

## Recepcionista

### PORTUGUÊS

01) "Aquele homem não passa de um BOÇAL: é grosseiro e descuidado com as palavras." Assinale a alternativa em que a palavra possua o mesmo significado do termo em destaque na frase:

- a) Orgulhoso.
- b) Sincero.
- c) Rude.
- d) Intrometido.
- e) Arrogante.

02) Das opções abaixo, a única palavra composta por um tritongo é:

- a) Touro.
- b) Saguão.
- c) Muito.
- d) Sério.
- e) Moedor.

03) "Quero ser 'zen', \_\_\_\_ a ansiedade não deixa, pois os problemas crescem cada vez \_\_\_\_, \_\_\_\_ não irei desistir mesmo assim." A alternativa que preenche as lacunas de forma correta é:

- a) Mais – mas – mais.
- b) Mais - mais - mas.
- c) Mas – mas – mais.
- d) Mas - mais - mas.
- e) Mais – mais – mais.

04) Há um dígrafo consonantal apenas na palavra:

- a) Gesso.
- b) Crina.
- c) Placa.
- d) Tempo.
- e) Braço.

05) Todas as palavras abaixo são preenchidas por J, exceto:

- a) Can\_\_ica.
- b) A\_\_uste.
- c) Here\_\_e.
- d) Lison\_\_a.
- e) Gor\_\_eta.

06) Todas as palavras abaixo são preenchidas por X, exceto:

- a) Me\_\_er.
- b) Lu\_\_o.
- c) \_\_arco.
- d) \_\_icara.
- e) Bru\_\_a.

07) Temos uma palavra incorretamente grafada em:

- a) Geringonça.
- b) Monja.
- c) Acinte.

- d) Picina.
- e) Obsessão.

08) "Fiquei mau porque não sabia onde vinham tantos problemas, mas nada que uma mulher com um bom terapeuta não resolva." A alternativa que preenche as lacunas de forma correta é:

- a) Mau – donde – mas – sessão.
- b) Mau – onde - mas – sessão.
- c) Mal - donde - mas – sessão.
- d) Mal – onde – mais – seção.
- e) Mau – donde – mais - sessão.

09) A única palavra em que a letra X tem som de S é:

- a) Texto.
- b) Exato.
- c) Táxi.
- d) Feixe.
- e) Axioma.

10) Complete a lacuna:

"Ela é uma pessoa totalmente \_\_\_\_\_."

- a) Assesível.
- b) Acesívio.
- c) Acesível.
- d) Asessível.
- e) Acessível.

### MATEMÁTICA

11) Marta está fazendo espetinhos de uva para fondue. Ela vai colocar 6 uvas por espetinho. Se ela possui 8 cachos de uva e cada cacho possui 75 uvas, quantos espetinhos ela fará?

- a) 6.
- b) 8.
- c) 10.
- d) 12.
- e) 14.

12) Treze caixas de barras de cereais com 24 unidades cada custam R\$ 349,44. Quanto custa cada unidade de barra de cereal?

- a) R\$ 0,92.
- b) R\$ 1,12.
- c) R\$ 1,45.
- d) R\$ 1,49.
- e) R\$ 1,62.

13) Eliana fez a cirurgia bariátrica e na primeira semana tem a expectativa de emagrecer 938g por dia. Quanto ela vai emagrecer na primeira semana?

- a) 6566kg.
- b) 0,6566kg.
- c) 65,66kg.
- d) 656,6kg.
- e) 6,566kg.

14) Uma caixa de papelão aguenta até 8kg. Serão colocados livros de 408g na caixa e não se deve ultrapassar o peso que a caixa aguenta. Qual é a quantidade máxima de livros que devem ser colocados?

- a) 16.
- b) 17.
- c) 18.
- d) 19.
- e) 20.

15) Qual é o valor de juros simples de uma aplicação cujo capital é R\$ 231.000,00, o tempo é 20 meses e a taxa mensal é 0,7%?

- a) R\$ 32.340,00.
- b) R\$ 323,40.
- c) R\$ 32,34.
- d) R\$ 231,00.
- e) R\$ 161,70.

### CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

16) Para atendermos bem o público, deve-se, exceto:

- a) Ter competência.
- b) Ter disponibilidade.
- c) Não ter iniciativa.
- d) Ser cortês.
- e) Ter uma boa comunicação.

17) Deve-se, ao atender o público, exceto:

- a) Ter apatia.
- b) Ter empatia.
- c) Não delegar aos outros as próprias tarefas e resolver o problema.
- d) Ser solícito.
- e) Não ser grosseiro.

