



Concurso Público da Câmara Municipal de Palmeiras de Goiás/GO

RECEPCIONISTA

CADERNO DE QUESTÕES

25/08/2024

| DISCIPLINA | QUESTÕES |
|------------------------------------|----------|
| Língua Portuguesa | 01 a 10 |
| Matemática | 11 a 20 |
| Legislação Local | 21 a 25 |
| Noções de Informática | 26 a 30 |
| Conhecimentos Específicos do Cargo | 31 a 40 |
| Prova Discursiva | - |

SOMENTE ABRA ESTE CADERNO QUANDO AUTORIZADO

LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES

Atenção: Transcreva no espaço designado da sua FICHA DE IDENTIFICAÇÃO, com sua caligrafia usual, considerando as letras maiúsculas e minúsculas, a seguinte frase:

Gostaria de caminhar nos campos de girassóis?

1. Quando for autorizado abrir o caderno de questões, verifique se ele está completo ou se apresenta imperfeições gráficas que possam gerar dúvidas. Se isso ocorrer, solicite outro exemplar ao fiscal de sala.
2. Este caderno é composto por questões de múltipla escolha e prova discursiva. Cada questão de múltipla escolha apresenta quatro alternativas de respostas, das quais apenas uma é a correta. A prova discursiva consiste de uma questão discursiva, acerca de tema constante nos conhecimentos específicos ou atribuições do cargo, e deverá ser redigida em, no máximo, 30 (trinta) linhas.
3. O cartão-resposta é personalizado e não será substituído em caso de erro no preenchimento. Ao recebê-lo, confira se seus dados estão impressos corretamente. Se houver erro de impressão, notifique o(a) fiscal de sala.
4. Preencha, integralmente, um alvéolo por questão, utilizando caneta de tinta AZUL ou PRETA, fabricada em material transparente. A questão deixada em branco, com rasura ou com marcação dupla terá pontuação ZERO.

CONCURSO PÚBLICO

Leia o Texto 1 para responder às questões de **01 a 04**.

Texto 1

Afinal, pessoas com algum tipo de deficiência podem dirigir? Sim, em geral, é necessário que o motorista use próteses ou que o carro tenha instalações especiais, que permitam dirigir com segurança, o que irá gerar uma Carteira Nacional de Habilitação Especial (CNH Especial).

De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS), cerca de 10% da população mundial possui algum tipo de deficiência. Além disso, na legislação brasileira, enquadra-se como pessoa com deficiência cidadãos que possuam alguma dificuldade física, visual, auditiva e mental.

No Brasil, a Lei nº 13.146/2015, capítulo X, estabelece direitos ao transporte, mobilidade e acessibilidade a Pessoa com Deficiência (PcD). Para requerer a CNH Especial, o condutor deve realizar o processo normalmente. A única diferença ocorre durante o processo de avaliação médica.

Vale ressaltar que, se um condutor sofreu algum tipo de acidente que acarretou a uma deficiência transitória ou permanente, este deve passar pelo processo de habilitação da CNH Especial. A deficiência será avaliada rigorosamente para que se verifique até que ponto ela pode afetar sua desenvoltura como condutor de um veículo.

Disponível em: <<https://www.portaldotransito.com.br/noticias/fiscalizacao-e-legislacao/quais-sao-os-direitos-da-pessoa-com-deficiencia-no-transito/>>. Acesso em: 10 jun. 2024. [Adaptado].

QUESTÃO 01

Segundo o texto, para requerer a Carteira Nacional de Habilitação Especial (CNH Especial), a Pessoa com Deficiência (PcD) deve passar por um processo

- (A) exatamente idêntico ao realizado para obtenção da CNH comum.
- (B) completamente diferente para condutores com deficiência permanente.
- (C) somente distinto de outros quanto ao rigor da avaliação médica da deficiência.
- (D) relativamente menos exigente para motoristas cuja deficiência é temporária.

