

F08 | Recepcionista

Instruções



Confira o número que você obteve no ato da inscrição com o que está indicado no cartão-resposta.

* A duração da prova inclui o tempo para o preenchimento do cartão-resposta.

Para fazer a prova você usará:

- este **caderno de prova**.
- um **cartão-resposta** que contém o seu nome, número de inscrição e espaço para assinatura.

Verifique, no caderno de prova, se:

- faltam folhas e a sequência de questões está correta.
- há imperfeições gráficas que possam causar dúvidas.

Comunique imediatamente ao fiscal qualquer irregularidade!

Atenção!

- Não é permitido qualquer tipo de consulta durante a realização da prova.
- Para cada questão são apresentadas 5 alternativas diferentes de respostas (a, b, c, d, e). Apenas uma delas constitui a resposta correta em relação ao enunciado da questão.
- A interpretação das questões é parte integrante da prova, não sendo permitidas perguntas aos fiscais.
- Não destaque folhas da prova.

Ao terminar a prova, entregue ao fiscal o caderno de prova completo e o cartão-resposta devidamente preenchido e assinado.



13 de outubro



25 questões



14 às 18h



4h de duração*



Edital 01/2019
Executivo



FEPese

FUNDAÇÃO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIOECONÔMICOS

Língua Portuguesa

5 questões

Ou isto ou aquilo

Ou se tem chuva e não se tem sol,
ou se tem sol e não se tem chuva!

Ou se calça a luva e não se põe o anel,
ou se põe o anel e não se calça a luva!

Quem sobe nos ares não fica no chão,
quem fica no chão não sobe nos ares.

É uma grande pena que não se possa
estar ao mesmo tempo nos dois lugares!

Ou guardo o dinheiro e não compro o doce,
ou compro o doce e gasto o dinheiro.

Ou isto ou aquilo: ou isto ou aquilo...
e vivo escolhendo o dia inteiro!

Não sei se brinco, não sei se estudo,
se saio correndo ou fico tranquilo.

Mas não consegui entender ainda
qual é melhor: se é isto ou aquilo.

Cecília Meirelles - 1964

1. O poema reproduzido é tão importante que deu nome ao livro que reúne 57 poemas de Cecília Meirelles. Lançado em 1964, *Ou isto ou aquilo* continua a ser um clássico da literatura que vem percorrendo gerações.

Assinale a alternativa **correta** em relação ao poema.

- a. O eu-lírico está cansado de viver “no chão” e, por isso, gostaria de poder voar livremente.
- b. O uso repetido da palavra “ou” demonstra que o eu-lírico encontra-se decidido em relação às oportunidades que se apresentam.
- c. O eu-lírico canta o poema em tom de tristeza, pois se encontra impedido de realizar seus sonhos.
- d. O eu-lírico brinca com as palavras porque já não pode mais fazer escolhas, o que o deixa confuso e inquieto.
- e. Como pano de fundo, o texto expressa a dualidade que o ser humano encontra ao longo de sua vida.

2. Assinale a alternativa em que **todas** as palavras estejam corretamente separadas em sílabas.

- a. anel • con-se-gui
- b. tran-qui-lo • do-is
- c. me-lhor • cor-ren-do
- d. di-nhe-i-ro • es-co-lhen-do
- e. in-te-i-ro • gran-de

3. Assinale a alternativa que apresenta substantivos femininos formados **apenas** por heteronímia.

- a. Mãe • dama • nora
- b. Avó • irmã • matrona
- c. Menina • elefanta • aviadora
- d. Madrasta • infanta • senhora
- e. Abelha • fêmea • valentona

4. Assinale a alternativa que apresenta **apenas** substantivos no grau diminutivo sintético.

- a. Riacho • burrico • balaço
- b. Sacola • namorico • fogacho
- c. Fornalha • espadim • selim
- d. Casinha • poemeto • gentalha
- e. Muralha • glóbulo • mosquito

5. Assinale a alternativa em que a informação entre parênteses condiz com a frase que a antecede.

- a. A garota que me atendeu no balcão era supersimpática. (comparativo de superioridade)
- b. O melhor lugar do mundo é onde nos sentimos bem acolhidos. (comparativo de superioridade)
- c. Marina era tão alta quanto sua prima Denise aos onze anos de idade. (superlativo sintético de igualdade)
- d. A inveja não é menos perigosa do que a mentira, a vaidade e a cólera. (comparativo de inferioridade)
- e. As taxas cobradas pelos bancos brasileiros são as mais altas de todo o continente americano. (superlativo absoluto)

Matemática Básica

5 questões

6. João comprou 8 ovos, sendo o preço da dúzia igual a R\$ 9,00 e o preço de cada ovo proporcional ao preço da dúzia. Além dos ovos, gastou R\$ 4,00 em um refrigerante. João pagou sua compra em dinheiro e o troco que recebeu foi igual ao valor de sua compra.

