

CONCURSO PÚBLICO

DATA: 09/02/2008
SÁBADO / MANHÃ

CARGO:

C42 - Recepcionista



ATENÇÃO

O **Caderno de Questões** contém 30 questões de múltipla-escolha, cada uma com 5 opções (A, B, C, D e E).

1. Ao receber o material, verifique no **Cartão de Respostas** seu nome, número de inscrição, data de nascimento e cargo. Qualquer irregularidade comunique imediatamente ao fiscal de sala. Não serão aceitas reclamações posteriores.
2. A prova objetiva terá duração de 3 horas, incluídos neste tempo o preenchimento do **Cartão de Respostas**.
3. Leia atentamente cada questão e assinale no **Cartão de Respostas** a opção que responde corretamente a cada uma delas. O **Cartão de Respostas** será o único documento válido para a correção eletrônica. O preenchimento do **Cartão de Respostas** e a respectiva assinatura serão de inteira responsabilidade do candidato. Não haverá substituição de **Cartão de Respostas**, por erro do candidato.
4. Observe as seguintes recomendações relativas ao **Cartão de Respostas**:
 - A maneira correta de marcação das respostas é cobrir, fortemente, com esferográfica de tinta azul ou preta, o espaço correspondente à letra a ser assinalada.
 - Outras formas de marcação diferentes implicarão a rejeição do **Cartão de Respostas**.
 - Será atribuída nota zero às questões não assinaladas, com falta de nitidez, com mais de uma opção assinalada e as emendadas, rasuradas ou com marcação incorreta.
5. O fiscal de sala não está autorizado a alterar qualquer destas instruções. Em caso de dúvida solicite a presença do coordenador local.
6. Você só poderá retirar-se definitivamente do recinto de realização da prova após 60 minutos contados do seu efetivo início, **sem levar o Caderno de Questões**.
7. O candidato só poderá levar o próprio **Caderno de Questões** faltando uma hora para o término do horário da prova, conforme Edital do Concurso.
8. Por motivo de segurança, só é permitido fazer anotação durante a prova no **Caderno de Questões**.
9. Após identificado e instalado na sala, você não poderá consultar qualquer material, enquanto aguarda o horário de início da prova.
10. Os três últimos candidatos deverão permanecer na sala até que o último candidato entregue o **Cartão de Respostas**.
11. Ao terminar a prova, entregue ao fiscal o **Cartão de Respostas**. Não esqueça o documento de identidade e seus demais pertences.
12. O **Gabarito Oficial da Prova Objetiva** será afixado nos Postos de Atendimento e disponibilizado no site www.concursofec.uff.br, na data estabelecida no Cronograma Previsto.

Caderno de Questões

Realização:



BOA PROVA

LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto abaixo e responda às questões propostas.

A História da Escrita

Os homens primitivos levavam uma vida muito simples. Necessitavam apenas de palavras e gestos para se comunicar.

O homem civilizado, no entanto, depende muito da escrita e da leitura. Se não soubéssemos ler e escrever, não poderíamos praticar as ações mais simples do nosso cotidiano.

Antes que existissem livros, jornais ou revistas, a comunicação entre os seres humanos passou por diversas fases. No início, os homens contavam histórias e assinalavam certos fatos por meio de desenhos.

Se um velho aldeão desejasse registrar um acontecimento banal, como, por exemplo, a presença de um tigre nos arredores de sua aldeia, faria um desenho primitivo de um tigre perto de um grupo de cabanas.

À medida que os homens foram vivendo novas experiências, começaram a imaginar maneiras de transmitir idéias para as quais não havia imagens. Como poderia alguém comunicar a idéia de coragem, sabedoria ou honra, por meio do desenho?

O alfabeto representou uma verdadeira revolução na comunicação humana. Não havia mais necessidade de desenhar milhares de figuras para contar uma história ou registrar um fato. Com apenas alguns símbolos tornou-se possível a qualquer criança desenvolver a arte da escrita.

(Ciência, Editora Abril)

1. De acordo com o texto, o alfabeto revolucionou a comunicação humana porque:

- A) aumentou o número de símbolos;
- B) substituiu as figuras por símbolos;
- C) complementou as imagens;
- D) reduziu os desenhos figurativos;
- E) possibilitou a arte da escrita apenas aos adultos.

