



**SÓ ABRA QUANDO AUTORIZADO**  
**LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO**

**CONFIRA O SEU CADERNO**

01. Este caderno de provas contém questões de múltipla escolha dispostas em ordem numérica, com apenas uma alternativa correta.
02. Confira seu caderno quando o Fiscal de Sala autorizar, pois não lhe será entregue outro, exceto no caso do item 3.
03. Se houver falhas: *folhas em branco, páginas trocadas, falta de questão, má impressão, levante o braço*. O Fiscal de Sala trocará seu caderno.
04. Confira se o caderno de questões corresponde ao cargo para o qual se inscreveu.

**INSTRUÇÕES E CUIDADOS NO PREENCHIMENTO DA FOLHA DE RESPOSTAS**

01. Confira cuidadosamente seus dados na Folha de Respostas, assine-a, e comunique ao Fiscal de Sala em caso de alguma divergência, não faça qualquer alteração em sua folha.
02. Use caneta esferográfica de tinta azul ou preta.
03. As Folhas de Respostas preenchidas a lápis, não serão aceitas.
04. Preencha todos os espaços corretamente, a Leitora Óptica é sensível a marcas escuras.
05. Ao terminar, verifique se todas as respostas foram marcadas, mais de uma resposta marcada ou rasurada, invalidará a questão.
06. Leia atentamente as instruções na Folha de Respostas.
07. Valem, exclusivamente, as respostas corretamente assinaladas na Folha de Respostas.

**ATENÇÃO:**

01. Use para rascunho as partes em branco do caderno.
02. Não será permitido qualquer outro material sobre a carteira, que não seja o da prova.

**Como preencher:**

ASSIM 

	A	B	C	D
01	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
02	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
03	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
04	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
05	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
06	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
07	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
08	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**PREENCHIMENTO OBRIGATÓRIO**

nº Insc. \_\_\_\_\_

Nome por extenso \_\_\_\_\_

**CARGO: RECEPCIONISTA**

01	11	21	31	41	51	61	71	81	91	101	111
02	12	22	32	42	52	62	72	82	92	102	112
03	13	23	33	43	53	63	73	83	93	103	113
04	14	24	34	44	54	64	74	84	94	104	114
05	15	25	35	45	55	65	75	85	95	105	115
06	16	26	36	46	56	66	76	86	96	106	116
07	17	27	37	47	57	67	77	87	97	107	117
08	18	28	38	48	58	68	78	88	98	108	118
09	19	29	39	49	59	69	79	89	99	109	119
10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	110	120

Este gabarito será destacado somente pelo Fiscal de Sala no momento da entrega da Prova



## RECEPCIONISTA

### CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

01. A palavra "hierarquia" tem origem grega, *hieros* (sagrado) + *arquia* (ser chefe). O mesmo que "comando sagrado". Veio do latim eclesiástico *hierachia*, talvez através do francês *hierarchie*. Designava, no cristianismo primitivo o poder dado por Cristo aos apóstolos para formarem e governarem a Igreja. Designa hoje qualquer sistema onde a distribuição do poder é

(A) igual e escalonado.  
(B) desigual e escalonado.  
(C) igual, simbólico e escalonado.  
(D) abstrato e linear.

02. No atendimento ao público, a Recepcionista deve ser sensível ao contexto que a cerca, possibilitando maior eficácia em seu trabalho. As atribuições inerentes ao atendimento podem ser monótonas, pois ocorre a repetição da mesma informação ou orientação para diversas pessoas e mesmo a execução de trabalhos muito semelhantes. Entretanto, o atendimento possui um elemento básico que pode torná-lo interessante. Esse elemento é o relacionamento humano, que enriquece o trabalho, diminui a monotonia e cria experiências singulares. O contato entre pessoas pode ser estimulante, mas no desempenho do trabalho esse contato deve seguir algumas normas.

Julgue os itens abaixo, relativos às normas de atendimento ao público e coloque (V) para Verdadeiro ou (F) para Falso.