Portanto, o valor que João deu para pagamento de sua compra foi de:

- a. R\$ 10,00.
- b. R\$ 15,00.
- c. R\$ 20,00.
- d. R\$ 30,00.
- e. R\$ 40,00.

7. Uma fábrica armazena uma certa quantidade do produto A em 27 caixas, colocando 15 unidades do produto A em cada caixa.

Se é possível colocar até 81 unidades do produto A em cada caixa, então o número mínimo de caixas necessárias para fazer o armazenamento mencionado é igual a:

- a. 4.
- b. 5.
- c. 9.
- d. 10.
- e. 15.

8. Em um supermercado, o preço do quilo da carne de boi é o dobro do preço do quilo da carne de frango.

Se 5 quilos de carne de boi custam R\$ 120,00, então o preço de 6 quilos de carne de frango é:

- a. Maior que R\$85,00.
- b. Maior que R\$ 80,00 e menor que R\$ 85,00.
- c. Maior que R\$75,00 e menor que R\$80,00.
- d. Maior que R\$70,00 e menor que R\$75,00.
- e. Menor que R\$70,00.

9. Um pai decide dividir R\$ 90 entre seus dois filhos, de maneira proporcional a suas idades.

Se o filho mais velho tem 15 anos e o mais novo tem 10 anos, então o filho mais velho receberá:

- a. Mais do que R\$ 58,00.
- b. Mais do que R\$ 55,00 e menos que R\$ 58,00.
- c. Mais do que R\$ 52,00 e menos que R\$ 55,00.
- d. Mais do que R\$ 49,00 e menos que R\$ 52,00.
- e. Menos do que R\$ 49,00.

10. Em uma empresa 4 funcionários limpam 15 escritórios por dia. Logo, quantos funcionários são necessários para limpar 105 escritórios por dia?

- a. Mais do que 25.
- b. Mais do que 20 e menos que 25.
- c. Mais do que 15 e menos que 20.
- d. Mais do que 10 e menos que 15.
- e. Menos do que 10.

Conhecimentos Específicos

15 questões

11. Assinale a alternativa que indica uma característica indispensável ao bom profissional em seu ambiente de trabalho.

- a. grosseria
- b. autoritarismo
- c. pró-atividade
- d. desorganização
- e. falta de educação

12. Assinale a alternativa que corresponde a um exemplo de vestimenta adequada para o ambiente de trabalho.

- a. roupas sujas
- b. roupas de grife e joias em ouro
- c. roupas decotadas e transparentes
- d. uniforme limpo ou roupas discretas e sóbrias
- e. roupas sensuais e com roupas íntimas à mostra

13. No ambiente de trabalho o atendimento pelo telefone é um dos principais canais utilizados com o público externo.

Como se deve atender o telefone?

- a. Gritar: "Qual é?"
 - b. Gritar: "Quem é?"
 - c. Falar: "Qual foi? Fala rápido que estou sem tempo".
 - d. Atender sempre grosseiramente para desligar mais rápido possível.
 - e. Falar o nome da instituição e em seguida cumprimentar com bom-dia, boa-tarde ou boa-noite.
-

14. Para um bom convívio com colegas de trabalho deve-se sempre:

- a. Chegar atrasado.
 - b. Ser prestativo e educado.
 - c. Falar com pessoas de fora sobre os problemas do seu trabalho.
 - d. Sempre gritar para pedir algo.
 - e. Pegar coisas de colegas sem pedir autorização e não devolvê-las.
-

15. Ao entrar em uma sala em que está havendo uma reunião, quando requisitado, deve-se:

- a. Bater na porta, pedir licença e ser o mais discreto possível.
- b. Bater na porta e sair correndo para que não o vejam.
- c. Bater na porta e esperar que alguém venha abrir para que você entre.
- d. Entrar na sala sem bater e gritar por quem chamou.
- e. Entrar sem bater, sentar na mesa e mudar o tema da reunião.

