



Cargo: Recepcionista

CADERNO DE PROVA

INSTRUÇÕES:

Leia atentamente as instruções abaixo.

01- Você recebeu do fiscal o seguinte material:

- Este **Caderno**, com **30 (trinta) questões** da Prova Objetiva, sem repetição ou falha.
- Examine se a prova está completa, se há falhas ou imperfeições gráficas que causem dúvidas.

02- A prova terá duração de **3 (três horas)**.

03- 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.

04- 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.

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

- Utilizar ou consultar cadernos, livros, notas de estudo, calculadoras, telefones celulares, pagers, régua, esquadros, transferidores, compassos, MP3, Ipod, Ipad e quaisquer outros recursos analógicos.
- Ausentar-se da sala, a qualquer tempo, portando o **Cartão de Respostas** ou **este caderno de prova**.

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

06. 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.

07. 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.

08. 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.

09. 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.

10. 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.

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

12. Os gabaritos preliminares das provas objetivas serão divulgados na Internet, no endereço eletrônico <http://www.crescerconcursos.com.br> no dia 03 de abril de 2017 a partir das 18h.

NOME DO (A) CANDIDATO (A): _____

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.



**Espírito natalino**

“Homem disfarçado de Papai Noel tenta matar publicitária em SP.”

(Moacyr Scliar - Caderno Cotidiano – Folha de SP)

A primeira coisa que ele fez, ao chegar em casa, foi tirar a roupa de Papai Noel: estava muito quente, suave em bicas. Também queixou-se de dor na coluna. Isso é por causa do saco que você carrega, observou a mulher. De fato pesava bastante, o tal saco. A razão ficou óbvia quando ele esvaziou o conteúdo sobre a mesa: revólveres, granadas, submetralhadoras, vários pentes de munição. Já não dá para sair de casa sem um arsenal, resmungou. O seu mau humor era tão óbvio que ela tentou amenizá-lo, puxando conversa. Como foi o seu dia, perguntou.

— Um desastre foi a azeda resposta. — Mais uma vez errei a pontaria. Já é a segunda vez nesta semana.

— Isto é o cansaço — disse ela.

— Você precisa de um repouso. Amanhã você vai ficar em casa, não vai?

— De que jeito? Tenho trabalho.

— Amanhã? No dia de Natal?

— O que é que você quer? É a minha última chance de usar a fantasia de Papai Noel. Tenho de aproveitar.

Suspirou:

— Vida de pistoleiro de aluguel é assim mesmo, mulher. Natal, Ano Novo, essas coisas para nós não existem. Primeiro a obrigação. Depois a celebração.

Ela ficou pensando um instante. — Neste caso — disse —, vamos antecipar a nossa festinha de Natal. Vou lhe dar o seu presente.

Abriu um armário e de lá tirou um caprichado embrulho. Surpreso, o homem o abriu com mãos trêmulas. E aí o seu rosto se iluminou:

— Um colete à prova de balas! Exatamente o que eu queria! Como é que você adivinhou?

— Ora — disse ela, modesta, afinal de contas, eu conheço você há um bocado de tempo.

Ele examinava o colete, maravilhado. E aí notou que ele era todo enfeitado com minúsculos desenhos.

— O que é isto? perguntou intrigado.

Ela explicou: eram pequenas árvores de Natal e desenhos do Papai Noel, trabalho de uma habilidosa bordadeira nordestina:

— Para você lembrar de mim quando estiver trabalhando.

Ele começou a chorar baixinho. Em silêncio, ela o abraçou. Compreendia perfeitamente o que se passava com ele.

Ninguém é imune ao espírito natalino.



Com base no texto de Moacyr Scliar, responda as questões de 01 a 03:

01) Quanto à construção da personagem feminina do texto, pode-se afirmar que:

- A)** Ela é onisciente.
- B)** Ela narra a estória.
- C)** Ela representa o estereótipo de esposa e mulher.
- D)** Ela desconstrói o estereótipo de esposa e mulher.

