



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 Teste Seletivo o candidato que:

- a) Utilizar ou consultar cadernos, livros, notas de estudo, calculadoras, relógios, telefones celulares (ainda que desligados), 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 decurso 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 Teste Seletivo.

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 05 de março de 2018 até às 18h.

NOME DO (A) CANDIDATO (A): _____

Nº DE INSCRIÇÃO: _____



Data da Prova:
04 de março de 2018



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.



LÍNGUA PORTUGUESA

QUESTÕES DE 1 A 10

As questões de 1 a 5 referem-se ao texto abaixo. Leia-o com atenção.

JOÃO, FRANCISCO, ANTÔNIO

João, Francisco, Antônio põem-se a contar-me a sua vida. Moram tão longe, no subúrbio, precisam sair tão cedo de casa para chegarem pontualmente a seu serviço. Já viveram aglomerados num quarto, com mulher, filhos, a boa sogra que os ajuda, o cão amigo à porta... A noite deixa cair sobre eles o sono tranquilo dos justos. O sono tranquilo que nunca se sabe se algum louco vem destruir, porque o noticiário dos jornais está repleto de acontecimentos _____ e amargos.

João, Francisco, Antônio vieram a este mundo, meu Deus, entre mil dificuldades. Mas cresceram, com os pés _____ pelas pernas, como os imagino, e os prováveis suspensórios – talvez de barbante – escorregando-lhes pelos ombros. É triste, eu sei, a pobreza, mas tenho visto riquezas muito mais tristes para os meus olhos, com vidas frias, sem nenhuma participação do que existe, no mundo, de humano e de circunstante. (...)

João, Francisco, Antônio amam, casam, acham que a vida é assim mesmo, que se vai melhorando aos poucos. Desejam ser pontuais, corretos, exatos no seu serviço. É dura a vida, mas aceitam-na. Desde pequenos, sozinhos sentiram sua condição humana, e, acima dela, uma outra condição a que cada qual se dedica, por ver depois da vida a morte e sentir a responsabilidade de viver.

João, Francisco, Antônio conversam comigo, vestidos de macacão azul, com perneiras, lavando _____, passando feltros no _____, consertando _____ de portas. Não lhes sinto amargura. Relatam-se, descrevem as modestas construções que eles mesmos levantaram com suas mãos, graças a pequenas economias, a algum favor, a algum benefício. E não sabem com que amor os estou escutando, como penso que este Brasil imenso não é feito só do que acontece em grandes proporções, mas destas pequenas, ininterruptas, perseverantes atividades que se desenvolvem na obscuridade e de que as outras, sem as enunciar, dependem.

Cecília Meireles

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

- A)** inesplicáveis – discalços – vidrassas – assoalio - fexos.
- B)** inexplicáveis – descalços – vidraças – assoalho - fechos.
- C)** inexplicáveis – descalsos – vidrassas – açoalho - fexos.
- D)** inexplicáveis – discalssos – vidraças – açoalio - fechos.

02) Em todas alternativas a palavra destacada está corretamente interpretada, de acordo com o seu sentido no texto, EXCETO em:

- A)** “...mas destas pequenas, ininterruptas...” (= DESCONTÍNUAS)
- B)** “...perseverantes atividades que se desenvolvem na obscuridade...” (= CONSTANTES)
- C)** “...porque o noticiário dos jornais está repleto de acontecimentos...” (= CHEIO)
- D)** “...que se desenvolvem na obscuridade e de que as outras, sem as enunciar...” (= NO ANONIMATO)

03) Assinale a opção em que afirmação NÃO está de acordo com as ideias do texto.

- A)** A autora manifesta sua indignação contra os padrões por não ajudarem os empregados.
- B)** Eles, mesmo vivendo em meio às adversidades, não mostram tristeza.
- C)** João, Francisco e Antônio apresentam em comum a honestidade, a coragem, a simplicidade.
- D)** João, Francisco e Antônio representam milhares de brasileiros que, sem tristezas nem reclamações, sobrevivem.

04) De acordo com a divisão da palavra em sílabas, marque a alternativa CORRETA.

- A)** i-nin-ter-rup-tas, obs-cu-ri-da-de.
- B)** per-ne-i-ras, pon-tual-men-te.
- C)** pro-vá-ve-is, obscu-ri-da-de.
- D)** res-pon-sa-bi-li-dade, circuns-tan-te.