2. A oposição homem primitivo X homem civilizado é caracterizada, no texto, respectivamente, por:

- A) alfabeto e gestos / imagens e leitura;
- B) história e escrita / imagens e idéias;
- C) livros e jornais / revistas e cartazes;
- D) idéias e figuras / histórias e desenhos;
- E) palavras e gestos / escrita e leitura.

3. Em "...registrar um acontecimento **banal**..." (linhas 12 e 13), a palavra grifada tem o seu antônimo em:

- A) comum;
- B) trivial;
- C) extraordinário;
- D) corriqueiro;
- E) vulgar.

4. No parágrafo "...começaram a imaginar maneiras de transmitir idéias para **as quais** não havia imagens." (linhas 17 e 18), a expressão destacada se refere a:

- A) imagens;
- B) maneiras;
- C) idéias;
- D) experiências;
- E) homens.

5. No trecho "No início, os homens **contavam** histórias..." (linha 10), o verbo sublinhado apresenta a mesma regência que o verbo grifado na alternativa:

- A) **Praticava** as ações mais simples do cotidiano.
- B) **Necessitavam** apenas de palavras e gestos.
- C) **Dependia** muito da escrita e da leitura.
- D) **Obedeceu** às regras do alfabeto na escola.
- E) **Assistimos** a um filme sobre a história da escrita.

6. A alternativa que apresenta concordância verbal, segundo a norma culta da língua, é:

- A) Sucedeu, naquela época, acontecimentos inevitáveis.
- B) Faltou, naquele dia, cinco alunos.
- C) Se não vier as chuvas, a plantação morrerá.
- D) Na sala de aula havia vinte alunos analfabetos.
- E) As apostilas, os livros, os cadernos, tudo estavam fora de lugar.

7. A alternativa que apresenta frase com concordância nominal correta é:

- A) — Muito obrigada, respondeu Renato.
- B) Ela anda meia aborrecida contigo.
- C) Visitou paisagens, as mais belas possível.
- D) Segue anexo à carta minha fotografia.
- E) É proibido entrada de banhistas pelo elevador social.

8. Em "O homem civilizado, **no entanto**, depende muito da escrita e da leitura..." (linhas 4 e 5), a expressão grifada pode ser substituída, sem prejuízo do sentido, por:

- A) entretanto;
- B) portanto;
- C) porquanto;
- D) conquanto;
- E) enquanto.

9. No trecho "Como poderia alguém comunicar a **idéia** de coragem..." (linhas 18 e 19), a palavra em destaque segue a mesma regra de acentuação que:

- A) alguém;
- B) coronéis;
- C) saída;
- D) símbolo;
- E) indelével.

10. No fragmento "...como, por exemplo, a presença de um tigre..." (linhas 13 e 14), as vírgulas foram empregadas para separar:

- A) o aposto;
- B) orações coordenadas;
- C) o vocativo;
- D) expressão explicativa;
- E) adjunto adverbial anteposto.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Leia o texto e responda às questões de número 11 a 14.

“Comunicação é um campo de conhecimento acadêmico que estuda os processos da comunicação humana.

Também se entende a comunicação como o intercâmbio de informação entre sujeitos ou objetos. Desse ponto de vista, a comunicação inclui temas técnicos, biológicos e sociais”.

(www.google.com.br/wikipedia - adaptação)

11. O processo que envolve a troca de informações e utiliza os sistemas simbólicos como suporte para esta finalidade; nele está envolvida uma infinidade de maneiras de se comunicar: duas pessoas tendo uma conversa face-a-face, ou através de gestos com as mãos, da fala ou da escrita, que permitem interagir com outras pessoas e efetuar algum tipo de troca informacional, é denominado:

- A) signo;
- B) comunicação humana;
- C) relações públicas;
- D) jornalismo;
- E) propaganda.

12. Os componentes da comunicação são:

- I. o emissor;
- II. o canal de propagação e o meio de comunicação;
- III. a mensagem e a resposta (feedback);
- IV. a semiótica e o humor.

Dos itens acima mencionados, estão corretos apenas:

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

13. Todo meio de comunicação expresso com a utilização de componentes como imagens, desenhos, gráficos é compreendido como:

- A) comunicação visual;
- B) comunicação verbal;
- C) fotografia;
- D) animação;
- E) comunicação auditiva.