16. São comportamentos desejáveis de um recepcionista que atua de forma eficaz no atendimento ao público:

- a. Açodamento e displicência.
 - b. Atenção e morosidade.
 - c. Presteza e atenção.
 - d. Presteza e açodamento.
 - e. Displicência e morosidade.
-

17. O recepcionista no setor público deve sempre atender ao público de modo:

- a. Cortês e educado.
 - b. Informal e educado.
 - c. Informal e descontraído.
 - d. Descontraído e apressado.
 - e. Cortês e com uso de estrangeirismos.
-

18. O atendente de telefone em uma organização deve prezar pelo atendimento profissional.

Para tanto, ao responder a uma chamada telefônica, é importante:

- a. Abusar do uso das onomatopeias no atendimento.
- b. Responder às ligações recebidas de modo ríspido.
- c. Dar sempre explicações longas e detalhadas para que possa ser bem compreendido.
- d. Usar saudações em língua inglesa, como "Hello" ou "How are you?"
- e. Informar seu nome e o nome da organização e/ou do setor onde trabalha.

19. O CEP é uma informação essencial para o envio de correspondências via correio.

Sobre o CEP, é **correto** afirmar:

- a. O CEP permite localizar mais facilmente o logradouro e o telefone do destinatário.
 - b. O CEP permite localizar mais facilmente o logradouro do destinatário.
 - c. O CEP sempre permite a localização exata do endereço do destinatário.
 - d. O CEP sempre permite a localização exata do endereço e do telefone do destinatário.
 - e. O CEP permite o acesso dos correios aos dados fiscais do telefone do destinatário.
-

20. O SEDEX, é um serviço que pode ser usado:

- a. apenas por pessoas físicas.
 - b. apenas por pessoas jurídicas.
 - c. apenas por pessoas jurídicas do setor público
 - d. apenas por pessoas jurídicas do setor privado.
 - e. por pessoas físicas e jurídicas.
-

21. O SEDEX realiza entrega de correspondências aos destinatários:

- a. somente nas quintas-feiras e sextas-feiras.
 - b. somente de segunda-feira a quinta-feira.
 - c. somente de segunda-feira a sexta-feira.
 - d. somente de segunda-feira a sábado.
 - e. todos os dias da semana.
-

22. Assinale a alternativa **correta** no que se refere à função do setor de protocolo de um órgão público.

- a. Organizar licitações de suprimentos.
- b. Receber, classificar e distribuir documentos.
- c. Realizar pagamento de pensões e benefícios.
- d. Desenvolver os demonstrativos contábeis.
- e. Gerenciar o armazenamento de estoques.

23. As funções típicas do almoxarifado em um órgão público têm como objetivo:

- a. servir de estacionamento para a frota de veículos oficiais.
 - b. gerar relatórios financeiros para o Tribunal de Contas do Estado.
 - c. receber, guardar e conservar materiais.
 - d. conferir a folha de pagamento do órgão.
 - e. organizar o processo de licitação de materiais inservíveis.
-

24. No tocante à gestão de arquivos em um órgão público, pode-se afirmar **corretamente** que os documentos arquivados:

- a. por mais de um ano, quando não utilizados, devem ser destruídos.
 - b. por mais de dois anos, quando não utilizados, devem ser destruídos.
 - c. por mais de dois anos, mesmo sendo utilizados, devem ser destruídos.
 - d. devem ser classificados de acordo com critérios específicos.
 - e. nunca poderão ser eliminados ou descartados.
-

25. Assinale a alternativa que lista **corretamente** tipos de correspondência usados na administração pública.

- a. Ofícios, cartas e memorandos.
- b. Ofícios, cartas, memorandos e atestados.
- c. Ofícios, cartas, memorandos e balancetes.
- d. Ofícios, cartas, memorandos e pareceres.
- e. Ofícios, cartas, memorandos, balancetes e pareceres.

GRADE DE RESPOSTAS

Utilize a grade ao lado para anotar as suas respostas.

Não destaque esta folha. Ao entregar sua prova, o fiscal irá destacar e entregar esta grade de respostas que você poderá levar para posterior conferência.



1		F08 Recepcionista	16	
2			17	
3			18	
4			19	
5			20	
6			21	
7			22	
8			23	
9			24	
10			25	
11				
12				
13				
14				
15				





FEPese

FUNDAÇÃO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIOECONÔMICOS

Campus Universitário • UFSC
88040-900 • Florianópolis • SC
Fone/Fax: (48) 3953-1000
<http://www.fepese.org.br>