02) Assinale a alternativa incorreta com respeito ao texto:

- A)** O espírito natalino imuniza a todos.
- B)** A oposição entre delicadeza e crueldade está presente no texto.
- C)** Há a resignificação de clichês e lugares comuns acerca da época natalina.
- D)** Os acontecimentos narrados no texto ocupam um espaço correspondente a um dia.

03) O episódio em que o personagem central chora relaciona-se à/ao:

- A)** Fracasso da atividade destinada para o dia.
- B)** Sua condição humana.
- C)** Lembranças da infância.
- D)** Sua condição social e profissional.

04) Na frase “*A tensão no Iraque recrudescer nas últimas semanas*”, podemos afirmar que a tensão:

- A)** Aumentou.
- B)** Diminuiu.
- C)** Encerrou-se.
- D)** Paralisou-se.

05) Assinale a alternativa em que há erro de concordância:

- A)** Havia mais de mil pessoas esperando lá fora.
- B)** Houve muita confusão.
- C)** Entregou-se os troféus.
- D)** Faz dez anos que estive lá.

06) Assinale a alternativa em que a regência verbal foi respeitada de acordo com as regras da gramática normativa.

- A)** A atitude da namorada não implica desprezo.
- B)** Custou-me resolver os problemas referentes ao projeto arquitetônico.
- C)** O funcionário procedeu à leitura da ata da reunião anterior.
- D)** Os políticos esqueceram das promessas feitas aos eleitores.

07) Assinale a alternativa cuja frase NÃO apresenta concordância correta, de acordo com a norma culta.

- A)** Bastantes homens trabalham na construção do metrô.
- B)** Deve haver sérios problemas na cidade.
- C)** Esposa, parentes, amigos, ninguém o convenceu do erro.
- D)** Vestia roupas as mais modernas possível.

08) Há erro de pontuação em:

- A)** Em 2014, o maestro Lorin Maazel morreu na Virgínia, nos Estados Unidos, vítima de complicações de uma pneumonia, segundo porta-vozes do Festival Castleton.
- B)** Maazel nasceu em uma família judaica na França, filho de mãe cantora e pai pianista, mas cresceu nos Estados Unidos.
- C)** Desde cedo, mostrou aptidão para a música. Aos cinco anos, quando sua família se mudou para os Estados Unidos, começou a estudar piano e, aos sete, violino.
- D)** Ainda na infância, tido como prodígio, impressionou, críticos e maestros, com sua firmeza, e personalidade na regência, tendo sua primeira aula de condução aos sete anos de idade e fazendo sua estreia aos oito.

09) Há erro de regência em:

- A)** A torcida chamou-o de incompetente.
- B)** Ainda me custa aceitar sua ausência.
- C)** O filme que assisti não era muito bom.
- D)** A decisão do presidente TJ implicou a prisão dos culpados.

10) Marque a alternativa em que não ocorre erro no uso do acento indicativo de crase.

- A)** Comunico à Vossa Senhoria a transferência do acordo para à próxima semana.
- B)** Haverá aumento no preço dos combustíveis à partir de amanhã.
- C)** Não me refiro à mulheres, refiro-me à crianças.
- D)** No zoológico, os animais ficam à distância de dez metros dos visitantes.

**I**NFORMÁTICA**Q**UESTÕES **D**E **11** A **15**

11) Sobre a internet podemos afirmar, EXCETO:

- A)** Quando utilizamos o “com” em um endereço eletrônico indica que este Website é uma organização comercial.
- B)** “br”, Indica que o Website é uma organização localizada no Brasil.
- C)** Acesso via Wi-Fi: Acesso à internet através de rede com fio utilizando-se de conexões ADSL ou Rede Privada/corporativa.
- D)** Acesso discado: Acesso através da linha telefônica convencional (também chamado de acesso via Dial-Up), produzindo uma velocidade de acesso muito baixa e um custo elevado.