QUESTÃO 02

Considerando as características do gênero e a temática com foco nas Pessoas com Deficiência (PcD), a função social do texto é

- (A) criticar leis que liberam a CNH Especial para condutores do grupo das PcD.
- (B) promover a venda de veículos automotores adaptados para esse público.
- (C) informar direitos e deveres de motoristas com algum tipo de deficiência.
- (D) recomendar menos rigor no processo de CNH Especial para as PcD.

QUESTÃO 03

No parágrafo introdutório, o advérbio “Afinal” está sendo usado discursivamente com sentido equivalente ao da expressão

- (A) “finalmente”.
- (B) “depois de”.
- (C) “apesar de tudo”.
- (D) “e então”.

QUESTÃO 04

No último parágrafo, entre as sentenças “se um condutor sofreu algum tipo de acidente que acarretou a uma deficiência transitória ou permanente” e “este deve passar pelo processo de habilitação da CNH Especial”, é estabelecida uma relação sintática e semântica de

- (A) oposição.
- (B) condição.
- (C) comparação.
- (D) concessão.

Leia o Texto 2 para responder às questões de **05 a 08**.

Texto 2**Jovem goiano é destaque entre os influenciadores com deficiência no Brasil**

O jovem goiano João Vitor de Paiva Bittencourt foi apontado pelo Instituto Mano Down como um dos cinco mais importantes influenciadores digitais com deficiência no Brasil. O estudante de Educação Física da PUC-GO ganhou notoriedade nas redes sociais após postagem sobre sua rotina escolar.

O Mano Down é uma instituição sem fins lucrativos que tem como meta promover a inclusão e a autonomia de pessoas com síndrome de Down e outras deficiências intelectuais. A proposta do Instituto é estimular o desenvolvimento potencializado em todo o ciclo de vida da pessoa com a Trissomia do Cromossomo 21 – bebês, crianças, jovens, adultos e idosos.

Além de João Vitor, o Mano Down indicou Ivan Baron, Cacai Bauer, Pequena Lo, e Leo Castilho como os cinco grandes *influencers* que bombam nas redes sociais em todo o país. Segundo o renomado instituto, o top 5 conta com diversas figuras icônicas que contribuem imensamente para a causa da inclusão e da diversidade na internet, produzindo conteúdos extremamente relevantes, engraçados e informativos.

Disponível em: <https://www.facebook.com/PortalPalmeirasdeGoias/?locale=pt_BR>. Acesso em: 01 jun. 2024. [Adaptado].

QUESTÃO 05

No segundo parágrafo, o predomínio de frases predicativas é uma característica de uma sequência textual

- (A) descritiva.
- (B) argumentativa.
- (C) injuntiva.
- (D) narrativa.

QUESTÃO 06

No segundo parágrafo, a expressão “Instituto Mano Down” é retomada pelo termo “Instituto” por meio de um mecanismo de coesão textual referencial denominado

- (A) anáfora.
- (B) reiteração.
- (C) elipse.
- (D) catáfora.

QUESTÃO 07

No período sintático “O estudante de Educação Física da PUC-GO ganhou notoriedade nas redes sociais após postagem sobre sua rotina escolar.”, a palavra “após” está exercendo a função de

- (A) um advérbio.
- (B) uma conjunção.
- (C) uma preposição.
- (D) um verbo.

QUESTÃO 08

No último parágrafo, a expressão “bombam” é um exemplo de linguagem

- (A) técnica.
- (B) informal.
- (C) regional.
- (D) arcaica.

Leia o Texto 3 para responder às questões 09 e 10.

Texto 3

Vagas abertas

PcD

No Guará, você tem oportunidade de **crescimento profissional**, e o melhor, ofertamos vagas nas duas modalidades de jornada de trabalho - **integral e part-time (parcial)**.

Estamos recebendo currículos para:

- > Operador(a) de caixa.
- > Zelador(a).
- > Empacotador.
- > Repositor de Mercadorias.
- > Atendente de Supermercado.
- > Ajudante de padeiro.

