

DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DO CANDIDATO

Não deixe de preencher as informações a seguir:

PRÉDIO														SALA					

NOME																			

Nº DE IDENTIDADE								ÓRG. EXPED.				UF			Nº DE INSCRIÇÃO				

RECEPCIONISTA

PORTUGUÊS

01. Observe o texto abaixo:

"Temo a tua natureza; ela está demasiado cheia do leite da ternura." (William Shakespeare)

Sobre ele, assinale a alternativa CORRETA.

- A) O verbo sublinhado exige complemento regido de preposição.
- B) Nesse texto, o leitor é tratado na 2a. pessoa do singular. Caso fosse tratado na 2a. pessoa do plural, estaria correto o trecho: Temo a sua natureza.
- C) O autor cometeu um erro de concordância nominal. O correto seria: ela está demasiada cheia do leite da ternura.
- D) Se o termo "ela" estivesse no plural, estaria correto o trecho: Elas estão demasiados cheias do leite da ternura.
- E) Se o sujeito do verbo "temer" fosse "Eu e tua família", o correto seria: Eu e tua família tememos a tua natureza.

TEXTO 01 (questões 02 e 03)

O MEU RECIFE

Temos a liberdade de nos manifestar, mas demonizar os outros nos santificando é algo ou ingênuo ou perverso. Claro que quero contribuir para o Recife melhorar e creio que o envolvimento de todas as parcelas da sociedade, sobretudo da camada menos favorecida, para a formação de um pacto de crescimento e desenvolvimento ordenado seja o único caminho. Enfrentar isso de forma objetiva é o nosso maior desafio, pois não nos reconhecemos como parte do mal, e a culpa sempre foi e ainda é do outro.

VALLE, Renato. *O meu Recife*. Jornal do Commercio. Opinião JC. Recife, 04 de julho de 2014. p.10.

02. Para o autor,

- A) a culpabilidade é sempre atribuída a terceiros, jamais a nós próprios.
- B) a manifestação é algo maléfico para a sociedade.
- C) é indiferente o fato de sua cidade progredir ou não.
- D) as manifestações devem congregiar apenas pessoas de alto poder aquisitivo.
- E) existem segmentos sociais incompetentes para reivindicarem algo.

03. Atente para o fragmento abaixo:

"mas demonizar os outros nos santificando é algo ou ingênuo ou perverso."

Sobre ele, está CORRETO o que se declara na alternativa

- A) O primeiro termo sublinhado expressa uma ideia contrária ao que foi declarado anteriormente. Poderia ser substituído por "logo", sem causar prejuízo ao sentido original.
- B) O termo "profícuo" obedece à mesma regra de acentuação do termo "ingênuo".
- C) Se substituíssemos "algo" por "coisas e fatos", estaria correto o trecho: são coisas e fatos ou ingênuas ou perversas.
- D) O segundo termo sublinhado é invariável, classificado como preposição.
- E) Poderia haver uma vírgula após o verbo "santificando", e isso não caracterizaria erro gramatical.

04. Sobre CRASE, observe os textos abaixo:

- I. "Informamos à Compesa um buraco na calçada da Av. Visconde de Albuquerque."
- II. "Combate a ligações clandestinas no Recife."
- III. "Currículo nacional começa a ser revisto."
- IV. "Há mais de quatro meses, um esgoto corre a céu aberto..."
- V. "Ficamos expostos ao empurra-empurra e às pessoas que não respeitam as filas."

Abaixo, apenas uma das alternativas apresenta uma declaração CORRETA. Assinale-a.

- A) No item I, a crase é facultativa.
- B) No item II, se o termo sublinhado estivesse no plural, a crase seria obrigatória.
- C) No item III, existe a presença da preposição e do artigo.
- D) No item IV, existe a presença, apenas, do artigo, razão por que não existe a crase.
- E) No item V, deveria também haver crase em "respeitam às filas".

