



# Cargo: Recepcionista

CADERNO DE PROVA

## INSTRUÇÕES:

Leia atentamente as instruções abaixo.

**01-** Você recebeu do fiscal o seguinte material:

- a) Este **Caderno de questões**.
- b) Examine se a prova está completa, se há falhas ou imperfeições gráficas que causem dúvidas.

**02-** No **Cartão de Respostas**, a marcação da alternativa correta deve ser feita cobrindo a letra e preenchendo todo o espaço interno do quadrado, com caneta esferográfica de tinta na cor **azul** ou **preta**, de forma contínua e densa.

**03-** Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas **4 (quatro) alternativas** classificadas com as letras **(A, B, C, D)**, mas só uma responde adequadamente à questão proposta. Você só deve assinalar **uma alternativa**. A marcação em mais de uma alternativa anula a questão, mesmo que uma das respostas esteja correta.

**04-** Será **eliminado** do Processo Seletivo o candidato que:

- a) Utilizar ou consultar cadernos, livros, notas de estudo, calculadoras, telefones celulares, pagers, réguas, esquadros, transferidores, compassos, MP3, Ipod, Ipad e quaisquer outros recursos analógicos.

**Observações:** Por motivo de segurança, o candidato só poderá retirar-se da sala após 1 (uma) hora a partir do início da prova.

**05.** O preenchimento das respostas, de inteira responsabilidade do candidato, deverá ser feito com caneta esferográfica de tinta indelével de cor preta ou azul. Não será permitida a troca da folha de respostas por erro do candidato.

**06.** Reserve tempo suficiente para o preenchimento de suas respostas. Para fins de avaliação, serão levadas em consideração apenas as marcações realizadas na folha de respostas, não sendo permitido anotar informações relativas às suas respostas em qualquer outro meio que não seja o próprio caderno de provas.

**07.** O candidato somente poderá retirar-se definitivamente da sala de aplicação das provas após 60 (sessenta) minutos de seu início. Nessa ocasião, o candidato não levará, em hipótese alguma, o caderno de provas.

**08.** O candidato somente poderá **retirar-se do local de realização das provas levando o caderno de provas**, no decorrer dos últimos **30 (trinta) minutos** anteriores ao horário determinado para o término das provas.

**09.** Ao terminar a prova, entregue a folha de respostas ao fiscal da sala e deixe o local de prova. O candidato que descumprir a regra de entrega de tal documento será eliminado do concurso.

**10.** Ao sair da sala, ao término da prova, o candidato não poderá usar o sanitário ou utilizar celular nas dependências da escola.

**11.** Os gabaritos preliminares das provas objetivas serão divulgados na Internet, no endereço eletrônico <http://www.crescerconcursos.com.br> no dia 10 de abril de 2017 a partir das 18h.

NOME DO (A) CANDIDATO (A): \_\_\_\_\_

Nº DE INSCRIÇÃO: \_\_\_\_\_



Data da Prova:  
09 de abril de 2017



Duração:  
3 (três) horas



30 questões  
04 alternativas

RASCUNHO

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30

FOLHA DE ANOTAÇÃO DO GABARITO - ATENÇÃO: Esta parte somente deverá ser destacada pelo fiscal da sala, após o término da prova.





## As caridades odiosas

Clarice Lispector

Foi em uma tarde de sensibilidade ou de suscetibilidade? Eu passava pela rua depressa, emaranhada nos meus pensamentos, como \_\_\_\_ vezes acontece. Foi quando meu vestido me reteve: alguma coisa se enganchara na minha saia. Voltei-me e vi que se tratava de uma mão pequena e escura. Pertencia a um menino a que a sujeira e o sangue interno davam um tom quente de pele. O menino estava de pé no degrau da grande confeitaria. Seus olhos, mais do que suas palavras meio engolidas, informavam-me de sua paciente aflição. Paciente demais. Percebi vagamente um pedido, antes de compreender o seu sentido concreto. Um pouco aturdida eu o olhava, ainda em dúvida se fora a mão da criança o que me ceifara os pensamentos.

– Um doce, moça, compre um doce pra mim.