Incentivos:

- > **Jornada Integral:** Programa CresceRH + VR + VT + PS e PO (por adesão) + Cartão Sesc + folga aniversário.
- > **Jornada Parcial:** Programa CresceRH + VT + PS e PO (por adesão) + Cartão Sesc + folga aniversário.

Ficou interessado? Envie currículo e laudo caracterizador PCD atualizado para o e-mail selecao@supermercado guará.com.br até o dia 30/11/2023, constando PERFIL PCD no assunto.

Guará
SUPERMERCADO
85 GOIÁS FORTALEZA POR APP

Disponível em: <<https://vagasfortaleza.com.br/vagas-pcd-supermercado-guará/>>. Acesso em: 01 jun. 2024. [Adaptado].

QUESTÃO 09

Pelas características estéticas e funcionais, o texto pertence ao gênero

- (A) anúncio.
- (B) notícia.
- (C) charge.
- (D) editorial.

QUESTÃO 10

A formação da palavra “PcD” se deu por meio do processo de

- (A) hibridismo: junção de palavras originadas de línguas diferentes.
- (B) abreviação: redução da forma de uma palavra já existente na língua.
- (C) derivação sufixal: junção de um sufixo a um radical primitivo.
- (D) sigla: redução de um grupo de palavras às suas letras iniciais.

QUESTÃO 11

Leia o caso a seguir.

Às 06h da manhã de certo dia, um reservatório A, inicialmente com 1.000 litros de água, está sendo enchido a uma vazão de 2 litros por minuto. Um reservatório B, inicialmente cheio, está sendo esvaziado a uma vazão de 3 litros por minuto. Após 6h os reservatórios ficarão com a mesma quantidade de água.

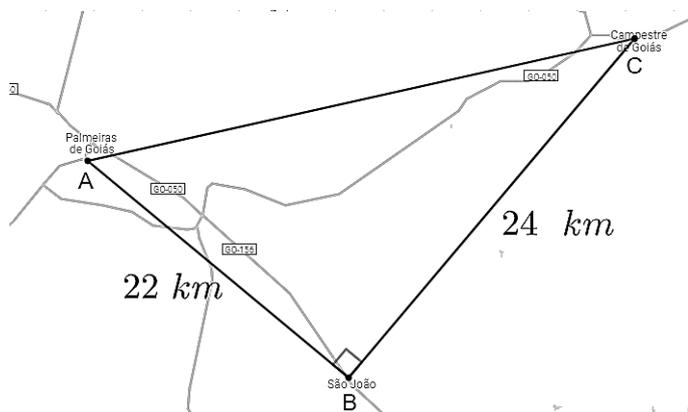
Elaborado pelo(a) autor(a).

A que horas desse dia, aproximadamente, o reservatório B estará esvaziado?

- (A) 15h e 33min.
 (B) 15h e 55min.
 (C) 21h e 34min.
 (D) 21h e 55min.

QUESTÃO 12

O mapa a seguir representa as distâncias, em linha reta, entre as cidades de Palmeiras de Goiás (Ponto A), São João (Ponto B) e Campestre de Goiás (Ponto C), e as distâncias entre as cidades estão representadas em quilômetros.



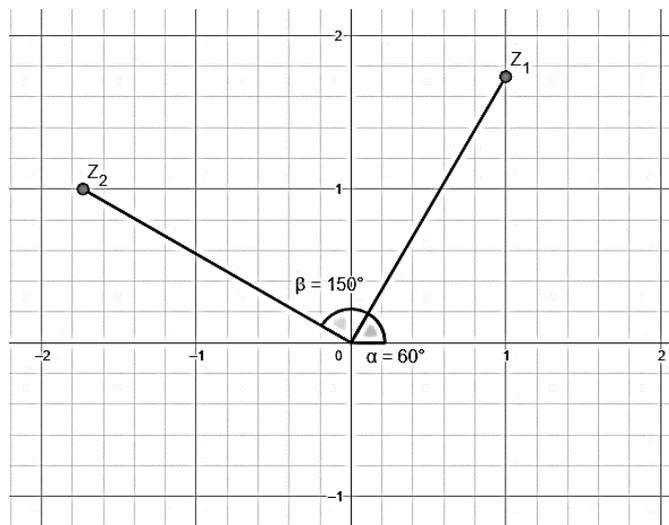
Elaborado pelo(a) autor(a).