05. Sobre os SINAIS DE PONTUAÇÃO, observe os itens abaixo:

- I. "Calma, gente".
 II. "Que mundo é este que chorar não é "normal"?"
 III. "Sustentabilidade, paradigma de vida"
 IV. "Será que precisa de mais licitações? Haja licitações!"
 V. "E, de repente, aquela rua se tornou um grande lago..."

Sobre eles, assinale a alternativa CORRETA.

- A) No item I, a vírgula isola um aposto.
 B) No item II, a interrogação indica uma mensagem interrompida.
 C) No item III, a vírgula isola termos que explicam o seu antecedente.
 D) No item IV, os dois sinais de pontuação, a interrogação e a exclamação, indicam surpresa.
 E) No item V, as vírgulas poderiam ser substituídas, apenas, por um ponto e vírgula após o termo "repente".

TEXTO 02 (questões de 06 a 08)

FUJA DO "BRANCO" NO CONCURSO

Esforço, preparo, dedicação e estudo intenso são elementos que podem ser considerados a fórmula infalível de aprovação para o candidato que pretende enfrentar uma seleção pública. Mas o que fazer quando o conteúdo não é lembrado justamente na hora da prova? O conhecido "branco", problema que acomete muitos candidatos, não é tido como um simples imprevisto. Ele pode acontecer por influência de fatores diversos que ocorrem antes ou durante o exame.

Jornal do Commercio. *Emprego e Concurso*. 07 de julho de 2014. p.10.

06. Sobre o "branco" na hora da prova, tem-se como CORRETO que

- A) atinge, sobretudo, pessoas portadoras de problemas de memória.
 B) é algo que atinge uma fatia irrisória de candidatos.
 C) resulta, apenas, de problemas que antecederam o exame.
 D) não é concebido como algo que surge inesperadamente.
 E) atinge, apenas, candidatos portadores de distúrbios psicóticos.

07. Sobre ACENTUAÇÃO, assinale a alternativa cuja tonicidade de ambos os termos sublinhados recai na antepenúltima sílaba.

- A) "Ele pode acontecer por influência de fatores diversos..." - "infalível de aprovação para o candidato..."
 B) "...que podem ser considerados a fórmula infalível..." - "que pretende enfrentar uma seleção pública."
 C) "...quando o conteúdo não é lembrado justamente..." - "Ele pode acontecer por influência de fatores diversos..."
 D) "Esforço, preparo, dedicação e estudo intenso..." - "pretende enfrentar uma seleção pública."
 E) "...quando o conteúdo não é lembrado..." - "pode acontecer por influência de fatores diversos..."

08. Observe o fragmento de texto abaixo:

"Mas o que fazer quando o conteúdo não é lembrado justamente na hora da prova?"

Sobre ele, analise as afirmativas abaixo:

- I. O termo "Mas" é classificado como conjunção subordinativa e, nesse contexto, pode ser substituído por "desde que".
 II. Classifica-se o termo "quando" como conjunção subordinativa que exprime circunstância temporal.
 III. Acentua-se o "u" tônico do hiato existente na palavra "conteúdo".
 IV. "Os termos "conteúdo", "hora" e "prova" são palavras invariáveis, classificadas como substantivos.

Está CORRETO apenas o que se afirma em

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

TEXTO 03 (questões 09 e 10)

"Já vi gente cansada de amor, de trabalho, de política, de ideais. Jamais conheci alguém sinceramente cansado de dinheiro."
(Millôr Fernandes)

09. Sobre as vírgulas existentes no texto, é CORRETO afirmar que

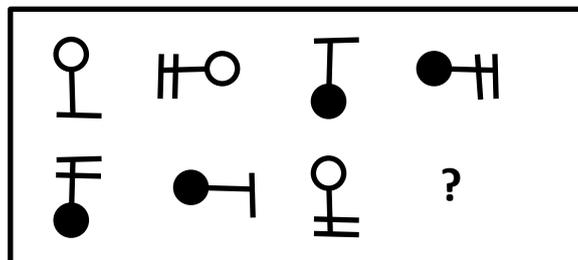
- A) são facultativas.
- B) isolam apostos.
- C) separam elementos de mesma função sintática.
- D) a terceira é facultativa.
- E) separam orações coordenadas assindéticas.