12) É um termo inglês que tem o significado de **cópia de segurança**. É frequentemente utilizado em informática para indicar a existência de cópia de um ou mais arquivos guardados em diferentes dispositivos de armazenamento. Se, por qualquer motivo, houver perda dos arquivos originais, a cópia de segurança armazenada pode ser restaurada para repor os dados perdidos. Assinale a alternativa que corresponde à definição acima:

- A)** Upgrade
- B)** Desktop
- C)** Copyright
- D)** Backup

13) Qual alternativa apresenta informação correta a respeito do tipo de rede denominado INTRANET?

- A)** Possui um acesso privado e restrito.
- B)** Apresenta informações gerais, públicas e promocionais.
- C)** Possui acesso provado e autorizado para parceiros externos.
- D)** Pode ser acessada por qualquer indivíduo com acesso “dial-up” ou por meio de uma LAN.

14) Quando utilizamos o botão em destaque  no editor de texto “WORD” ele:

- A)** Altera a cor da fonte.
- B)** Altera todo o texto selecionado para maiúscula, minúscula ou outros usos comuns de maiúscula/minúscula.
- C)** Aplicar itálico ao texto selecionado.
- D)** Fazer o texto parecer como se tivesse marcado com um marca-texto.

15) No mercado existem vários meios de comunicação, dentre eles o que permite a comunicação grátis pela internet por voz, mensagem instantânea e vídeo é o:

- A)** Google
- B)** Skype
- C)** Telex
- D)** Twitter



CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÕES DE 16 A 30

- 16)** Em relação à operação com PABX, marque a alternativa **INCORRETA**.
- A)** Todas as ligações recebidas pelo PABX são atendidas primeiramente pelo ramal programado como Ramal Atendedor.
- B)** Depois do tempo programado, se a ligação não for atendida pelo ramal atendedor, ela transbordará para outro ramal (também definido em programação).
- C)** Ao ligar para um ramal e receber tom de ocupado ou de chamada, poderá ligar para o ramal atendedor ou para um ramal comum sem precisar desligar a chamada anterior.
- D)** Retenção de Chamada é a facilidade que permite deixar uma ligação externa em espera para executar outra chamada. O tempo que uma chamada fica retida para a execução de outra não pode ser programado.
- 17)** Sobre arquivamento, **NÃO** podemos afirmar que:
- A)** Guardar e conservar os documentos, de modo a serem utilizados para atender a interesses pessoais ou oficiais é função básica de um arquivo.
- B)** O arquivo de instituições governamentais de âmbito federal (central ou regional) ou estadual ou municipal é chamado arquivo institucional.
- C)** Para que um arquivo possa cumprir seus objetivos, torna-se indispensável à formulação de um plano arquivístico que tenha em conta tanto as disposições legais como as necessidades da instituição a que pretende servir.
- D)** A importância das etapas de levantamento e análise se faz sentir de modo marcante no momento em que o especialista escolhe os métodos de arquivamento a serem adotados no arranjo da documentação corrente.
- 18)** Protocolo é a denominação atribuída ao setor encarregado por, **EXCETO**:
- A)** Análise
- B)** Distribuição
- C)** Recebimento
- D)** Registro
- 19)** Marque a alternativa que apresenta as formas de tratamento **CORRETA**.
- A)** Vossa Excelência – V.Ex.^a – Diretores de Autarquias Federais, Estaduais e Municipais
- B)** Vossa Magnificência – V.M. – Reitores de Universidades
- C)** Vossa Senhoria – V.S. – Presidente da República
- D)** Vossa Santidade – V. S.^a – Papa
- 20)** Com relação ao *aviso* e ao *ofício*, marque a alternativa incorreta.
- A)** São modalidades de comunicação oficial, praticamente idênticas.
- B)** A diferença entre eles é que o aviso é expedido exclusivamente por Ministros de Estado, para autoridades de mesma hierarquia, ao passo que o ofício é expedido para e pelas demais autoridades.
- C)** Ambos têm como finalidade apenas o tratamento de assuntos oficiais com particulares.
- D)** Seguem o modelo do *padrão ofício*.
- 21)** Principal característica do Memorando:
- A)** Agilidade
- B)** Burocrático
- C)** Comunicação externa
- D)** Linguagem coloquial.
- 22)** Sobre a organização de Arquivos, marque a alternativa **ERRADA**:
- A)** O arquivo deve conservar e assegurar a integridade dos documentos, evitando danos que possam ocasionar a sua perda.
- B)** O arquivo deve garantir o fluxo dos pedidos de documentos provenientes dos diversos setores.
- C)** Recolher e ordenar todos os documentos que circulam na empresa
- D)** Um arquivo pode guardar documentos de apenas um tipo.



