

INSTITUTO MACHADO DE ASSIS

Seriedade, compromisso e competência

RECEPCIONISTA



INSTRUÇÕES

1-Material a ser utilizado: caneta esferográfica azul ou preta. Os objetos restantes devem ser colocados em local indicado pelo fiscal da sala, inclusive aparelho celular devidamente cadastrado e etiquetado junto ao fiscal de sala.

2- Ao terminar a conferência do caderno de provas, caso o mesmo esteja incompleto ou tenha qualquer defeito, o (a) candidato (a) deverá solicitar ao fiscal de sala que o substitua, não cabendo reclamação neste sentido após, decorridos 15 minutos da entrega do mesmo. Inclusive devendo o candidato verificar se o cargo em que se inscreveu encontra-se devidamente identificado no caderno de provas.

3- Deve-se marcar no GABARITO/CARTÃO DE RESPOSTAS apenas uma opção em cada questão, com caneta azul ou preta, SEM RASURAS, SEM AMASSÁ-LO, SEM PERFURÁ-LO, caso contrário, a questão será anulada.

4- A duração da prova é de 03 (TRÊS) horas, já incluído o tempo destinado à identificação - que será feita no decorrer da prova - e ao preenchimento do CARTÃO DE RESPOSTAS (GABARITO).

NOME DO CANDIDATO:



TESTE SELETIVO

MANHÃ

NÍVEL MÉDIO

MAIS INFORMAÇÕES:

Internet:

www.institutomachadodeassis.com.br

Telefone: (86) 9438-4081



RASCUNHO

INSTITUTO MACHADO DE ASSIS - IMA

TESTE SELETIVO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE JAICÓS-PI

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	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	

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



INSTRUÇÃO:

Para responder a essas questões, assinale APENAS UMA ÚNICA alternativa correta e marque o número correspondente na Folha de Respostas.

Leia o texto abaixo e responda as questões de 01 a 06

FESTA DE ANIVERSÁRIO

Fernando Sabino

Leonora chegou-se para mim, a carinha mais limpa deste mundo:

– Engoli uma tampa de Coca-Cola.

Levantei as mãos para o céu: mais esta agora! Era uma festa de aniversário, o aniversário dela própria, que completava seis anos de idade. Convoquei imediatamente a família:

– Disse que engoliu uma tampa de Coca-Cola.

A mãe, os tios, os avós, todos a cercavam, nervosos e inquietos. Abre a boca, minha filha. Agora não adianta: já engoliu. Deve ter arranhado. Mas engoliu como? Quem é que engole uma tampa de cerveja? De cerveja, não: de Coca-Cola. Pode ter ficado na garganta – urgia que tomássemos uma providência, não ficássemos ali, feito idiotas. Peguei-a no colo: vem cá, minha filhinha, conta só para mim: você engoliu coisa nenhuma, não é isso mesmo?

– Engoli sim, papai – ela afirmava com decisão. Consultei o tio, baixinho: o que é que você acha? Ele foi buscar uma tampa de garrafa, separou a cortiça do metal:

– O que é que você engoliu: isto... ou isto?

– Cuidado que ela engole outra – adverti.

– Isto – e ela apontou com firmeza a parte de metal.

Não tinha dúvida: pronto-socorro. Dispus a carregá-la, mas alguém sugeriu que era melhor que ela fosse andando: auxiliava a digestão.

No hospital, o médico limitou-se a apalpar-lhe a barriguinha, cético:

– Dói aqui, minha filha?

Quando falamos em radiografia, revelou-nos que o aparelho estava com defeito; só no pronto-socorro da cidade.

Batemos para o pronto-socorro da cidade. Outro médico nos atendeu com solicitude:

– Vamos já ver isto.

Tirada a chapa, ficamos aguardando ansiosos a revelação. Em pouco o médico regressava:

– Engoliu foi à garrafa.

– A garrafa? Exclamei. Mas era uma gracinha dele, cujo espírito passava muito ao largo da minha aflição: eu não estava para graças. Uma tampa de garrafa! Certamente precisaria operar.