05) Todas as palavras contêm dígrafo, EXCETO:

- A)** mulher.
- B)** nenhuma.
- C)** pobreza.
- D)** riquezas.



06) De acordo com a posição da sílaba tônica, classificam-se como paroxítonas as duas palavras da opção:

- A)** avaro – Nobel.
- B)** filantropo – hangar.
- C)** fortuito – meteorito.
- D)** sutil – Gibraltar.

07) Em relação à sílaba tônica, todas as palavras foram classificadas corretamente, **EXCETO**:

- A)** Lâmpada = proparoxítona
- B)** Má = monossílaba tônica
- C)** Mesa = paroxítona
- D)** Tu = monossílaba átona

08) No período “**Eu vi a moça triste**”, só **NÃO** existe:

- A)** Adjetivo
- B)** Advérbio
- C)** Pronome
- D)** Substantivo

09) A classificação do predicado está **INCORRETA** em uma das frases. Identifique-a.

- A)** A enchente deixou a população ribeirinha apavorada. (predicado nominal)
- B)** A prática do surf tornou-se comum nas praias brasileiras. (predicado nominal)
- C)** A secretária entregou os documentos ao diretor. (predicado verbal)
- D)** Os críticos consideraram ótimo esse filme. (predicado verbo-nominal)

10) Está **corretamente** pontuada a frase da opção:

- A)** A viagem foi feita, com eles mas voltamos antes; por falta de dinheiro.
- B)** Durante a reunião expliquei, os motivos, de minha atitude.
- C)** Os funcionários não desconhecem, que a situação da empresa é delicada.
- D)** Terminamos o nosso trabalho; merecemos, portanto, umas ótimas férias.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICAS**QUESTÕES DE 11 A 30**

- 11)** Sobre delegação e descentralização assinale a alternativa **INCORRETA**:
- A)** A principal finalidade da delegação é tornar possível a organização.
 - B)** Os aspectos básicos do ato de delegar são autonomia e controle.
 - C)** Delegar é uma função temporária de responsabilidade integral do gerente.
 - D)** Planejamento estratégico, controle e treinamento estão entre as atividades de alto nível que podem ser delegadas e causaram grandes influencia na rotina diária.
- 12)** Dentre as alternativas abaixo assinale àquela que não é uma vantagem da descentralização:
- A)** Dificuldade de normatização e padronização.
 - B)** Possibilidade de gerar maior especialização nas diferentes unidades organizacionais.
 - C)** Menor exigência de tempo nas informações e decisões.
 - D)** Tomadas de decisão mais próximas da ocorrência dos fatos.
- 13)** A delegação trata-se de uma construção coletiva, que passa pela criação de condições internas favoráveis que quebrem paradigmas e hierarquias, beneficiando o cliente. Delegação, no entanto, não é transferir obrigações, responsabilidades e depois largar. Nas alternativas abaixo assinale àquela que é um dos erros na hora da delegação:
- A)** Desenvolver aptidões específicas dos colaboradores.
 - B)** Permitir maior amplitude de controle.
 - C)** Aumentar os custos com a comunicação.
 - D)** Não definir previamente formas de controle. É preciso definir o controle como uma forma de ajuda e não como sintoma de desconfiança, em relação ao subordinado.
- 14)** Assinale a alternativa abaixo que descreve corretamente as características das autarquias públicas:
- A)** Serviço autônomo, criado por lei específica, com personalidade jurídica de direito público ou privado, patrimônio e receitas próprios, que requeiram, para seu melhor funcionamento, gestão administrativa e financeira descentralizada.
 - B)** Serviço autônomo, criado por lei específica, com personalidade jurídica de direito público, patrimônio e receitas próprios, que requeiram, para seu melhor funcionamento, gestão administrativa e financeira descentralizada.
 - C)** Serviço autônomo, autorizado por lei, com personalidade jurídica de direito privado, patrimônio e receitas próprios, que requeiram, para seu melhor funcionamento, gestão administrativa e financeira descentralizada.
 - D)** Serviço autônomo, autorizado por lei, com personalidade jurídica de direito privado, patrimônio e receitas próprios, que requeiram, para seu melhor funcionamento, gestão administrativa e financeira centralizada.
- 15)** Assinale a alternativa abaixo que indica o princípio no arquivamento que tem como conceito: é a qualidade segundo a qual os arquivos espelham a estrutura, funções e atividades da entidade produtora/acumuladora em suas relações internas e externas.
- A)** Princípio da Organicidade
 - B)** Princípio da Unicidade
 - C)** Princípio da Cumulatividade
 - D)** Princípio da Integridade
- 16)** Qual o nome do método de arquivamento quando arquivamos documentos, conforme divisão por países, estados, cidades, regiões, distritos, bairros e outros dependendo da empresa, e é muito comum nos departamentos de vendas e nos de importação e exportação?
- A)** Método Setorial
 - B)** Método Alfabético
 - C)** Método Geográfico
 - D)** Método Regional