A distância, em quilômetro, entre as cidades de Palmeiras de Goiás (Ponto A) e Campestre de Goiás (Ponto C) é, aproximadamente, igual a

- (A) $10\sqrt{53}$.
 (B) $12\sqrt{57}$.
 (C) $2\sqrt{265}$.
 (D) $4\sqrt{265}$.

QUESTÃO 13

Observe no plano de Argand-Gauss de figura a seguir os afixos dos números complexos $z_1 = |z_1|\text{cis}\alpha$ e $z_2 = |z_2|\text{cis}\beta$.



Elaborado pelo(a) autor(a).

O número complexo w , obtido a partir do produto $z_1 \cdot z_2$ é

- (A) $w = -2\sqrt{3} + 2i$.
 (B) $w = -2\sqrt{3} - 2i$.
 (C) $w = 2\sqrt{3} + 2i$.
 (D) $w = 2\sqrt{3} - 2i$.

QUESTÃO 14

Leia o caso a seguir.

Para fazer uma festa surpresa para uma de suas amigas de trabalho, 17 pessoas se reuniram e concordaram em dividir os custos igualmente entre cada uma delas, colaborando com R\$ 31,97 cada. Porém, um dos amigos se equivocou e acabou enviando R\$ 301,97 para a pessoa responsável por organizar a festa.

Elaborado pelo(a) autor(a).

Nessas condições, qual o valor total, em real, que os amigos acumularam?

- (A) 813,49.
 (B) 781,52.
 (C) 545,49.
 (D) 543,46.

QUESTÃO 15

Leia o caso a seguir.

O senhor A. dispunha de certo capital que foi dividido em duas aplicações financeiras por um período de dois meses. A aplicação ALFA era no regime de juros simples, a uma taxa mensal de 7%. A aplicação BRAVO, no regime de juros compostos, rendeu-lhe 5% ao mês. Ao final do período, o Senhor A. ganhou das aplicações ALFA e BRAVO, respectivamente, R\$ 84,00 e R\$ 41,00.

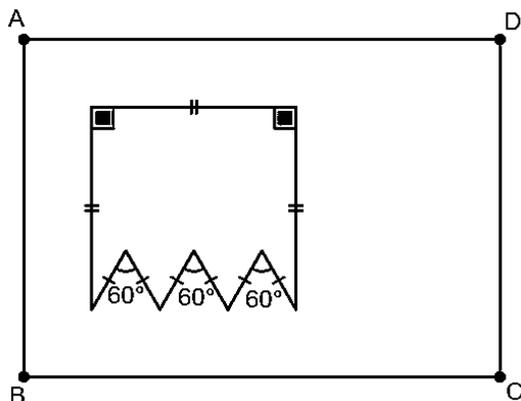
Elaborado pelo(a) autor(a).

O capital que o senhor A. dispunha era, em real, igual a

- (A) 600.
- (B) 850.
- (C) 950.
- (D) 1000.

QUESTÃO 16

De uma chapa metálica ABCD, de dimensões 50 cm por 70 cm, foi retirada uma peça de nove lados, sendo três congruentes entre si, e outros seis entre si, com ângulos de corte iguais a 60° , conforme ilustra a figura a seguir.



Elaborado pelo(a) autor(a).

De acordo com a máquina de corte, o contorno da peça era igual a 150 cm. Se necessário, utilize 1,7 como aproximação para $\sqrt{3}$. A área restante (não utilizada) dessa chapa, em centímetro quadrado, é igual a

- (A) 2727,5.
- (B) 2714,5.
- (C) 2698,5.
- (D) 2685,0.

QUESTÃO 17

Leia o caso a seguir.