– Não haveria de sair por si mesma.

O médico pôs-se a rir de mim.

– Não engoliu coisa alguma. O senhor pode ir descansando.

– Engoli – afirmou a menininha.

Voltei-me para ela:

– Como é que você ainda insiste, minha filha?

– Que eu engoli, engoli.

– Pensa que engoliu – emendei.

– Isso acontece. – sorriu o médico. – Até com gente grande. Aqui já teve um guarda que pensou ter engolido o apito.

– Pois eu engoli mesmo – comentou ela, intransigente.

– Você não pode ter engolido – arrematei, já impaciente: – Quer saber mais do que o médico?

– Quero. Eu engoli, e depois desengoli – esclareceu ela.

Nada mais havendo a fazer, engoli em seco, despedi-me do médico e bati em retirada com toda a comitiva.

<http://zeiggor.com/blog/contos-e-cronicas/festa-de-aniversario/> Último acesso em 29 de março de 2013.

**QUESTÃO 01**

O autor diz que “Leonora chegou-se para mim, a carinha mais limpa do mundo”. Isso significa que a garota estava:

- a) Amedrontada
- b) Triste
- c) Preocupada
- d) Tranquila

QUESTÃO 02

O autor se valeu de uma expressão muito usada na língua oral para caracterizar o estado de espírito de Leonora. A reação do pai muito apavorado, pode também ser identificada através da frase:

- a) “Era... o aniversário dela própria.”
- b) “Convoquei imediatamente a família.”
- c) “Levantei as mãos para o céu.”
- d) “Disse que engoliu uma tampa de coca-cola.”

QUESTÃO 03

Quando o pai se dispunha a carregar a menina para o pronto socorro, alguém lhe sugere que ela fosse andando, pois isso auxiliava a digestão. Está evidente, aí, por parte de Fernando Sabino, um tom de:

- a) Otimismo
- b) Seriedade
- c) Descaso
- d) Ironia

QUESTÃO 04

No primeiro hospital para qual a menina foi levada, enquanto examinava a garota, a atitude do médico, com relação ao que lhe diziam, era de:

- a) Espanto
- b) Indiferença
- c) Incredulidade
- d) Apreensão

QUESTÃO 05

Já no segundo hospital, quando o médico afirma que a garota engolira a garrafa, apreensivo o pai exclama: “A garrafa”. Naquele momento vê-se que a personagem:

- a) Sentiu que o médico estava enganado
- b) Compreendeu que aquilo era impossível
- c) Não entendera o humor do médico
- d) Tentou se convencer de que tudo era uma brincadeira

QUESTÃO 06

Ao dizer que o espírito do médico “passava muito a largo da minha aflição”, a personagem pretende afirmar que o médico:

- a) Era uma pessoa sem sentimentos
- b) Não queria perder tempo com ela
- c) Não ligava para sua apreensão
- d) Era uma pessoa pouco espirituosa.



QUESTÃO 07

Na seguinte frase: “Não tinha dúvida: **pronto-socorro**.” A palavra destacada é um substantivo composto cujo plural é:

- a) Prontos – socorros
- b) Pronto – socorros
- c) Prontos – socorro
- d) Os pronto – socorro

QUESTÃO 08

Na frase seguinte: “**urgia** que **tomássemos** uma providência, não **ficássemos** ali, feito idiotas.” Observamos que as palavras em destaque são verbos e estão respectivamente nos tempos e modos:

- a) Pretérito imperfeito do indicativo – Pretérito imperfeito do subjuntivo – Pretérito imperfeito do subjuntivo.
- b) Presente do indicativo - Pretérito imperfeito do indicativo – Pretérito mais - que - perfeito do subjuntivo
- c) Pretérito perfeito indicativo – Futuro do subjuntivo – pretérito imperfeito do indicativo
- d) Pretérito imperfeito do subjuntivo – Pretérito mais – que – perfeito do indicativo – Futuro do indicativo

QUESTÃO 09

Na seguinte frase: “A mãe, os tios, os avós, todos a cercavam, **nervosos** e **inquietos**.” As palavras destacadas são respectivamente:

- a) Substantivo e adjetivo
- b) Adjetivo e adjetivo
- c) Adjetivo e advérbio
- d) Advérbio e substantivo

QUESTÃO 10

“... comentou ela, **intransigente**.” **NÃO** é sinônimo da palavra destacada.