10. Se no texto, o verbo fosse conjugado na 2a. pessoa do singular (mantendo-se o mesmo tempo verbal) e o termo "gente" fosse substituído por "mulheres e homens", estaria CORRETO o texto indicado na alternativa

- A) Já viste mulheres e homens cansados de amor, de trabalho, de política, de ideais. Jamais conhecesse alguém sinceramente cansado de dinheiro.
- B) Já vistes mulheres e homens cansadas de amor, de trabalho, de política, de ideais. Jamais conhecestes alguém sinceramente cansado de dinheiro.
- C) Já vereis mulheres e homens cansados de amor, de trabalho, de política, de ideais. Jamais conhecereis alguém sinceramente cansado de dinheiro.
- D) Já véis mulheres e homens cansadas de amor, de trabalho, de política, de ideais. Jamais conheceis alguém sinceramente cansado de dinheiro.
- E) Já vedes mulheres e homens cansados de amor, de trabalho, de política, de ideais. Jamais conheceis alguém sinceramente cansado de dinheiro.

RACIOCÍNIO LÓGICO

11. Qual alternativa completa CORRETAMENTE a sequência?



- A)
- B)
- C)
- D)
- E)

12. Qual alternativa apresenta o próximo número da sequência: 7 3 13 4 21 5 ?

- A) 26
- B) 31
- C) 46
- D) 51
- E) 105

13. Uma Secretaria possui 210 funcionários, composta de apoio, técnicos e fiscais. Sabendo-se que o número de funcionários de apoio é $\frac{1}{4}$ da quantidade de técnicos e que os fiscais totalizam $\frac{2}{3}$ dos funcionários, quantos são os técnicos?

- A) 140
- B) 90
- C) 70
- D) 56
- E) 14

14. Em uma pesquisa, um canal de esportes verificou que 300 pessoas assistiam a jogos de futebol, 150, a corridas de Fórmula 1, 60, a ambos os esportes, e 180 não assistiam nem a futebol nem à Fórmula 1. Quantas pessoas foram pesquisadas, quantas pessoas assistem, exclusivamente, a futebol e quantas assistem, exclusivamente, à Fórmula 1, respectivamente?

- A) 390 / 300 / 180
- B) 500 / 300 / 180
- C) 560 / 300 / 90
- D) 570 / 240 / 90
- E) 600 / 240 / 90

15. Em uma pesquisa sobre hábito de leitura, os resultados obtidos foram os seguintes:

Leitura	Número de leitores
Livro	210
Revista	270
Jornal	350
Livro e revista	105
Livro e jornal	78
Revista e jornal	77
Livro, revista e jornal	60
Nenhum	150

Quantos pesquisados fazem apenas 2 tipos de leitura?

- A) 60
- B) 80
- C) 140
- D) 200
- E) 320

16. Um médico receitou a seu paciente 3 medicamentos: um deve ser tomado de 12 em 12 horas, o outro, a cada 8 horas, e o último é para ser tomado de 6 em 6 horas. Os três medicamentos serão ingeridos juntos, às 6 horas da manhã do dia 11 de agosto, devendo o paciente voltar a tomar os remédios juntos novamente, no dia

- A) 11 de agosto, às 12 horas.
- B) 11 de agosto, às 18 horas.
- C) 12 de agosto, às 6 horas.
- D) 13 de agosto, às 12 horas.
- E) 14 de agosto, às 6 horas.

17. De quantas maneiras distintas, 4 pessoas podem se sentar ao redor de uma mesa quadrada?

- A) 4
- B) 6
- C) 10
- D) 12
- E) 16

18. Está sendo montado um painel com dimensões de 3,3m por 1m que deve ser completamente preenchido com placas luminosas coloridas, de 15cm por 5cm. A quantidade de placas para preencher o painel é

- A) 220.
- B) 330.
- C) 440.
- D) 550.
- E) 660.

19. Atualmente, 12 times participam do Campeonato Pernambucano de Futebol. De quantas formas diferentes, pode ser a classificação dos 3 primeiros lugares?