14. De acordo com José Moran, no seu livro Mudança na comunicação pessoal, podem ser feitas as seguintes afirmativas acerca do tema “a comunicação dentro das organizações”:

- I. As organizações são compostas por pessoas. Se as pessoas não mudam, as organizações não mudarão.
- II. Quanto mais evoluem as pessoas, mais evoluem as organizações.
- III. Pessoas mais abertas, confiantes, bem resolvidas atrapalham a implantação de novas formas de trabalho pois não aceitam mudanças e rejeitam o que é novidade.
- IV. Pessoas mais atentas às críticas do que à cooperação, à sabotagem do que à colaboração, que semeiam discórdia e pessimismo, estabelecem redes paralelas de informação, corroem a confiança e geram incerteza.

Dos itens acima mencionados, estão corretos apenas:

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

15. A escolha e implementação das estratégias mais adequadas para se lidar com cada tipo de situação é uma definição de:

- A) administração de conflitos;
- B) administração de empresas;
- C) modelagem de atitude;
- D) aprendizagem condicionada;
- E) dinâmica de exposição.

16. As organizações estão cada vez mais exigentes em relação aos seus colaboradores. Quando se trata de lidar com o público, principalmente, não basta cumprir os requisitos técnicos pois há muitas outras características de um bom profissional. Um funcionário, cuja atividade central é de recepcionar as pessoas, deve apresentar as seguintes características, **EXCETO**:

- A) gosta de trabalhar em equipe e de ajudar os outros;
- B) procura adaptar-se às mudanças e as encara como oportunidades;
- C) tem iniciativa própria e planeja bem as suas atividades;
- D) exprime suas idéias e tem a capacidade de se fazer entender;
- E) espera estímulos externos para desenvolver sua atividade, necessitando de motivação contínua.

17. Um conjunto ou grupo de pessoas que dedica-se a realizar uma tarefa ou determinado trabalho, ou quando resolve criar um esforço coletivo para resolver um problema, é uma descrição de:

- A) trabalho manual;
- B) trabalho remunerado;
- C) ação entre amigos;
- D) trabalho de equipe;
- E) ação individual.

18. Recentemente uma pesquisa foi conduzida por prestigioso órgão de defesa do consumidor a respeito dos itens que a população considera indispensáveis a um bom atendimento telefônico. Pode-se afirmar que a pesquisa confirmou algumas tendências que todos já conheciam. Dentre os itens abaixo, o único que não revela um bom atendimento por telefone é:

- A) cortesia;
- B) informações precisas e corretas;
- C) resolução de problemas ou queixas apresentadas;
- D) disposição de ouvir;
- E) provocação nas respostas dadas.

19. A qualidade do atendimento telefônico não está apoiada só na tecnologia; conta, e muito, o treinamento que o atendente tem.

(www.sebraesp.com.br)

De acordo com o SEBRAE, os aspectos abaixo relacionados são fundamentais durante um contato telefônico, **EXCETO**:

- A) falar em linguagem simples e adequada;
- B) ter a voz clara e expressiva, realçando a exatidão da informação;
- C) manter a serenidade mesmo diante de situações adversas;
- D) ser cortês, tendo atitudes delicadas e agradáveis;
- E) revidar as grosserias recebidas.

20. Um recepcionista, ao atender ao telefone, recebe a solicitação de falar com determinado ramal. Ao transferir a ligação, o telefonista encontrou o ramal ocupado. O procedimento adequado do profissional deverá ser:

- A) informar a ausência de pessoas para atender o ramal desejado;
- B) anotar o telefone e o nome do usuário para posterior retorno;
- C) oferecer ajuda para tomar a decisão no lugar da pessoa não encontrada;
- D) solicitar o e-mail do usuário para posterior retorno;
- E) deixar a pessoa esperando até o ramal desocupar.

21. Um bom recepcionista é também um bom cidadão. Preocupado com o meio ambiente, deve evitar o desperdício de energia. Dos procedimentos abaixo relacionados, pode-se considerar corretos, **EXCETO**:

- A) apagar as luzes das dependências quando não estiverem em uso, como sala de reuniões, banheiros, etc;
- B) ligar o sistema de iluminação onde haja iluminação natural;
- C) fechar as portas e janelas do ambiente quando o ar condicionado estiver ligado;
- D) desligar o ar condicionado sempre que o ambiente estiver desocupado por período longo;
- E) verificar a localização do uso de iluminação sobre as superfícies de trabalho.

22. Pastas que contêm registros da vida funcional de servidores de uma prefeitura, capazes de comprovar direitos decorrentes do seu vínculo com a Administração, informações essas necessárias para a gestão de recursos humanos, são denominados:

- A) memorandos;
- B) circulares;
- C) atestados;
- D) prontuários funcionais;
- E) avisos.