- a) Implacável
- b) Inexorável
- c) Inflexível
- d) Insistente

QUESTÃO 11

Na frase seguinte: “Outro médico nos atendeu com **solicitude**.” O antônimo da palavra destacada é:

- a) Deferência
- b) Desvelo
- c) Desleixo
- d) Deferência

QUESTÃO 12

Leia e complete os espaços nas frases abaixo:

- I. De repente, deu-lhe um livro para... ler.
- II. De repente, deu um livro para... .
- III. Nada mais há entre... e você.
- IV. Sempre houve entendimentos entre... e ti.
- V. José, espere, vou... .



As lacunas das frases acima devem ser completadas, respectivamente, pelos pronomes:

- a) mim – eu – eu – eu – comigo.
- b) ela – eu – mim – eu – consigo.
- c) ela – mim – mim – mim – com você.
- d) mim – mim – eu – eu – consigo.

QUESTÃO 13

Assinale a alternativa que completa, pela ordem, **CORRETAMENTE** as lacunas do período abaixo:

“... seis horas da manhã, já estávamos... esperar o trem que nos levaria... cidadezinha, de onde iríamos,... cavalo,... fazenda do Sr. José.”

- a) Às – a – à – à – a
- b) As – à – à – a – à
- c) Às – a – à – a – à
- d) As – à – à – a – a

QUESTÃO 14

Assinale a alternativa cuja frase está no sentido figurado (conotativo).

- a) Ignorando as leis, a empresa usou o trator na área proibida.
- b) O operário daquela empresa era um trator.
- c) Os franceses escolhem hoje um novo presidente.
- d) A indústria é responsável pela maioria das diferentes substâncias poluentes encontradas na água.

QUESTÃO 15

Assinale a alternativa em que haja **ERRO** de regência.

- a) Aquele rapaz com quem eu me simpatizo prefere mais aventuras desastrosas do que empreendimentos sérios.
- b) Nunca perderei ao homem a quem eu paguei a dívida.
- c) Eu sempre obedeco a mulheres.
- d) Antes de assistir o doente, o médico assistiu a um programa de televisão porque lhe assistia o direito a um descanso.



CONHECIMENTOS GERAIS / ATUALIDADES

QUESTÕES DE 16 A 20

QUESTÃO 16

Os organizadores do evento esperaram que milhões de pessoas em mais de 150 países apagarem suas luzes por 60 minutos na noite deste sábado, 23 de março de 2013 às 20h30 no horário local, em uma demonstração simbólica de apoio ao meio ambiente. Esse evento é conhecido como:

- a) Hora do Planeta
- b) Planeta ambiente
- c) Planeta ecologia
- d) Ecologia solitária

QUESTÃO 17

O Papa Francisco e seu predecessor, o Papa Emérito Bento XVI, mantiveram no sábado 23 de março, uma conversa particular de 45 minutos, em um encontro inédito na história do catolicismo entre dois Papas. Os dois se encontraram no palácio apostólico de:

- a) Castel Gandolfo.
- b) Castle Niasviz
- c) Château de Fontainebleau.
- d) Palazzo Vecchio

QUESTÃO 18

A partir da terça-feira 02 de Abril começa a valer parte das mudanças nos direitos dos empregados domésticos. É quando entra em vigor a jornada de 44 horas semanais. A lei beneficia cozinheiras, babás, jardineiros, motoristas, caseiros, cuidadores de idosos e as próprias empregadas domésticas. Nenhum dos 66 senadores presentes no plenário votou contra o projeto, que foi aprovado por unanimidade. Em todas as alternativas constam novos direitos garantidos com o PEC das domésticas, **EXCETO**:

- a) Indenização de 40% do saldo do FGTS em caso de despedida sem justa causa
- b) Seguro-desemprego, em caso de desemprego involuntário.
- c) Auxílio creche e pré-escola para filhos e dependentes até 5 anos de idade
- d) Aposentadoria

QUESTÃO 19

Neta de 16 anos de um pintor brasileiro muito famoso foi encontrada submersa na banheira, após um vazamento de gás do aquecedor do apartamento de sua família em um condomínio de classe média alta de São Conrado, na zona sul do Rio. Ela estava desacordada quando o pai, a encontrou. O Corpo de Bombeiros foi chamado, mas a adolescente teve uma parada cardíaca e morreu antes de ser socorrida. O avô famoso é o pintor:

- a) Candido Portinari
- b) Helio Oiticica
- c) Romero Britto
- d) Heitor Villas Lobos

QUESTÃO 20

Cercada por seguranças, famosa atriz Norte-americana desembarcou na manhã desta quinta-feira (28/03) no aeroporto internacional de São Paulo. A atriz, que veio ao país para participar de um evento da marca de jeans John John, causou alvoroço no local. Vários fãs a cercaram no trajeto do desembarque até o carro que foi buscar a atriz. O nome dessa atriz é:

- a) Lindsay Lohan
- b) Angelina Jolie
- c) Scarlett Johansson
- d) Julia Roberts



CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÕES DE 21 A 40

QUESTÃO 21

O que é sistema operacional?

- a) É o programa que gerencia as funções de software e hardware do computador.
- b) É responsável pela conexão com a Internet.
- c) É um browser de conexão de banda larga.
- d) É um programa de comunicação entre redes.

QUESTÃO 22

Um requisito do trabalho de **receptionista** é o de comunicação constante com as pessoas que fazem parte da instituição. Marque a alternativa INCORRETA sobre os princípios básicos de relações humanas:

- a) Relacionar-se bem com os demais servidores da organização.
- b) Preocupar-se com o desenvolvimento da equipe.
- c) Dar atenção somente aos chefes sem se preocupar com as demais pessoas.
- d) Acatar as ordens, analisando-as oportunamente.

QUESTÃO 23

Com relação aos primeiros socorros, é **CORRETO** afirmar que:

- a) A vítima de desmaio deve permanecer sentada e quieta.
- b) Diante de uma pessoa com convulsão, devemos tirar toda sua roupa, deixá-la longe dos objetos que podem feri-la e proteger sua língua.
- c) Nas hemorragias alveolares que podem ocorrer após exodontias utiliza-se rolo de gaze e solicita-se que o paciente feche a boca, comprimindo o rolo.
- d) O tratamento do choque exige que a vítima fique de decúbito dorsal, com a cabeça apoiada com travesseiros.

QUESTÃO 24

Qual é a extensão de um arquivo do Word?

- a) .Wtx
- b) .doc
- c) .txt
- d) .Twt

QUESTÃO 25

Um receptionista é um profissional que atende clientes ou usuários de um edifício em um local denominado recepção não só em contato próximo como também por telefone, Assinale a alternativa correta relativamente à atuação da receptionista ao telefone.

- a) A eficiência do trabalho da receptionista tem pouca influência sobre o tráfego telefônico em geral.
- b) A receptionista deve ter um conhecimento básico de relações humanas, que lhe permita um bom relacionamento com o público.
- c) A receptionista não precisa ter um conhecimento geral de toda a organização da empresa, pois, para realizar seu trabalho com qualidade, basta-lhe uma relação de ramais completa e atualizada.
- d) Ao atender um usuário, a receptionista deve manter-se indiferente, para evitar possíveis desentendimentos.



QUESTÃO 26

Não basta que a recepcionista simplesmente atenda ao telefone é necessário dar atenção a alguns aspectos. Sobre o atendimento telefônico e a fraseologia dos atendentes, assinale a opção **CORRETA**.