Acordei finalmente. O que estivera pensando antes de encontrar o menino? O fato é que o pedido deste pareceu cumular uma lacuna, dar uma resposta que podia servir para qualquer pergunta, assim como uma grande chuva pode matar a sede de quem queria uns goles de água.

Sem olhar para os lados, por pudor talvez, sem querer espiar as mesas da confeitaria \_\_\_\_ possivelmente algum conhecido tomava sorvete, entrei, fui ao balcão e disse com uma dureza que só Deus sabe explicar: um doce para o menino.

De que tinha eu medo? Eu não olhava a criança, queria que \_\_\_\_ cena, humilhante para mim, terminasse logo. Perguntei-lhe: que doce você...

Antes de terminar, o menino disse apontando depressa com o dedo: aquelezinho ali, com chocolate por cima. Por um instante perplexa, eu me recompus logo e ordenei, com aspereza, \_\_\_\_ caixeira que o servisse.

– Que outro doce você quer? Perguntei ao menino escuro.

Este, que mexendo as mãos e a boca ainda esperava com \_\_\_\_\_ pelo primeiro, interrompeu-se, olhou-me um instante e disse com delicadeza insuportável, mostrando os dentes: não precisa de outro não. Ele poupava a minha bondade.

– Precisa sim, cortei eu ofegante, empurrando-o para \_\_\_\_ frente. O menino hesitou e disse: aquele amarelo de ovo. Recebeu um doce em cada mão, levantando as duas acima da cabeça, com medo talvez de apertá-los. Mesmo os doces estavam tão acima do menino escuro. E foi sem olhar para mim que ele, mais do que foi embora, fugiu. A caixeirinha olhava tudo:

– Afinal, uma alma caridosa apareceu. Esse menino estava nesta porta \_\_\_\_ mais de uma hora, puxando todas as pessoas que passavam, mas ninguém quis dar.

Fui embora, com o rosto corado de vergonha. De vergonha mesmo? Era inútil querer voltar aos pensamentos anteriores. Eu estava cheia de um sentimento de amor, gratidão, revolta e vergonha. Mas, como se costuma dizer, o sol parecia brilhar com mais força. Eu tivera a oportunidade de... E para isso fora necessário um menino magro e escuro...

E para isso fora necessário que outros não lhe tivessem dado um doce.



**01)** Assinale a alternativa que completa **CORRETAMENTE** as lacunas do texto, na ordem em que aparecem.

- A)** as, aonde, à, à, ansiedade, à, há.
- B)** às, onde, a, à, ansiedade, a, há.
- C)** às, aonde, à, a, ansiedade, à, a.
- D)** as, onde, a, a, ansiedade, a, à.

**02)** De acordo com o texto, marque a alternativa **INCORRETA**:

- A)** Para exercer sua piedade, a narradora considera que foi necessária a união de dois fatores: o aparecimento do menino magro e escuro e a omissão das outras pessoas.
- B)** O menino recusou, a princípio, o segundo doce oferecido pela narradora.
- C)** As caridades são consideradas odiosas porque aqueles que não têm piedade são geralmente odiados.
- D)** A narradora, depois de feita a caridade, revela sentimentos contraditórios de amor, gratidão, revolta e vergonha.

**03)** Em todas as alternativas o significado das palavras destacadas está adequado ao texto, **EXCETO** em:

- A)** “Um pouco **aturdida** eu o olhava...” (= ACANHADA)
- B)** “... a mão da criança o que me **ceifara** os pensamentos.” (= CORTARA)
- C)** “...o pedido deste pareceu **cumular** uma lacuna...” (= COMPLETAR)
- D)** “O menino **hesitou** e disse...” (= VACILOU)

**04)** Na frase: “Um doce, moça, compre um doce pra mim” as vírgulas empregadas se justificam por separar:

- A)** Aposto.
- B)** Orações coordenadas assindéticas.
- C)** Oração subordinada adjetiva explicativa.
- D)** Vocativo.