Um marceneiro dispõe de três varas de madeira com comprimentos x , y e z centímetros para servirem de lados de uma peça triangular. Se ele unir, sem sobreposição, os pedaços x e y , consegue uma viga com 67 cm de comprimento. Se ele fizer isso com os pedaços x e z , ele conseguirá uma viga com 77 cm de comprimento. E se fizer com os pedaços y e z , a viga terá 80 cm de comprimento. Sabe-se ainda que ele não fará cortes nos pedaços de madeira.

Elaborado pelo(a) autor(a).

Nessas condições, a peça triangular terá um perímetro, em centímetro, aproximadamente igual a

- (A) 106.
- (B) 112.
- (C) 124.
- (D) 148.

QUESTÃO 18

Durante uma de suas explorações, um pesquisador encontra uma pedra preciosa no formato de um Poliedro Euleriano, composto por seis faces quadrangulares e trinta e duas faces triangulares. Quantos vértices possui esse Poliedro?

- (A) 18.
- (B) 24.
- (C) 38.
- (D) 48.

RASCUNHO

QUESTÃO 19

Leia o texto a seguir.

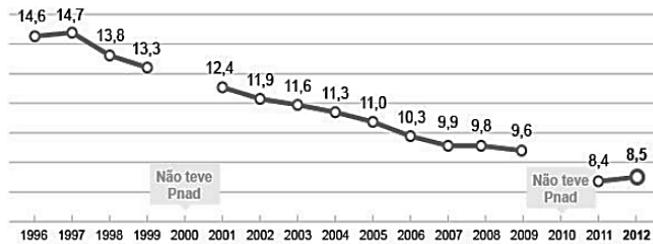
A taxa de analfabetismo das pessoas de 15 anos ou mais parou de cair no Brasil após um período de 15 anos de declínio, segundo dados da Pnad 2012 (Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios) divulgados nesta sexta-feira (27). O país não registrava crescimento da taxa de analfabetismo desde 1997.

Analfabetismo no Brasil

% de pessoas com 15 anos ou mais de idade analfabetas

Taxa de analfabetismo

Houve estagnação na queda do número de analfabetos no Brasil. Há 300 mil novos analfabetos em relação à pesquisa de 2011



Disponível em:

<<https://educacao.uol.com.br/noticias/2013/09/27/analfabetismo-volta-a-crescer-no-brasil-apos-mais-de-15-anos-de-queda.htm>>. Acesso em: 05 jun. 2024. [Adaptado].

| Ano | Taxa de analfabetismo |
|------|-----------------------|
| 1996 | 14,6 |
| 1997 | 14,7 |
| 1998 | 13,8 |
| 1999 | 13,3 |
| 2000 | Não teve Pnad |
| 2001 | 12,4 |
| 2002 | 11,9 |
| 2003 | 11,6 |
| 2004 | 11,3 |
| 2005 | 11,0 |
| 2006 | 10,3 |
| 2007 | 9,9 |
| 2008 | 9,8 |
| 2009 | 9,6 |
| 2010 | Não teve Pnad |
| 2011 | 8,4 |
| 2012 | 8,5 |

Elaborado pelo(a) autor(a).

Em 2001 e 2009 a taxa de analfabetismo no Brasil foi de 12,4% e 9,6%, respectivamente. No período entre 2001 (inclusive) e 2009 (inclusive), a taxa média de analfabetismo, em percentual, foi aproximadamente igual a

- (A) 10,86.
- (B) 10,98.
- (C) 11,21.
- (D) 11,36.

QUESTÃO 20

Leia o caso a seguir.

Uma grande multinacional fabricante de calçados pretende aumentar sua produção mensal em 15.000 pares de sapatos por mês. Considere que o plano será iniciado em jan/2025 e será finalizado quando essa empresa fabricar mensalmente 1 milhão de pares de sapatos. Em jan/2025, a produção da empresa foi de 250.000 pares de sapatos.

Elaborado pelo(a) autor(a).

Nessas condições, a meta será alcançada em

- (A) mar/2028.
- (B) abr/2028.
- (C) fev/2029.
- (D) mar/2029.