- a) Expressões como, por favor, **pois não** e **queira desculpar** devem ser evitadas, pois comprometem a neutralidade da recepcionista.
- b) Para ser realmente eficaz ao atender uma solicitação de chamada para ramal, a recepcionista deve estabelecer imediatamente a conexão sem precisar confirmar o número do ramal chamado.
- c) Para mostrar que está dispensando toda a atenção necessária ao usuário, a recepcionista deve dar respostas adequadas às perguntas do mesmo, ainda que isso exija explicações muito prolongadas.
- d) Quando um ramal solicitado não responder, a recepcionista deve dizer: **O ramal não responde. Favor chamar mais tarde.**

QUESTÃO 27

Qual é a extensão de um arquivo do Excel?

- a) .XxX
- b) .Xls
- c) .Exc
- d) Exl

QUESTÃO 28

É função de todo (a) recepcionista, **EXCETO**:

- a) Organizar os telefones com os nomes em ordem
- b) Atender aos telefonemas, fazer chamadas pessoais e anotar os recados.
- c) Organizar e manter a agenda atualizada.
- d) Organizar o sistema de acompanhamento de assuntos pendentes.

QUESTÃO 29

Saber ouvir ao telefone é regra básica para todo bom recepcionista. Em relação a esta regra, marque a alternativa **CORRETA**:

- a) Ouvir com interesse e atenção, pois a mensagem será logo entendida, evitando assim a repetição.
- b) Interromper o cliente durante o diálogo, visto que é impossível ouvir e falar ao mesmo tempo.
- c) Se for o caso não evitar o confronto, pois você deve expor as ideias de sua organização.
- d) Sempre desligar antes do interlocutor, para não deixá-lo constrangido.

QUESTÃO 30

A recepcionista em algumas situações terá que ouvir de reclamações de clientes. Sobre isso coloque V para as alternativas verdadeiras e F para as falsas no que se refere ao atendimento às reclamações. A seguir assinale a alternativa com a sequência corretas de cima para baixo.

- () É necessário encarar a reclamação como uma oportunidade de melhoria e procurar manter a imagem da empresa.
 - () É necessário manter sob controle os próprios sentimentos e encarar as críticas como se fossem pessoais.
 - () Saber filtrar os sentimentos e esclarecer a reclamação.
- a) V - F - V
 - b) V - V - V
 - c) F - V - F
 - d) F - F - F



QUESTÃO 31

A recepcionista em algum momento poderá a posição de socorrista. Portanto o que o socorrista deve observar na vítima no primeiro contato com ela?

- a) Se está sorridente.
- b) Se está dormindo
- c) Se está respirando, entendendo o que se fala, sangrando e tem fraturas.
- d) Se está magra ou gorda.

QUESTÃO 32

Coloque V para as alternativas verdadeiras e F para as falsas a seguir assinale a alternativa com a sequência correta de cima para baixo.

- () Toda recepcionista deve receber e expedir as correspondências, além de atualizar o arquivo quando puder.
 - () A marcação de reuniões não é dever da recepcionista, pois a chefia é que deve se organizar para isso.
 - () É dever da recepcionista receber os visitantes e despachar com a chefia.
 - () É muito importante que as pessoas da recepção estejam preparadas para dar informações diversas aos clientes.
 - () Em caso dos hotéis cabe ao recepcionista providenciar transportes aos hóspedes, verificando as empresas previamente cadastradas.
- a) F - F - V - V - V
 - b) F - V - F - V - F
 - c) V - V - V - F - F
 - d) V - V - V - V - V

QUESTÃO 33

A recepcionista deve estar preparada para:

- I. Fornecer informações sobre o estabelecimento e serviços disponíveis.
- II. Atender pedidos especiais, por exemplo: apartamento em andar alto, apartamento próximo do elevador etc.
- III. Transferir para o departamento apropriado.

Esta (ão) correta(s):

- a) Apenas I
- b) Apenas I, II e III.
- c) Apenas III
- d) Apenas I e II

QUESTÃO 34

Analise as afirmações abaixo:

- I. A recepção é o centro nervoso de um estabelecimento.
- II. Se ocorrer qualquer imprevisto a situação dos clientes, ele recorrerá à recepção para ajudá-lo.
- III. Nem sempre ele estará calmo, pelo contrário, na maioria das vezes, ele estará alterado e é seu dever acalmá-lo e trazer a solução ao problema dele.