**05)** Leia as seguintes frases:

- I- “**Embora** tivéssemos planejado tudo muito bem, houve contratemplos na viagem.”
- II- “Ela está muito triste; precisa, **pois**, de muito carinho.”

Os termos destacados estabelecem, respectivamente, relação de:

- A)** Concessão e conclusão.
- B)** Causa e explicação.
- C)** Condição e explicação.
- D)** Consequência e conclusão.

**06)** Tendo em vista as regras da norma culta, assinale a alternativa em que o verbo destacado na frase está com a regência **INCORRETA**:

- A)** Ela se **esqueceu** dos amigos que tanto a ajudaram.
- B)** Quais são os objetivos aos quais você realmente **visa**?
- C)** Os novos produtos sobre os quais **informei** os clientes estão em promoção.
- D)** Com radares nas avenidas, poucos motoristas **desobedecem** os limites de velocidade.

**07)** De acordo com as regras de concordância da norma padrão, marque a opção **INCORRETA**.

- A)** Bastantes corredores participaram da Maratona de Paris.
- B)** Será necessário resolver todas as questões relativas ao caso.
- C)** Casas, hotéis, estações de esqui, tudo foi levado pela avalanche.
- D)** Envio-lhe, anexos, duas fotografias tiradas durante o nosso encontro

**08)** Identifique a alternativa em que as palavras são formadas pelo processo de **prefixação**.

- A)** antebraço, arvoredado.
- B)** subsolo, supersônico.
- C)** conter, casamento.
- D)** bípede, cabecear.

**09)** Tendo em vista as regras de concordância da norma padrão, marque a alternativa **INCORRETA**.

- A)** Haviam muitos instrumentos exóticos na apresentação da Banda de Música.
- B)** Necessita-se de balconistas com experiência.
- C)** Os empresários fizeram bastantes críticas ao governo.
- D)** Em nossa viagem à Europa, visitamos os mais belos museus de arte possíveis.

**10)** Marque a alternativa em que a palavra destacada está grafada corretamente, de acordo com o significado expresso pelo contexto geral da frase.

- A)** A festa **beneficente** foi um sucesso.
- B)** A população **reinvindica** do governo mais atenção à saúde e à segurança.
- C)** Já não há **impecilho** para que os médicos cubanos possam exercer a profissão no Brasil.
- D)** Fomos ao teatro **afim** de ver a apresentação da Orquestra Sinfônica.

**INFORMÁTICA****QUESTÕES DE 11 A 15**

**11)** São exemplos de backups. **EXCETO**:

- A)** Backup diferencial
- B)** Backup distal
- C)** Backup incremental
- D)** Backup completo

**12)** No MS Word quando você desejar usar etiquetas de endereço para enviar uma correspondência em massa para sua lista de endereços, poderá usar a (o) \_\_\_\_\_ para criar uma folha de etiquetas de endereços. A palavra que completa corretamente a lacuna acima é:

- A)** Caixa
- B)** Mala direta
- C)** Macro
- D)** Clip-art

**13)** Um **hiperlink** é um \_\_\_\_ ou palavra que nos envia para algum recurso na \_\_\_\_, da rede ou do nosso computador. As palavras que preenchem as lacunas acima são:

- A)** Consoantes e Web
- B)** Texto e home
- C)** Texto e Web
- D)** Web e texto

**14)** São exemplos de **HARDWARE**:

- A)** Mouse, Monitor e Placa de vídeo
- B)** Placa mãe, Windows e Mouse
- C)** Impressora, Office e Modem
- D)** Memória, Windows Explorer e Teclado

**15)** A respeito da **Internet** e suas formas de conexão, analise as afirmativas abaixo e marque a alternativa **CORRETA**:

- A)** A única forma de acessar à Internet é através de linha telefônica conectada a um *modem*.
- B)** Navegador ou *Browser* são nomes dados aos aplicativos que permitem visualizar páginas na *Web*.
- C)** O endereço de uma página da Internet é constituído pelo número do telefone que é necessário acessar para visualiza-la.
- D)** O Internet Explorer é um exemplo de *site* de busca na Internet.



## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

## QUESTÕES DE 16 A 30

**16)** Assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna abaixo.

O \_\_\_\_\_ é uma modalidade de comunicação entre unidades administrativas de um mesmo órgão, que podem estar hierarquicamente em mesmo nível ou em nível diferente. Trata-se, portanto, de uma forma de comunicação eminentemente interna. Pode ter caráter meramente administrativo, ou ser empregado para a exposição de projetos, ideias ou diretrizes a serem adotados por determinado setor do serviço público.

- A)** Ofício.
- B)** Telegrama.
- C)** Memorando.
- D)** Relatório.

**17)** As atividades de recebimento de documentos, registro, controle de tramitação e expedição de correspondências constituem os serviços de:

- A)** Protocolo.
- B)** Arquivo.
- C)** Rotina.
- D)** Classificação.

**18)** O princípio arquivístico onde os arquivos devem ser organizados em obediência à competência e às atividades da instituição ou pessoa legitimamente responsável pela produção, acumulação ou guarda dos documentos é:

- A)** Princípio da Proveniência.
- B)** Princípio da Organicidade
- C)** Princípio da Unicidade.
- D)** Princípio da Indivisibilidade.

**19)** O método de arquivamento é um plano preestabelecido de colocação dos documentos que visa a facilidade de guarda e pesquisa. Assinale a alternativa que apresenta a forma correta de arquivamento dos títulos honoríficos, pronomes de tratamento e artigos.

**A)** Araújo, André (Coronel)  
Estado de São Paulo (O)  
Perreira, Antônio Eduardo (Dr.)

**B)** Araújo, André (Coronel)  
(O) Estado de São Paulo  
Perreira, Antônio Eduardo Dr.

**C)** Araújo, Coronel André  
Estado de São Paulo (O)  
Eduardo Perreira, Antônio (Dr.)

**D)** Araújo, André (Coronel)  
O Estado de São Paulo  
Perreira, (Dr.) Antônio Eduardo

**20)** Toda organização, seja ela pública ou privada, de pequeno, médio ou grande porte, acumula através dos tempos um acervo documental. O conjunto de documentos preservados em caráter definitivo em função de seu valor, disponibilizado para pesquisa e consulta dos usuários, é o:

- A)** Arquivo Intermediário.
- B)** Arquivo Permanente.
- C)** Arquivo Corrente.
- D)** Arquivo Provisório.

**21)** Em relação as formas de cortesia utilizadas no fecho da correspondência oficial, assinale (V) nas afirmativas verdadeiras e (F) nas falsas.

- ( ) “Respeitosamente” para autoridades superiores, inclusive o Presidente da República.
- ( ) “Atenciosamente” para autoridades da mesma hierarquia ou hierarquia inferior.
- ( ) É permitido o uso dos tratamentos, Digníssimo, Mui Digno, Ilustríssimo sendo necessária sua evocação.
- ( ) Vossa Excelência , Sua Excelência , é a forma de tratamento mais elevada. Aplica-se ao Presidente da República, Presidente do Congresso Nacional e Presidente do Supremo Tribunal Federal. Para os quais não se deve usar abreviaturas, V. Ex<sup>a</sup> e S. Exa.

A sequência CORRETA é:

- A)** V-F-V-V
- B)** V-F-V-F
- C)** V-V-F-V
- D)** F-V-V-F



**22)** Com relação à redação de carta comercial, marque a alternativa **INCORRETA**.

- A)** A fim de causar boa impressão, o texto deve estar bem organizado e dentro da estruturação cabível. Não pode haver rasuras ou “sujeiras” impregnadas ao papel.
- B)** O texto, além de ser claro, deve ser objetivo, como forma de evitar múltiplas interpretações, o que prejudica os comunicados e negócios.
- C)** Ser conciso e objetivo - passar as informações necessárias, sem ficar usufruindo de recursos estilísticos.
- D)** Ser pessoal, ou seja, fazer uso da subjetividade e de sentimentalismo.