RASCUNHO

QUESTÃO 21

A Lei Orgânica do Município de Palmeiras de Goiás, em seu artigo 9º, faz saber que ao Município compete prover a tudo quanto diga respeito ao seu peculiar interesse e ao bem-estar de sua população, cabendo-lhe, privativamente, dentre outras, as seguintes atribuições:

- (A) instituir a guarda militar, destinada à proteção de seus bens, serviços e instalações, conforme dispuser a lei.
- (B) organizar e prestar, indiretamente, ou sob regime de concessão ou permissão, entre outros, o serviço de iluminação pública.
- (C) realizar atividades de defesa civil, exceto a de combate a incêndios e prevenção de acidentes naturais em coordenação com a União.
- (D) promover, no que couber, adequado ordenamento territorial, mediante planejamento e controle do uso, parcelamento e ocupação do solo urbano.

QUESTÃO 22

Segundo a Lei Orgânica do Município de Palmeiras de Goiás, é condição de elegibilidade para o mandato de Vereador, na forma da lei federal,

- (A) o alistamento militar.
- (B) a idade mínima de vinte e um anos.
- (C) a nacionalidade brasileira.
- (D) a residência no Brasil.

QUESTÃO 23

Segundo o Estatuto dos Servidores Cíveis de Palmeiras de Goiás, Lei Municipal nº 737/2007, o concurso público

- (A) terá validade de até dois anos, podendo ser prorrogada uma única vez, por igual período.
- (B) terá validade de dois anos, podendo ser prorrogada uma única vez, por igual período.
- (C) terá validade de até dois anos, não podendo ser prorrogada.
- (D) terá validade de dois anos, não podendo ser prorrogada.

QUESTÃO 24

Segundo o Estatuto dos Servidores Cíveis de Palmeiras de Goiás, Lei Municipal nº 737/2007, a posse ocorrerá no prazo de

- (A) vinte dias.
- (B) trinta dias.
- (C) quarenta dias.
- (D) dez dias.

QUESTÃO 25

Segundo o Plano de Cargos e Salários da Câmara de Palmeiras de Goiás, Lei Municipal nº 1.354/2022, o horário normal de funcionamento da Câmara Municipal de Palmeiras de Goiás será estabelecido pela

- (A) presidência, por meio de lei.
- (B) secretaria, por meio de lei.
- (C) presidência, por meio de portaria.
- (D) secretaria, por meio de portaria.

RASCUNHO

QUESTÃO 26

O Painel de Controle do Windows é uma interface que proporciona aos usuários acesso a diversas ferramentas e opções de configuração do sistema operacional. Dentre as funcionalidades, existe a “Solução de Problemas”, que consiste em

- (A) oferecer suporte técnico online através de um chat com especialistas de hardware.
- (B) permitir que o usuário ajuste a resolução da tela e as configurações de brilho automaticamente.
- (C) fornecer ferramentas automáticas para detectar e corrigir problemas comuns de hardware e software.
- (D) auxiliar no suporte de desinstalação de programas e aplicativos do computador.

QUESTÃO 27

No Windows, o gerenciamento de impressão inclui diversas opções para controlar e monitorar tarefas de impressão. O gerenciamento de impressão no Windows é responsável por

- (A) realizar a instalação de drivers de impressora, ajustando a qualidade da impressão e os parâmetros de densidade de impressão.
- (B) configurar e gerenciar impressoras conectadas ao computador, incluindo a fila de impressão e as preferências de impressão.
- (C) desinstalar programas que são utilizados para elaboração de documentos enviados para a impressora.
- (D) monitorar o uso da CPU e da memória RAM durante a impressão para que não haja sobrecarga.

QUESTÃO 28

Qual a descrição das funcionalidades de um gerador de apresentação em relação à criação de slides?

- (A) Ajustar a resolução das imagens e configurar a animação de objetos estáticos.
- (B) Formatar e inserir imagens e objetos, aplicar efeitos de transição e animações, e exportar a apresentação para o formato PDF.
- (C) Gerenciar a impressão dos slides e ajustar as margens para cabeçalhos e rodapés.
- (D) Monitorar e ajustar o desempenho do sistema durante a apresentação e execução de aplicativos de terceiros.