Está (ao) correta(s):

- a) Apenas I
- b) Apenas I e III
- c) Apenas III
- d) Apenas I, II e III



QUESTÃO 35

Procedimentos a serem adotados em caso de hemorragia interna:

- a) Manter a vítima deitada com a cabeça mais baixa que o corpo.
- b) Aplicar compressas frias no local em que a vítima foi atingida.
- c) Aquecer a vítima.
- d) A, B e C estão corretas

QUESTÃO 36

São procedimentos corretos da Recepcionista, EXCETO.

- a) Deve-se ter atenção para a expressão facial.
- b) Compreender o humor do paciente.
- c) Escutar atentamente.
- d) Não é preciso ter cuidado com a expressão corporal.

QUESTÃO 37

Para organizar a área da recepção é necessário:

- I. Organizar o material da área de trabalho.
- II. Ir para "o outro lado do balcão" para ter a mesma visão que o hóspede tem do balcão.
- III. Arquivar os papéis e formulários para que fiquem fora da vista do hóspede, mas de fácil acesso.
- IV. Deixar brochuras e informações na recepção organizadas conforme padrão do estabelecimento.

Analisando os itens acima podemos concluir que:

- a) Apenas I e II estão corretas
- b) Apenas II e III estão corretas
- c) Apenas I, II e IV estão corretas
- d) Todas estão corretas

QUESTÃO 38

Sobre o Atendimento de Qualidade nas Organizações Públicas, analise os itens abaixo:

- I. É muito comum a crença de que a maioria dos órgãos públicos são ruins como prestadores de serviços aos cidadãos.
- II. Os recepcionistas muitas vezes são classificados como ineficientes, desmotivados, preguiçosos e que não atendem as necessidades dos "cidadãos/usuários".
- III. Há uma cultura disseminada de que "a máquina pública não tem jeito" e que não seria possível à implantação de uma gestão pela qualidade total nos moldes da iniciativa privada.

Analisando os itens acima podemos concluir que:

- a) Todas estão corretas
- b) Apenas I e II estão corretas
- c) Apenas II estão corretas
- d) Apenas I e III estão corretas

**QUESTÃO 39**

Analise as afirmações abaixo:

- I. O atendimento aos cidadãos em hospitais é feito em fichas de papel, não havendo qualquer controle eletrônico para registro, identificação de nome, horário de entrada e saída.
- II. Se a qualidade de atendimento ao consumidor depende das pessoas dentro das organizações, fica claro que é preciso que haja uma política de pessoal voltada para a valorização e motivação dos funcionários a prestarem sempre um atendimento eficiente, diferenciado e personalizado a cada cliente.
- III. É preciso investir continuamente na qualidade do atendimento, através do conhecimento da cultura e do clima organizacional, da contínua capacitação dos seus funcionários, do desenvolvimento profissional, da criação de recompensas pecuniárias, do incentivo à participação de todos na formação das políticas de atendimento e, principalmente, da definição clara para todos os seus integrantes dos propósitos da instituição em atender bem e com qualidade seu cliente/usuário.

Após análise das afirmações acima podemos concluir que:

- a) Apenas I está correta
- b) Apenas II e III estão corretas
- c) Apenas I e III estão corretas
- d) Apenas III está correta

QUESTÃO 40

Considerando que a comunicação por meio do telefone é um ato relacional de atendimento ao público, é correto afirmar que:

- a) A linguagem deve ser elegante e íntima, visando ser amigável com todos.
- b) A pessoa que fez a chamada telefônica precisa identificar-se pelo nome e cargo para receber tratamento digno.
- c) A linguagem deve ser aquela institucionalizada pela empresa em que trabalha de forma profissional, ética e com informações corretas e objetivas.
- d) Ao concluir a informação que foi solicitada, a pessoa que recebe a chamada deve se despedir de forma apressada.