18) Quanto ao atendimento telefônico, assinale a alternativa incorreta:

- a) Atender prontamente e com clareza.
- b) Utilizar o seu estilo mais cortês no contato, adaptando-o ao conteúdo do telefonema.
- c) A voz deve ser clara.
- d) Não gritar, não sussurrar, não falar de forma afetada, não falar depressa e nem utilizar bordões de linguagem (gírias); não falar como se estivesse lendo.
- e) Sempre que possível, deve-se interromper o interlocutor.

19) Ao atender o telefone, deve-se utilizar palavras como, exceto:

- a) Obrigado.
- b) Por favor.
- c) Desculpe.
- d) Poderia falar logo, estou com pressa.
- e) Bom dia.

20) Ao transmitir um recado, deve-se evitar, exceto:

- a) Fazer juízo de valor.
- b) Transmitir opiniões.
- c) Elaborar suposições ou rumores.
- d) Utilizar informações de que dispõe no serviço.
- e) Transmitir o recado apenas à pessoa interessada.

21) Em caso de reclamação, deve-se:

- a) Não dar atenção.
- b) Ser grosseiro.
- c) Não escutar.
- d) Agir com naturalidade.
- e) Ser mal-educado.

22) Deve-se, para um bom atendimento em geral, exceto:

- a) Conhecer a organização e ter conhecimento sobre a instituição.
- b) Despedir-se rapidamente e sem gentileza.
- c) Saber acolher, orientar, informar, encaminhar e prestar informação de carácter geral.
- d) Mostrar interesse, ter segurança e clareza no atendimento.
- e) Compreender as necessidades do cidadão/cliente.

23) Para se obter um bom atendimento telefônico deve-se, exceto:

- a) Não demorar a atender o telefone.
- b) Identificar-se e procurar identificar o interlocutor.
- c) Não interromper e evitar colocar à espera o interlocutor.
- d) Falar de forma rápida, clara e natural, controlando a voz/respiração/ritmo de discurso.
- e) Demorar para atender o telefone.

24) Quanto aos telefones úteis, assinale a alternativa correta:

- a) Polícia Militar – 193.
- b) Samu – 193.
- c) Corpo de Bombeiros – 193.
- d) Defesa Civil – 190.
- e) Polícia Militar – 199.

25) Além da sala, existem outros objetos necessários para assegurar o bom andamento do trabalho da recepcionista, exceto:

- a) Vassoura.
- b) Lápis e caneta.
- c) Bloco de anotações.
- d) Relação dos ramais por nomes de funcionários.
- e) Relação dos números de telefones mais chamados.

26) O conceito "neste sistema, todas as ligações internas e a maioria das ligações para fora da empresa são feitas pelos usuários de ramais" refere-se a:

- a) Lista telefônica.

- b) Telefone.
- c) Ramal.
- d) PABX.
- e) Pulso.

27) Para tornar o trabalho da recepcionista mais agradável, deve-se, exceto:

- a) Não deixar que pessoas se aglomerem na sua sala.
- b) Não colocar líquidos, vasos de plantas, comida ou outro objeto perto do seu telefone, pois isso pode danificá-lo.
- c) Fazer atividade alheia ao seu trabalho durante o expediente.
- d) Não demorar para fazer a ligação após receber o tom de discar.
- e) Não deixar que pessoas inexperientes mexam no seu telefone.

28) O conceito "o conjunto de medidas adotadas, visando minimizar os acidentes de trabalho, doenças ocupacionais, bem como proteger a integridade e a capacidade de trabalho das pessoas envolvidas" define:

- a) Segurança do trabalho.
- b) Higiene.
- c) Telefone.
- d) Acidente de trabalho.
- e) Ramal.

29) São fatos gerados de acidente de trabalho, exceto:

- a) Ordem e limpeza precárias.
- b) Máquinas e equipamentos sem proteção.
- c) Ferramentas adequadas.
- d) Iluminação inadequada.
- e) Armazenamento inadequado de materiais.

30) Os objetivos das inspeções de segurança são, exceto:

- a) Possibilitar a determinação de meios preventivos antes da ocorrência de acidentes.
- b) Possibilitar a determinação de meios preventivos depois da ocorrência de acidentes.
- c) Ajudar a fixar nos trabalhadores a mentalidade da segurança e da higiene do local de trabalho.
- d) Encorajar os próprios trabalhadores a agirem na inspeção de seu ambiente de trabalho.
- e) Melhorar o entrelaçamento entre o serviço de segurança e os demais departamentos da empresa.