- A) 1320
- B) 1600
- C) 3200
- D) 4060
- E) 4770

20. As notas obtidas pelos 10 alunos do curso de digitação foram as seguintes:

7,0	9,0	5,0	6,0	8,0	7,0	9,0	8,0	6,0	8,0
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Escolhendo-se, aleatoriamente, um aluno do curso, a probabilidade de sua idade ser maior que a média aritmética é

- A) 30%.
- B) 40%.
- C) 50%.
- D) 60%.
- E) 70%.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21. No momento em que está sendo realizado um atendimento na recepção, qual a primeira orientação que deve ser tomada ao se dirigir às pessoas?

- A) Cumprimentar o cliente antes.
- B) Observar o vestuário do cliente.
- C) Verificar se o cliente encontra-se alterado em seu comportamento.
- D) Procurar atender o cliente sempre, sem olhar nos olhos.
- E) Identificar se o cliente é uma pessoa conhecida para priorizar o atendimento.

22. Uma instituição precisa dispor de uma unidade de protocolo. Ela é necessária para receber e despachar os documentos que entram e saem da empresa. Nesse sentido, define(m)-se como “documento”

- A) todo material que é escrito ou fotografado, apenas, por uma pessoa da empresa.
- B) toda informação registrada em um suporte (papel, cd-rom, etc).
- C) as correspondências enviadas para os clientes, apenas.
- D) os de natureza financeira, apenas.
- E) os anexos de um despacho da presidência, apenas.

23. Ao afirmarmos que um documento foi protocolado, estamos nos referindo ao(s)

- A) documento que não recebeu nenhum registro.
- B) documentos que foram registrados apenas com data de saída.
- C) documentos que deram entrada e ou saída na empresa.
- D) registro dos documentos de saída da empresa, apenas.
- E) documentos que circulam, apenas, na diretoria.

24. Quando falamos em tramitação de um documento, estamos nos referindo

- A) à numeração que o documento recebe quando entra no protocolo.
- B) à numeração que o documento recebe quando sai do protocolo.
- C) a uma chave de identificação por meio da qual o documento será localizado.
- D) a toda movimentação do processo, ocorrida no âmbito da instituição ou fora desta.
- E) ao endereço magnético em que o documento se encontra parado.

TEXTO 01 (questões 25, 26 e 27)

“A comunicação entre as pessoas é algo múltiplice, haja vista que transmitir uma mensagem para outra pessoa e fazê-la compreender a sua essência é uma tarefa que envolve inúmeras variáveis que transformam a comunicação humana em um desafio constante para todos nós”.

25. O bom atendimento telefônico necessita dispor de um tom de voz que seja adequado. Em que tonalidade se deve atender ao telefone?

- A) Grave
- B) Agudo
- C) Baixo
- D) Alto
- E) Adequado

26. Procurar atender a uma ligação telefônica de forma a ser uma pessoa empática e sorridente para que o cliente se sinta valorizado pela empresa, gerando um clima confortável e harmônico é algo positivo. Sobre isso, analise os itens abaixo:

- I.** O atendimento deve ser no ritmo certo.
- II.** Deve-se ter boa dicção.
- III.** Não deve preocupar-se com o tempo.
- IV.** Mantenha sempre o equilíbrio.

Está CORRETO somente o que se afirma

- A) I, II e III.
- B) II e IV.
- C) I, II e IV.
- D) I e IV.
- E) III.

27. A Ciência da Administração é importante em qualquer escala de utilização de recursos para realizar objetivos, sejam eles individual, familiar, grupal, organizacional ou social, assumindo importância sem precedente na sociedade e na vida das pessoas. A Administração nada mais é do que a condução racional das atividades de uma organização, seja ela lucrativa ou não-lucrativa.

Acerca desse conceito, é CORRETO afirmar que a Teoria Geral da Administração trata apenas

- A) de organizações de economia mista, apenas.
- B) das organizações em diferentes regimes de gestão e estrutura.
- C) de organizações públicas, apenas.
- D) de organizações de sociedade anônima, apenas.
- E) de organizações do tipo ONG's, apenas.