23. O pronome de tratamento usado para desembargadores e promotores, de acordo com o Manual de redação Oficial da Presidência da República é:

- A) Vossa Excelência;
- B) Vossa Magnificência;
- C) Vossa Senhoria;
- D) Meritíssimo Juiz;
- E) Vossa Reverendíssima.

24. Encontram-se listadas abaixo algumas características bastante comuns à maioria do pessoal de contato com o público, cada uma com diferentes intensidades. Dentre elas, a única **INADEQUADA** é:

- A) expressar-se com clareza;
- B) interagir com os clientes com ação respeitosa e individualizada;
- C) ter capacidade de recuperação rápida da energia e do entusiasmo após vivenciar situações de estresse;
- D) ter capacidade de suportar pressões e ritmo de trabalho acelerado;
- E) fazer prevalecer a sua vontade, colocando o cliente no seu devido lugar.

Leia o texto abaixo e responda às questões de número 25 a 30.

“Qualquer órgão público ou privado deve reconhecer o verdadeiro valor dos arquivos, para que possa obter proveitos que com certeza serão de valor estimável para o seu desenvolvimento.

Informação é muito mais do que o ato ou efeito de informar dados acerca de alguém ou alguma coisa. Na era da 'sociedade da informação', é a informação que representa um elemento significativo e tem a intenção de gerar conhecimentos no indivíduo para que o mesmo interaja com seu espaço”.

(adaptado www.google.com.br /biblosano5.set.2004).

25. Dentre os conceitos abaixo relacionados, o único que se refere a ARQUIVO é:

- A) Palavra ligada à ciência que estuda das coisas da Antigüidade.
- B) Tudo aquilo que é concernente à burocracia caracterizada pela complicação inútil dos negócios públicos.
- C) Conjunto de documentos manuscritos, gráficos, fotográficos etc, recebidos ou produzidos oficialmente por uma entidade ou por seus funcionários e destinados a permanecer sob custódia dessa entidade ou funcionários.
- D) Toda e qualquer base de conhecimento fixada materialmente e disposta de maneira que se possa utilizar para consulta, estudo etc.
- E) Tudo aquilo que chama a atenção, atrai e prende o olhar.

26. A principal finalidade de um arquivo é servir à administração, e suas grandes funções são:

- I. a guarda;
- II. a conservação;
- III. o acesso ao uso e à pesquisa;
- IV. a anotação de compromissos.

Dos itens acima mencionados, estão corretos, apenas:

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

27. Acerca da classificação dos arquivos, podem ser feitas as seguintes afirmações, **EXCETO**:

- A) quanto à frequência de uso podem ser classificados como: de movimento, correntes, ativos, dinâmicos etc;
- B) quanto à criação, podem ser classificados como: públicos ou privados;
- C) quanto à finalidade, podem ser classificados como: funcionais ou culturais;
- D) quanto à natureza podem ser classificados como setoriais ou gerais;
- E) quanto ao acesso, podem ser classificados como franqueados, de uso restrito ou confidenciais.

28. Na maioria dos arquivos é adotado um sistema de fichários auxiliares para buscar a localização dos documentos. Na ficha são lançados os dados:

- A) do documento e sua localização;
- B) da instituição em que o documento se encontra e a data da entrada;
- C) a data de entrada e a data de saída do documento;
- D) o prazo de permanência do documento e a data de entrada no arquivo;
- E) do documento e o prazo de permanência no arquivo.

29. Quando se planeja um arquivo ou fichário, os principais elementos são, **EXCETO**:

- A) nome;
- B) data;
- C) local;
- D) assunto;
- E) validade.

30. Ao realizar o arquivamento propriamente dito, são efetuadas várias operações. Numere a 2ª coluna de acordo com a 1ª, estabelecendo a relação adequada:

- (1) inspeção
- (2) classificação
- (3) codificação
- (4) ordenação

- () interpretação do documento e conseqüente determinação da sua entrada;
- () colocação de símbolos de acordo com o método adotado;
- () verificação de destino do documento;
- () separação e agrupamento de conjunto de documentos de acordo com os códigos usados.

A seqüência correta, de cima para baixo, é:

- A) 1, 2, 3, 4;
- B) 2, 3, 1, 4;
- C) 3, 4, 1, 2;
- D) 4, 2, 3, 1;
- E) 4, 3, 1, 2.