QUESTÃO 29

Uma funcionalidade comum encontrada nos navegadores de internet disponíveis em dispositivos móveis e computadores consiste em

- (A) exibir conteúdo textual, não sendo capazes de processar vídeos, imagens ou conteúdo interativo.
- (B) fornecer serviços de e-mail integrado, obrigatório para todos os usuários, como parte do pacote básico de instalação.
- (C) permitir aos usuários abrirem várias páginas ao mesmo tempo por meio de abas, melhorando a organização e a multitarefa.
- (D) restringir o acesso a todos os tipos de conteúdo de mídia que não seja diretamente acessado através de um motor de busca específico.

QUESTÃO 30

Aplicativos padrão são incluídos no sistema operacional Windows, como Bloco de Notas, Paint, WordPad e Mapa de Caracteres. Esses aplicativos são projetados para disponibilizar aos usuários ferramentas que fornecem

- (A) recursos de edição básica de texto ou gráficos, permitindo que os usuários criem e modifiquem conteúdos simples diretamente no ambiente Windows.
- (B) conexão direta com redes sociais para compartilhamento instantâneo de conteúdo, sem a necessidade de outros softwares.
- (C) funcionalidades de segurança integradas que criptografam automaticamente todos os arquivos salvos, garantindo a privacidade e segurança total dos dados.
- (D) execução e edição de scripts avançados de programação diretamente, sem necessidade de plugins ou ferramentas adicionais.

RASCUNHO

QUESTÃO 31

Na dinâmica da comunicação eficaz, diversos elementos desempenham papéis fundamentais na transmissão e compreensão das mensagens. Desde o momento em que uma ideia é concebida até sua interpretação pelo receptor, elementos como emissor, receptor, mensagem, código, canal e ruído estão em constante interação. Neste contexto, entender a função de cada componente é essencial para facilitar uma comunicação clara e precisa. Diante disso, qual desses elementos é responsável por transmitir a informação do emissor para o receptor?

- (A) Código.
- (B) Ruído.
- (C) Mensagem.
- (D) Canal.

QUESTÃO 32

Qual a relevância da ética profissional no ambiente corporativo?

- (A) A ética é um fator inimportante para o desenvolvimento tanto pessoal quanto organizacional.
- (B) A ética resume-se simplesmente a conformar-se às normas estipuladas pela empresa.
- (C) A ética desempenha um papel fundamental no crescimento tanto pessoal quanto profissional e no progresso organizacional.
- (D) A ética profissional, quando adotada, negligencia os valores individuais em favor dos interesses corporativos.

QUESTÃO 33

Qual documento oficial é utilizado para registrar fielmente as deliberações e decisões tomadas em uma reunião?

- (A) Memorando.
- (B) Ata.
- (C) Ofício.
- (D) Circular.

QUESTÃO 34

Qual prática é fundamental para garantir a eficiência e o profissionalismo durante a realização de um telefonema no ambiente corporativo?

- (A) Falar rapidamente para economizar tempo do chamador.
- (B) Utilizar jargões técnicos para demonstrar conhecimento.
- (C) Apresentar-se claramente, informando nome, cargo e empresa.
- (D) Fazer chamadas pessoais longas durante o horário de trabalho.

QUESTÃO 35

Leia o caso a seguir.

A Câmara de Palmeiras de Goiás recebe diariamente uma grande quantidade de correspondências, tais como memorandos, relatórios, ofícios e atas. A equipe da recepção desempenha um papel crucial na organização, arquivamento e encaminhamento desses documentos para os diversos departamentos visando facilitar o acesso futuro.

Elaborado pelo(a) autor(a).

Além da gestão documental, qual outra medida é essencial para garantir a eficiência operacional da Câmara de Palmeiras de Goiás?