28. O administrador define estratégias, efetua diagnósticos de situações, dimensiona recursos, planeja sua aplicação, resolve problemas, gera inovação e competitividade.

É CORRETO afirmar que o Administrador

- A) deve manter uma linha de liderança autocrática na gestão.
- B) estabelece níveis de autonomia em todas as áreas.
- C) procura desenvolver atividades individuais.
- D) mantém sistematicamente um grupo de profissionais que dependem de suas ordens.
- E) necessita criar estratégias de ação.

29. “A classificação de documentos é definida essencialmente, segundo Faria (2006, p. 34, apud Couture et al,1999, p. 18), como um processo intelectual de identificação e de reagrupamento sistemático de temas semelhantes, segundo suas características comuns, podendo, em seguida, serem diferenciados, desde que a quantidade assim o exija”.
(http://pt.wikipedia.org/wiki/Classifica%C3%A7%C3%A3o_documental).

O plano de classificação documental tem por objetivo

- A) formatar os diferentes títulos em capítulos e textos produzidos por revistas científicas.
- B) introduzir a política de classificação dentro dos registros automatizados de arquivos magnéticos.
- C) auxiliar na organização das informações para recuperação futura e para o armazenamento ordenado.
- D) instrumentalizar a organização dos processos documentacionais para seleção de arquivos.
- E) selecionar arquivos voltados para recuperação de documentos digitalizados a mão.

30. Ao se realizar um atendimento telefônico, é CORRETO falar o seguinte:

- A) Alô!
- B) Bom dia (tarde, noite), nome da empresa, nome de quem atende.
- C) Bom dia (tarde, noite), pergunta quem fala, nome da empresa.
- D) Olá, como vai?
- E) Alô, quem fala?

31. Diante de uma pessoa/empresa, no momento de um atendimento, como devemos nos comportar?

- A) Depende da cultura da organização.
- B) Sempre informal.
- C) Sempre formal.
- D) Procurar manter o formal e o informal.
- E) Vai depender de como a outra pessoa ou a empresa irá falar com você.

32. “O Ciclo de Vida dos documentos é contado a partir da produção do documento e do encerramento do ato, ação ou fato que motivou a sua produção e da sua frequência de uso. Essa fase, se diz na Arquivística, que tem relação com a vigência do documento”.

Sobre o período, numere a 2ª coluna de acordo com a 1ª.

- | | | |
|--------------------------|-----|--|
| 1. Arquivo corrente | () | São os conjuntos documentais custodiados em caráter definitivo, em função do seu valor. |
| 2. Arquivo intermediário | () | São conjuntos de documentos estreitamente vinculados aos objetivos imediatos para os quais foram produzidos e que se conservam junto com os órgãos produtores, em razão de sua vigência e frequência de uso. |
| 3. Arquivo permanente | () | São Arquivos que aguardam, em depósito de armazenamento temporário, sua destinação final. |

Assinale a alternativa que contém a sequência CORRETA.

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

33. Uma documentação oficial é regida por características específicas. Sobre essas características, numere a 2ª coluna de acordo com a 1ª no que diz respeito ao significado.

1. Impessoalidade () Documento não pode apresentar palavras ou expressões ambíguas.
2. Concisão () Diz respeito a manter a formalidade e a uniformidade nos documentos emitidos em toda a Administração Federal.
3. Clareza () O documento é feito em nome do Serviço Público.
4. Padronização () Transmite o máximo de informações com o mínimo de palavras.

Assinale a alternativa que contém a sequência CORRETA.

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

34. O ofício tem a finalidade de estabelecer uma comunicação entre os diferentes órgãos do Serviço Público e entre órgãos do Serviço Público com particulares. Acerca do ofício, analise as afirmativas abaixo:

- I.** Deve ter no seu corpo apenas a data de redação e o número do ofício.
II. Só deve ser enviado para instituições públicas.
III. É um instrumento que apenas o Secretário Municipal deve assinar.