- 17)** Processadores de texto, planilhas eletrônicas e bancos de dados são exemplos de?
- A)** Sistema Operacional
B) Hardware
C) Software aplicativo
D) Ferramentas Hipertexto
- 18)** Sobre as células que contêm cálculos feitos na planilha eletrônica, é correto afirmar que:
- A)** Não podem ser “coladas” no editor de textos.
B) Quando integralmente selecionadas, copiadas e “coladas” no editor de textos, serão exibidas na forma de tabela.
C) Quando “coladas” no editor de textos, apresentarão resultados diferentes do original.
D) Só podem ser copiadas para o editor de texto uma a uma.
- 19)** Para o envio de arquivo que contenha um texto ou uma planilha eletrônica, por meio do correio eletrônico, qual afirmação abaixo está correta:
- A)** Deve ser realizada a operação de inserção de arquivos e de inserção dos remetentes eletrônicos dos destinatários no campo “Ccp”.
B) Deve ser realizada a operação de vinculação de arquivos e de inserção dos remetentes eletrônicos dos destinatários no campo “De”.
C) Deve ser realizada a operação de anexação de arquivos e de inserção dos endereços eletrônicos dos destinatários no campo “Cc”.
D) Deve ser realizada a operação de vinculação de arquivos e de inserção dos endereços eletrônicos dos destinatários no campo “Enviar”.
- 20)** Com relação a conceitos de Internet e intranet, assinale a opção correta.
- A)** O modelo cliente/servidor, em que uma máquina denominada cliente requisita serviços a outra, denominada servidor, ainda é o atual paradigma de acesso à Internet.
B) A intranet só pode ser acessada por usuários da Internet que possuam uma conexão http, ao digitarem na barra de endereços do navegador: <http://intranet.com>.
C) Um servidor de páginas web é a máquina que armazena os nomes dos usuários que possuem permissão de acesso a uma quantidade restrita de páginas da Internet.
D) Domínio é o nome dado a um servidor que controla a entrada e a saída de conteúdo em uma rede, como ocorre na Internet.
- 21)** A ética estuda a moral e as obrigações do homem, o que é bom e o que é mau. Nas afirmações abaixo, julgue-as se são verdadeiras e em seguida assinale a alternativa correta:
- I. Toda a atividade do ser humano está sujeita a valorizações éticas que lhe indiquem o que é correto e o que é incorreto em sua conduta, ou seja, os homens (num sentido geral) são obrigados moralmente a manter determinados princípios.
II. Ser ambicioso é um direito de todos, por isso querer evoluir na empresa é um objetivo que depende exclusivamente de cada um, por isso a moral, nesse aspecto, é relativa de cada um.
III. A discrição é um cuidado a se tomar em relação à conduta ética, pois comportamentos pautados pela discrição fazem do funcionário um anônimo e pode passar despercebido na avaliação dos seus superiores.
- A)** Somente a afirmação I e III são verdadeiras.
B) As afirmações I, II e III são verdadeiras.
C) Somente a afirmação II e III são verdadeiras.
D) Somente a afirmação I é verdadeira.
- 22)** Para trabalhar com atendimento ao público, alguns requisitos são essenciais ao atendente. Dos requisitos listados abaixo, qual deles não é necessário?
- A)** Ser introvertido
B) Cuidar da aparência
C) Gostar de servir
D) Humildade
- 23)** Segundo o autor Karl Albrecht, há sete pecados no atendimento ao público. Nas alternativas abaixo assinale àquela que é umas delas:
- A)** Empatia
B) Robotismo
C) Flexibilidade
D) Objetividade
- 24)** "Administração é a arte de realizar coisas com e por meio de pessoas em grupos formalmente organizados". Sendo assim o conceito descrito no quadro abaixo, refere-se à qual aspecto da administração?
- | |
|--|
| Decidir que recursos e atividades são necessárias para atender os objetivos organizacionais, criando grupos de trabalho, atribuindo autoridade e responsabilidade para sua consecução. |
|--|
- A)** Planejar
B) Coordenar
C) Organizar
D) Liderar