- ( ) O atendimento deve ser breve e objetivo, mas ser realizado com boa carga de atenção e gentileza.
- ( ) É importante conhecer as condições que envolvem o cliente, uma vez que a pessoa que procura atendimento público, se normalmente, tem um problema a resolver, está desgastada pela espera, apressada e pode estar emocionalmente alterada. Assim, a Recepcionista deve ser cordial e envolver-se na problemática do cliente.
- ( ) A Recepcionista deve ser capaz de prever e/ou identificar problemas no atendimento, analisar as causas e consequências, tomar providências para evitá-los e/ou solucioná-los, recorrendo exclusivamente à sua própria capacidade de percepção e iniciativa.
- ( ) A boa comunicação é um fator essencial no atendimento ao público. O Recepcionista deve preocupar-se com a objetividade ao se expressar, procurando verificar o entendimento das mensagens transmitidas e recebidas.
- ( ) A Recepcionista deve ter especial atenção para não cometer discriminações e prestações de atendimentos diferenciados em função da etnia, nível social ou econômico e preferências religiosas dos clientes.

Assinale a alternativa que preenche corretamente os parênteses.

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

03. Cortesia no atendimento ao público, orientação para o autoatendimento e conhecimento dos empregados sobre serviços são exemplos voltados para a preocupação com

(A) ciclo de serviço.  
(B) ferramenta gerencial.  
(C) ferramenta da qualidade.  
(D) indicador de desempenho.

04. A respeito dos métodos de arquivamento, considere as afirmações a seguir.

- I. A escolha do método de arquivamento deve ser determinada pela natureza dos documentos e a estrutura da entidade, embora, de modo geral, qualquer sistema possa apresentar resultados satisfatórios se for adequadamente aplicado.
- II. Em comparação aos demais, o método alfabético é o mais simples, rápido e barato, além de dificilmente gerar erros de arquivamento, mesmo quando o volume de documentos é grande.
- III. Podem-se dividir os métodos de arquivamento em duas grandes classes, a dos alfabéticos e a dos numéricos; cada uma delas, por sua vez, dividi-se em diversas subclasses.

São corretas as afirmações contidas em

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

05. Numa instituição pública, o livro de protocolo tem uma função bem definida.

Ele serve para

- (A) avaliar a procedência dos documentos chegados ao órgão público em cada mês.  
(B) fazer o controle das cópias dos documentos mais importantes.  
(C) registrar a entrada e a saída de todos os documentos.  
(D) fazer o planejamento dos documentos a serem enviados.

06. O Servidor, de acordo com as Relações Humanas no trabalho, deve

- (A) aproveitar as oportunidades do trabalho para solucionar problemas pessoais.  
(B) exercer com dedicação e zelo todas as atribuições previstas para o cargo.  
(C) comentar problemas particulares, criando assim, um clima de maior intimidade.  
(D) fazer comentários com os colegas da repartição sobre tudo o que acontece ao seu redor e estar sempre atento à movimentação de todos os demais Servidores.

07. A respeito de Arquivos Numéricos, é correto afirmar que

- (A) guardam documentos oficiais ou de valor histórico em caráter permanente.  
(B) são também chamados de "limbo", "purgatório" ou "arquivo morto".  
(C) devem necessariamente ser conservados próximos aos escritórios.  
(D) reúnem documentos que precisam estar acessíveis, apesar de menos consultados.

08. Avalie as proposições a seguir e marque (V) para Verdadeiro ou (F) para Falso.

- Ao atender um cliente grosseiro a Recepcionista deve
- ( ) tratá-lo com calma e educação, demonstrando que está disposta a ajudá-lo.
- ( ) tratá-lo com calma e educação, no caso de persistência, ela deverá desligar a ligação.
- ( ) tratá-lo com educação e com colocações adequadas usando de imposição e energia nos momentos certos.
- ( ) tratá-lo com educação e com colocações adequadas retrucando as grosserias para resguardar-se.

Aponte a alternativa correta da sequência:

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

09. Em uma repartição, quem deverá ser atendido primeiro?
- (A) Quem chegar depois, mas que tenha avisado antecipadamente por telefone.
  - (B) Quem estiver com pressa.
  - (C) Quem chegar primeiro, independente de idade, estado de saúde ou em período de gestação.
  - (D) As pessoas idosas, doentes, deficientes físicos e gestantes.