Está CORRETO o que se declara na alternativa

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

35. No que diz respeito à numeração de páginas em um ofício ou memorando, é CORRETO afirmar que

- A) a identificação é feita com letras e não, com números.
 B) é obrigatório constar desde o início da primeira página.
 C) é obrigatório constar a partir da segunda página.
 D) não é obrigatório o seu uso.
 E) é colocada, necessariamente, na parte superior do documento.

36. “No atendimento, é preciso cuidado para evitar ruídos na comunicação, ou seja, é necessário reconhecer os elementos que podem complicar ou impedir o perfeito entendimento das mensagens. Às vezes, uma pessoa fala e a outra não entende exatamente o que foi dito. Ou, então, tendo em vista a subjetividade presente na mensagem, muitas vezes, o emissor tem uma compreensão diferente da que foi captada pelo receptor”.

Sobre barreiras e ruídos na comunicação pelo atendimento, numere a 2ª coluna de acordo com a 1ª.

1. Barreiras tecnológicas () Podem ocorrer em razão das gírias, regionalismos, dificuldades de verbalização, dificuldades ao escrever, gagueira, entre outros.
2. Barreiras de linguagem () Provêm das diferenças individuais e podem ter origem em aspectos do comportamento humano.
3. Barreiras psicológicas () Resultam de defeitos ou interferências dos canais de comunicação.

Assinale a alternativa que contém a sequência CORRETA.

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

37. “A comunicação administrativa tem a finalidade de orientar, atualizar, ordenar e reordenar o fluxo das atividades funcionais. Ela também ajuda a informar regras e normas da organização”.

Com base no texto, analise os itens abaixo:

- | |
|--|
| <p>I. Informativo
II. Instrucional
III. Define diretrizes
IV. Informações técnicas</p> |
|--|

Estão CORRETOS

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

38. É CORRETO afirmar que a comunicação interna é

- A) administrativa.
- B) informativa.
- C) persuasiva.
- D) conclusiva.
- E) dissertativa.

39. Sobre coleta de dados, analise os itens abaixo:

- | |
|---|
| <p>I. Observações
II. Entrevistas
III. História de vida
IV. Pesquisa bibliográfica
V. Questionários
VI. Observação empírica</p> |
|---|

Estão CORRETOS

- A) I, II e III, apenas.
- B) II, III, IV e V, apenas.
- C) I, III, IV, V e VI, apenas.
- D) I, II, III, IV, V e VI.
- E) III, IV e VI, apenas.

40. De acordo com os métodos de arquivamento, pode-se organizar os documentos da seguinte forma:

- A) Ordem alfabética, geográfica, numérica, por assunto.
- B) Ordem intrínseca, numérica, invariável, modular.
- C) Ordem geográfica, modular, espacial, didática.
- D) Ordem por assunto, numérica, modular, intrínseca.
- E) Ordem numérica, invariável, espacial, geográfica.



ATENÇÃO

- *Abra este Caderno, quando o Fiscal de Sala autorizar o início da Prova.*
- *Observe se o Caderno está completo. Ele deverá conter 40 (quarenta) questões objetivas do tipo múltipla escolha com 05 (cinco) alternativas cada, sendo 10 (dez) de Português, 10 (dez) de Raciocínio Lógico e 20 (vinte) de Conhecimentos Específicos.*
- *Se o Caderno estiver incompleto ou com algum defeito gráfico que lhe cause dúvidas, informe, imediatamente, ao Fiscal.*
- *Ao receber o Caderno de Prova, preencha, nos espaços apropriados, o seu Nome completo, o Número do seu Documento de Identidade, a Unidade da Federação e o Número de Inscrição.*
- *Para registrar as alternativas escolhidas, você receberá um Cartão-Resposta de Leitura Ótica. Verifique se o Número de Inscrição impresso no Cartão coincide com o seu.*
- *As bolhas do Cartão-Resposta devem ser preenchidas totalmente, com caneta esferográfica azul ou preta.*
- *O tempo destinado à Prova está dosado, de modo a permitir fazê-la com tranquilidade.*
- *Preenchido o Cartão-Resposta, entregue-o ao Fiscal e deixe a sala em silêncio.*

BOA SORTE!