25) Sobre autoridade e responsabilidade, o que diz o Princípio da Paridade da Autoridade e Responsabilidade?

- A)** Refere-se à cadeia de relações diretas de autoridade de um superior para um subordinado em toda a organização.
- B)** Diz que o critério da distinção é o relacionamento direto ou indireto com os objetivos empresariais e não o grau de importância de uma atividade sobre a outra.
- C)** O trabalho de cada pessoa, a atividade de cada órgão e as relações de autoridade e responsabilidade são aspectos que devem ser claramente definidos.
- D)** Salienta que deve haver uma correspondência entre o volume de autoridade e de responsabilidade atribuído a cada pessoa ou departamento.

26) Sobre a administração estratégica assinale a alternativa com a afirmação incorreta:

- A)** Como exemplos de alguns tipos de estratégia nas empresas podemos citar: redução de custos, inovação, expansão e internacionalização.
- B)** Um grande equívoco na implantação de uma administração estratégica é presumir que ser estratégico é acima de tudo se preparar para enfrentar e vencer desafios, enxergar ameaças e oportunidades que ainda não existem.
- C)** Além da satisfação pessoal de se encarregar do futuro das organizações, o planejamento estratégico oferece ajuda para definir a missão geral da organização e se concentrar nos seus objetivos.
- D)** A administração estratégica é um conjunto integrado e coordenado de ações definido para explorar competências essenciais e obter vantagem competitiva.

27) Historicamente, o ambiente tem sido considerado elemento-chave na definição de estratégias organizacionais. Sobre essa temática, nas alternativas abaixo é correto afirmar que:

- A)** Em estudos de estratégia, fatores ambientais podem ser considerados ao mesmo tempo, como restrições ou oportunidades às organizações, afetando-lhes a escala de operações e o modo de produção técnica, entre outras características.
- B)** O ambiente pode ser definido como o conjunto de todos os fenômenos internos à população de organizações em análise que a influenciam de forma potencial.
- C)** Enquanto elemento dinâmico e independente, o ambiente se encontra em processo de constante transformação. Essas alterações ambientais contínuas exercem pressão sobre as organizações, no qual produzem reações automáticas dos membros com poder de decisão.
- D)** A previsibilidade da ocorrência de mudanças ambientais, aliada à facilidade de avaliação do seu impacto sobre a organização, representa uma das principais preocupações para os gestores.

28) A ética da convicção, também entendida como deontologia, diz respeito a:

- A)** cumprimento de obrigações
- B)** nossa responsabilidade por tudo que fazemos
- C)** o fim justifica os meios
- D)** "Somos responsáveis por aquilo que nossos atos provocam".

29) Sobre o que estamos querendo dizer quando afirmamos que, é tão importante no atendimento telefônico, quanto à postura do corpo é importante no atendimento pessoal?

- A)** consciência produtiva
- B)** ética e moral
- C)** aparência pessoal
- D)** tom de voz

30) No quadro abaixo, relacione a coluna 1 com a coluna 2 e em seguida assinale a alternativa correta:

Coluna 1	Coluna 2
(1) Arquivos Especializados	() É a fase em que os documentos são criados. Nesta fase os documentos tramitam bastantes e são muito consultados.
(2) Arquivos Setoriais	() É o valor que o documento apresenta para história da instituição. É o valor definitivo (dura para sempre) e nem todo documento o apresentará.
(3) Arquivos Secundários	() Guardam documentos de determinados assuntos específicos.
(4) Arquivos Correntes	() É a fase em que os documentos já perderam seu valor administrativo e são guardados pelo seu valor histórico.
(5) Arquivos Permanentes	() São aqueles estabelecidos junto aos órgãos operacionais, cumprindo funções de arquivo corrente.

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