático, agir com presteza e agilidade no atendimento.
- D) Ser indiscreto, antipático e demonstrar timidez.

**QUESTÃO 24** (Valor: 1)

**Em nenhuma hipótese o recepcionista deverá:**

- A) Ser agressivo.
- B) Demonstrar interesse pelo cliente.
- C) Prestar atendimento de modo eficaz.
- D) Atender bem ao telefone.

**QUESTÃO 25** (Valor: 1)

**Preza-se ao recepcionista que:**

- A) Seja dinâmico.
- B) Organizado.
- C) Boa entonação de voz.
- D) Todas as alternativas estão corretas.

**QUESTÃO 26** (Valor: 1)

**Em caso de cliente exaltado e insatisfeito, a recepcionista deverá:**

- A) Mostrar interesse pelo problema, manter a calma, anotando e repassando ao setor responsável.
- B) Avisar o cliente que não há como resolver o problema.
- C) Demonstrar desinteresse em ajudar.
- D) Demonstrar insegurança ao cliente.

**QUESTÃO 27** (Valor: 1)

**Sabe-se que o atendimento telefônico é uma tarefa fundamental da recepcionista. Para ter um atendimento telefônico de excelência é necessário:**

- A) Atender com agilidade, linguagem informal e arrogância.
- B) Atender com seriedade, entonação aguda da voz e agressividade.
- C) Atender com espontaneidade, gírias e agilidade.
- D) Atender com agilidade, presteza e entonação equilibrada da voz.

**QUESTÃO 28** (Valor: 1)

**As relações interpessoais por vezes são respeitadas entre as pessoas e outras vezes podem gerar conflitos. O que pode restringir as relações interpessoais:**

- A) Motivação.
- B) Manipulação.
- C) Iniciativa.
- D) Empatia.

**QUESTÃO 29** (Valor: 1)

**O profissional recepcionista é considerado:**

- A) O cartão de visita da empresa.
- B) Alguém sem importância para a empresa.
- C) Alguém com pouca importância para a empresa.
- D) Todas as alternativas estão corretas.

**QUESTÃO 30** (Valor: 1)

**Sobre a comunicação assertiva, analise:**

- (I) É transmitir uma mensagem se colocando no lugar do outro, a fim de facilitar a resolução de problemas em tempo hábil.
- (II) É fazer tudo sozinho, sem pedir ajuda de outras pessoas, pensar somente em si, tratar agressivamente aos outros e resolver a situação fora do prazo estipulado.
- (III) É ter comunicação clara, objetiva, com foco na resolução de problemas, sabendo ouvir e transmitir sua fala entre os indivíduos.
- (IV) O indivíduo apresenta sinais de frustração, não impõe suas opiniões.

**Está(ão) correta(s) a(s) alternativa(s):**

- A) I
- B) I e IV
- C) II e III
- D) I e III

**QUESTÃO 31** (Valor: 1)

**O profissional recepcionista deverá utilizar no seu dia a dia profissional a comunicação:**

- A) Passiva.
- B) Agressiva.
- C) Assertiva.
- D) Nenhuma das alternativas.

**QUESTÃO 32** (Valor: 1)

**Um bom atendimento é aquele que:**

- A) Inicia com um sorriso e uma conversa cortês, encaminha ao setor responsável e fica a disposição para dúvidas.
- B) Confronta o cliente quando o mesmo está em tom alto.
- C) É prestativo, antipático e busca a resolução de conflitos.
- D) Todas as alternativas estão incorretas.

**QUESTÃO 33** (Valor: 1)

**Tratando-se de etiqueta, como o recepcionista deverá se apresentar:**

- A) Usar saia curta e regata.
- B) Usar roupas confortáveis, formais, sem marcar o corpo e maquiagem leve.
- C) Usar vestido curto e maquiagem escura.
- D) Usar maquiagem escura e cabelo solto.

**QUESTÃO 34** (Valor: 1)

**Acerca da ética profissional, assinale a opção INCORRETA.**

- A) Tratar igualmente todas as pessoas sem distinção.
- B) Não guardar informações sigilosas da empresa.
- C) Não falar mal dos colegas e clientes.
- D) Todas as alternativas são verdadeiras.

**QUESTÃO 35** (Valor: 1)

**Muitas vezes é comum o superior imediato apresentar retorno sobre o trabalho do colaborador. A esse processo dá-se qual nome:**

- A) Feedback.
- B) Comunicação formal.
- C) Comunicação informal.
- D) Comunicação ativa.

**QUESTÃO 36** (Valor: 1)

**São atribuições de Recepcionista:**

- A) Recepcionar.
- B) Anunciar e controlar a entrada e a saída de pessoas na empresa.
- C) Recepcionar e prestar informações às pessoas que procuram a empresa.
- D) Todas as alternativas estão corretas.

**QUESTÃO 37** (Valor: 1)

**Manter uma postura profissional é necessário dentro de uma organização. Quais dos itens abaixo não condiz com a postura profissional:**

- A) Vestimenta.
- B) Pontualidade.
- C) Desinteresse.
- D) Ética.

**QUESTÃO 38** (Valor: 1)

**O motivo da existência dos conflitos tanto nas organizações como na vida pessoal, é decorrente da falha na comunicação, falha essa que pode ser identificada pelo emissor e pelo receptor, e que pode ser trabalhada através de diversas formas, dentre elas através das categorias. Assinale a alternativa correta.**

- A) Comunicação Interpessoal, comunicação pessoal, comunicação de grupo.
- B) Comunicação Interpessoal, comunicação pessoal, comunicação de massa.
- C) Comunicação Interpessoal, comunicação de grupo, comunicação de intelectual.
- D) Comunicação Interpessoal, comunicação de grupo, comunicação de massa.

**QUESTÃO 39** (Valor: 1)

**A comunicação interpessoal é de extrema importância para o desenvolvimento do indivíduo. Os elementos chave da comunicação interpessoal são:**

- A) Palavra, escuta, atenção, transparência e feedback.
- B) Escuta, transparência, feedback, gestão e atenção.
- C) Palavra, escuta, transparência, feedback e gestão.
- D) Palavra, escuta, atenção, gestão e feedback.

**QUESTÃO 40** (Valor: 1)

**Quais dos itens abaixo está INCORRETO, quando se refere as formas de comunicação:**

- A) Escrita.
- B) Falada.
- C) Não verbal.
- D) Ruído.