10. Ao anotar um recado, é importante solicitar
- (A) o nome, o endereço e o cargo de quem ligou.
  - (B) o nome, a empresa e o número do telefone de quem ligou.
  - (C) o nome, a empresa, o número do telefone e o horário em que recebeu a ligação.
  - (D) o nome completo, o e-mail, o número do telefone fixo e do celular.

### LÍNGUA PORTUGUESA

11. O verbo **conseguir** pertence à
- (A) primeira conjugação.
  - (B) segunda conjugação.
  - (C) terceira conjugação.
  - (D) defectivo.

12. A palavra **livro** é um substantivo
- (A) próprio, concreto, primitivo e simples.
  - (B) comum, abstrato, derivado e composto.
  - (C) comum, abstrato, primitivo e simples.
  - (D) comum, concreto, primitivo e simples.

13. Em “vender” (vend - e - r), os elementos mórficos que aparecem, entre parênteses são, respectivamente,
- (A) prefixo – vogal temática – desinência.
  - (B) radical – vogal temática – sufixo.
  - (C) radical – desinência – desinência.
  - (D) radical – vogal temática – desinência.

14. Aponte a alternativa em que o pronome, sublinhado, esteja classificado de maneira **incorreta**.
- (A) Eles não foram ao cinema. (pessoal reto)
  - (B) Não me diga asneiras! (pessoal oblíquo)
  - (C) Aquele aviso foi colocado hoje. (pronome possessivo)
  - (D) O problema é nosso. (pronome possessivo)

15. Aponte a alternativa que completa corretamente as lacunas.

“As palavras que não se formam de nenhuma outra são \_\_\_\_\_; as que se formam de outra são \_\_\_\_\_.”

- (A) compostas – primitivas.
- (B) derivadas – cognatas.
- (C) primitivas – derivadas.
- (D) primitivas – compostas.

16. Observe o texto a seguir.

“Sem alegria nem cuidado\_\_nosso pai encalçou o chapéu e decidiu um adeus para a gente\_\_ Nem falou outras palavras\_\_não pegou matula nem trouxa\_\_não fez a alguma recomendação\_\_”

(Guimarães Rosa)

Os sinais de pontuação que preenchem **corretamente** as lacunas do texto são, respectivamente,

- (A) vírgula – ponto – vírgula – vírgula – ponto.
- (B) ponto – vírgula – ponto – vírgula – ponto.
- (C) vírgula – vírgula – ponto – vírgula – dois pontos.
- (D) ponto – vírgula – vírgula e ponto – ponto – dois pontos.

17. Em “Muitos estão descontentes **com a sorte**.”, o termo em destaque exerce a função sintática de
- (A) objeto direto.

- (B) objeto indireto.
- (C) agente da passiva.
- (D) complemento nominal.

18. No período “Eles, **que sempre me apoiaram**, já não estão mais comigo.”, a oração em destaque é
- (A) subordinada adjetiva restritiva.
  - (B) subordinada adjetiva explicativa.
  - (C) subordinada adverbial comparativa.
  - (D) subordinada adverbial consecutiva.

19. A forma verbal “cantara” está no tempo
- (A) pretérito mais-que-perfeito do modo indicativo.
  - (B) futuro do presente do modo subjuntivo.
  - (C) futuro do pretérito do modo indicativo.
  - (D) pretérito imperfeito do modo indicativo.

20. Em “Machuquei-**me** com o martelo.”, o pronome é
- (A) demonstrativo.
  - (B) reflexivo.
  - (C) substantivo.
  - (D) indefinido.

### MATEMÁTICA

21. Calcule:  $(-7)^3 =$
- (A) 123
  - (B) -343
  - (C) 221
  - (D) -127

22. Qual o valor da expressão  $3 \cdot \left(-\frac{2}{3}\right)^2 - 5 \cdot \left(\frac{4}{3}\right)^2 =$

- (A)  $\frac{18}{7}$
- (B)  $-\frac{68}{9}$
- (C)  $-\frac{54}{7}$
- (D)  $\frac{29}{9}$

23. Reduzindo em uma só potência  $\frac{7^8}{7}$ , obtém-se:

- (A) 1
- (B) 0
- (C) -7
- (D)  $7^7$

24. Se  $\frac{x}{y} = \frac{2}{3}$ , então  $\frac{2y}{5x}$  é igual a:

- (A)  $\frac{3}{5}$
- (B)  $\frac{3}{15}$
- (C)  $\frac{5}{15}$
- (D)  $\frac{5}{5}$