**23)** Uma “circular” deve conter, exceto:

- A)** Assinatura
- B)** Data
- C)** E-mails
- D)** Ementa

**24)** É usado para fazer solicitações a autoridades do serviço público:

- A)** Requerimento
- B)** Aviso
- C)** Edital
- D)** Parecer

**25)** Analise as frases abaixo em relação ao vocativo a ser empregado.

- I- Excelentíssimo Senhor Presidente da República.
- II- Senhor Juiz.
- III- Excelentíssimo Senhor Governador.
- IV- Digníssimo Senhor Presidente do Congresso Nacional.

Está correto o que se afirma em:

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

**26)** Assinale a alternativa que **NÃO** apresenta uma função do arquivo.

- A)** Ordenar todos os documentos que circulam na empresa.
- B)** Selecionar os documentos, tendo em vista sua preservação ou eliminação.
- C)** Elaborar todos os documentos de acordo com o padrão oficial.
- D)** Assegurar a integridade dos documentos.

**27)** A ata é um documento de valor jurídico, que consiste no resumo fiel dos fatos, ocorrências e decisões de sessões, reuniões ou assembleias. A ata deve ser redigida:

- A)** Com parágrafos ou alíneas.
- B)** Com abreviaturas de palavras ou expressões.
- C)** Com numerais escritos por extenso.
- D)** Sem identificações de dia, hora e o local da reunião.

**28)** O tipo de correspondência externa muito usado, especialmente quando o destinatário é órgão público e serve para informar, encaminhar documentos importantes, solicitar providências ou informações, ou convidar alguém com distinção para a participação em certos eventos é:

- A)** Requerimento.
- B)** Ofício.
- C)** Memorando.
- D)** Circular.

**29)** Numere a 2ª coluna de acordo com a 1ª e marque a resposta **CORRETA**:

- 1 - Vossa Alteza
- 2 - Vossa Excelência
- 3 - Vossa Senhoria
- 4 - Vossa Magnificência
- 5 - Meritíssimo Juiz

- ( ) V. Sa.
- ( ) V. Exa.
- ( ) V.A.
- ( ) V. Maga.
- ( ) M. Juiz

- A)** 3,2,1,4,5
- B)** 1,3,4,5,2
- C)** 5,3,4,2,1
- D)** 1,2,3,5,4



**30)**

Analise os tipos de correspondências abaixo. Assinale a alternativa que apresenta o modelo correto da correspondência: **Declaração**

**A)** Senhor Diretor do Departamento de Indústria e Comércio Fulano de tal, comerciante estabelecido nesta cidade, na rua..... n°..... declaro a V.Sª. inscrição de sua firma no registro criado pelo decreto n°..... de.....de.....de.....e para tal fim anexa a este a respectiva declaração, em duas vias.

Respeitosamente,

Local e data Assinatura

**B)** Eu, (fulano de tal), declaro, para os devidos fins, que foram furtados em. .../.../....., minha cédula de RG, cartão de CPF, cartões de crédito Credicard, Visa e American Express, bem como talões de cheques do Banco....., Agência....., segundo o B.O. número..... emitidos no mesmo dia.

Comunico que não me responsabilizo pelos cheques emitidos por terceiros, nem pelo mau uso dos meus documentos.

(Local),.....de.....de.....

(Assinatura)

**C)** Nome da empresa), inscrita no CNPJ sob o n° (informar), com sede à (endereço), nesta cidade de (informar) - (UF), em conformidade com o disposto no § 2º, do artigo 139 da CLT, declara que, no período de (início) a (fim), suspenderá suas atividades concedendo férias coletivas a todos os seus empregados. Após este período, as atividades serão retomadas normalmente.

(localidade), (dia) de (mês) de (ano).

(assinatura) (nome do responsável)

( cargo) (carimbo)

(Local),.....de.....de.....

(Assinatura)

**D)** Senhor Diretor do Departamento de Indústria e Comércio Fulano de tal, comerciante estabelecido nesta cidade, na rua..... n°..... declaro a V.Sª. inscrição de sua firma no registro criado pelo decreto n°..... de.....de.....de.....e para tal fim anexa a este a respectiva declaração, em duas vias.

Nestes termos,

Pede Deferimento

Local e data Assinatura