- (A) Implementação de um sistema de gestão de tarefas para acompanhar o progresso das atividades em todos os departamentos.
- (B) Estabelecimento de procedimentos padronizados para o tratamento e a distribuição rápida e eficiente das correspondências recebidas.
- (C) Realização de treinamentos regulares para a equipe da recepção, visando aprimorar suas habilidades de organização e comunicação.
- (D) Criação de um sistema de *feedback* para coletar opiniões e sugestões dos funcionários sobre a eficácia dos processos internos.

QUESTÃO 36

Qual a definição de um documento oficial?

- (A) Registro legalmente reconhecido e autenticado por uma autoridade competente, geralmente emitido para comprovar informações, transações ou status legal.
- (B) Forma de comunicação informal, geralmente emitida por indivíduos para confirmar informações pessoais.
- (C) Publicação acadêmica que apresenta pesquisas e descobertas em um campo específico do conhecimento.
- (D) Declaração sem verificação emitida por qualquer pessoa ou organização.

QUESTÃO 37

A recepção não é apenas uma passagem para as pessoas, mas sim o primeiro ponto de contato do cliente com a empresa. Portanto, é crucial que a recepção tenha

- (A) um local com obstáculos e barreiras físicas com o intuito de filtrar os interesses dos clientes.
- (B) um ambiente descontraído, com conversas prorrogadas com o público que passa por ali.
- (C) um(a) recepcionista bem-preparado(a) para prestar um atendimento de qualidade.
- (D) um(a) recepcionista com informações omissas para prestar um atendimento de qualidade.

QUESTÃO 38

O relacionamento interpessoal é um dos fatores que interferem no clima organizacional de qualquer empresa. Assim, podemos definir relacionamento interpessoal

- (A) como um vínculo criado entre dois ou mais indivíduos, com base em suas interações.
- (B) como uma interação e conexão que uma pessoa tem consigo mesma, envolvendo a compreensão e o gerenciamento de seus próprios pensamentos.
- (C) como interações sem vínculo com as pessoas e instituições que fomenta o autoconhecimento.
- (D) como uma troca exclusivamente formal de cumprimentos entre colegas de trabalho.

QUESTÃO 39

O protocolo desempenha um papel fundamental no controle e na localização de documentos em uma empresa. Quando se trata de correspondência confidencial, é crucial determinar o procedimento adequado. Qual é esse procedimento?

- (A) Registrar no protocolo, tratando-as como documentos ostensivos.
- (B) Entregar diretamente aos destinatários sem registro no protocolo.
- (C) Registrar no protocolo, porém, tratá-las como documentos particulares.
- (D) Entregar diretamente aos destinatários após registro no protocolo.

QUESTÃO 40

Ao lidar com o público, é fundamental possuir conhecimento, habilidades e postura adequados para diversas situações. No contexto de atendimento telefônico empresarial, o(a) profissional da recepção deve

- (A) priorizar o retorno às ligações dos clientes, mesmo durante períodos noturnos.
- (B) evitar prolongar conversas com o intuito de dissuadir o cliente de registrar uma reclamação.
- (C) demonstrar cordialidade, utilizando linguagem afetuosa e demonstrando interesse genuíno pelo cliente.
- (D) exercitar bom senso, manter equilíbrio emocional e fornecer explicações coerentes.

RASCUNHO

PROVA DISCURSIVA

Questão 01

Descreva detalhadamente as principais atribuições de um(a) recepcionista e explique como você, em seu papel, garantiria uma experiência positiva para o público atendido. Inclua em sua resposta aspectos relacionados à comunicação, organização e resolução de problemas.

(100 pontos)

FOLHA RASCUNHO

| |
|----|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |
| 5 |
| 6 |
| 7 |
| 8 |
| 9 |
| 10 |
| 11 |
| 12 |
| 13 |
| 14 |
| 15 |
| 16 |
| 17 |
| 18 |
| 19 |
| 20 |
| 21 |
| 22 |
| 23 |
| 24 |
| 25 |
| 26 |
| 27 |
| 28 |
| 29 |
| 30 |