25. Simplificando a fração algébrica  $\frac{2abc}{5abx}$ , obtém-se:

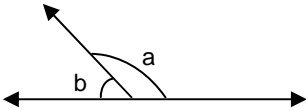
- (A)  $\frac{2}{5}$
- (B)  $\frac{2c}{5x}$

- (C)  $\frac{2bc}{ab^2}$   
(D)  $\frac{2ac}{5a}$

26. Qual a raiz quadrada exata do número 42,25?

- (A) 2,4  
(B) 2  
(C) 6,5  
(D) 4,8

27. Na figura a seguir, sabemos que  $a=17x-16$  e  $b=7x+4$ .  
Determine em graus as medidas  $a$  e  $b$ .



- (A)  $a=80^\circ$  e  $b=10^\circ$   
(B)  $a=120^\circ$  e  $b=60^\circ$   
(C)  $a=130^\circ$  e  $b=70^\circ$   
(D)  $a=140^\circ$  e  $b=60^\circ$

28. Um ângulo é obtuso quando sua medida é:

- (A) maior que  $90^\circ$   
(B) maior que  $60^\circ$   
(C) maior que  $30^\circ$   
(D) maior que  $10^\circ$

29. A medida de um ângulo é igual à terça parte da medida do seu suplemento. Qual a medida desse ângulo?

- (A)  $10^\circ$   
(B)  $25^\circ$   
(C)  $30^\circ$   
(D)  $45^\circ$

30. Resolva a equação  $8x+7a=2x+25a =$

- (A)  $2ax$   
(B)  $3x^2$   
(C)  $3a$   
(D)  $2ax^3$

### CONHECIMENTOS GERAIS

31. A instauração da República no Brasil foi inspirada numa doutrina que lançou uma de suas ideias em um dos atuais Símbolos Nacionais do Brasil. Esta filosofia foi:

- (A) a dos enciclopedistas franceses  
(B) tomista  
(C) socialista  
(D) positivista

32. A "Política dos Governadores", acordo entre as oligarquias estaduais e o Governo Federal, foi organizada e executada:

- (A) por Prudente de Moraes  
(B) por Campos Salles  
(C) pelo Governo Provisório da República Velha  
(D) pelo Estado Novo

33. A produção de manganês do Amapá destina-se:

- (A) ao consumo local  
(B) ao abastecimento das usinas do Sul  
(C) à exportação  
(D) ao abastecimento das usinas do Sudeste

34. Quem é o autor da obra "Adoração dos Pastores"?

- (A) Rembrandt  
(B) Monet  
(C) El Greco  
(D) Jan Van Eyck

35. Qual sistema transforma energia química em energia elétrica?

- (A) CD  
(B) Pilha  
(C) Fio  
(D) Ímã

36. O Estado pressupõe:

- (A) Um conjunto de cidades.  
(B) Uma nação politicamente organizada.  
(C) Um povo que fala a mesma língua.  
(D) Pessoas de várias classes sociais.

37. No Brasil, a Região Norte é proporcionalmente a mais extensa abrangendo:

- (A) 42% do território brasileiro  
(B) 63% do território brasileiro  
(C) 75% do território brasileiro  
(D) 20% do território brasileiro

38. Em qual cidade mineira estão as esplêndidas estátuas dos Profetas, esculpidas em pedra-sabão, obra imortal de Antônio Francisco Lisboa, o Aleijadinho?

- (A) Sabará  
(B) Uberlândia  
(C) Diamantina  
(D) Congonhas

39. Washington Luís administrou o país no período governamental que encerraria a:

- (A) Democracia  
(B) Redemocratização  
(C) Revolução Constitucionalista  
(D) República Velha

40. A partir de 1810, com a Família Real Portuguesa presente no Brasil, houve um período de profunda influência britânica na vida econômica brasileira. Isso se deu através:

- (A) da abertura dos portos às Nações Unidas  
(B) da assinatura de tratados comerciais que favoreciam os ingleses  
(C) de empréstimos espanhóis para instalação de indústrias brasileiras  
(D) da instalação de fábricas japonesas no Brasil