23) Arquivo que abriga pastas e documentos que são raramente consultados é chamado de:

- A)** Periódico
- B)** Temporário
- C)** Mantenedor
- D)** Permanente

24) São elementos necessários em um registro de protocolo, EXCETO:

- A)** Cópia da correspondência.
- B)** Data de recebimento ou de saída.
- C)** Número progressivo.
- D)** Remetente ou destinatário.

25) Sobre método de arquivamento, marque a alternativa INCORRETA.

- A)** Método alfanumérico - Neste método, o principal elemento de classificação do documento deve ser o local ou procedência da informação.
- B)** Método alfabético - Consiste na organização do material tendo por base o nome de uma pessoa ou empresa, constante do documento ou material que será registrado (neste caso o nome passa a ser o elemento principal de classificação) e depois colocado em sequência alfabética.
- C)** Método numérico - Método usado quando o principal elemento de classificação de um documento é um número. Nesta modalidade de arquivamento, a consulta é, indireta, pois há necessidade de se recorrer a um índice auxiliar alfabético que remeterá ao número sob o qual a informação foi arquivada.
- D)** Método por assuntos - Também conhecido por método específico, é um dos mais perfeitos métodos de arquivamento, pois é o único a recuperar os documentos segundo o seu conteúdo. Sua aplicação, no entanto, requer planejamento prévio.

26) Com relação à ética no trabalho, marque a alternativa INCORRETA:

- A)** Ética é um conjunto de regras relacionadas aos valores e conceitos morais de um indivíduo ou grupo social.
- B)** A ética está desconectada dos princípios que disciplinam, orientam ou distorcem o comportamento humano.
- C)** Ética no trabalho é algo profundamente necessário para um ambiente saudável.
- D)** Mesmo quando não há um Código de Ética, formalmente definido, há um conjunto de aspectos que são considerados "bom senso".

27)

“ Documento de valor jurídico, que consiste em registro narrativo fidedigno e decisões do que passou em uma assembleia, sessão ou reunião. Pode ser lavrada em livro próprio, autenticado, com páginas numeradas e rubricadas pela autoridade que redigiu os termos de abertura e de encerramento. Pode ser também elaborada em folhas soltas, digitadas, com páginas numeradas, rubricadas e assinada pelo relator. Não pode ter modificações posteriores a sua aprovação. Deve conter a assinatura de todos os participantes da reunião.”

O texto se refere a qual tipo de comunicação oficial:

- A)** Ata.
- B)** Atestado.
- C)** Memorando.
- D)** Ofício.

28) Os princípios da Administração Pública são:

- A)** Legalidade / Moralidade / Impessoalidade / Publicidade / Eficiência.
- B)** Legalidade / Necessidade / Especialidade / Hierarquia / Eficiência.
- C)** Legalidade / Isonomia / Publicidade / Hierarquia / Eficiência.
- D)** Legalidade / Moralidade / Segurança Jurídica / Publicidade / Eficiência.

29) Deve-se considerar como fecho apropriado para a correspondência oficial:

- A)** Atenciosamente...
- B)** Sem mais para o momento...
- C)** Limitados ao exposto...
- D)** Circunscritos ao exposto...

30) O Ofício é uma correspondência característica de entidades públicas e voltadas aos seus grupos de interesse. Sobre o Ofício, marque a alternativa INCORRETA:

- A)** O número de ordem fica na margem superior direita.
- B)** Precisa vir em papel timbrado.
- C)** Local e data ficam na mesma linha do número de ordem, do lado direito.
- D)** Endereçamento na parte inferior esquerda na primeira página, mesmo que haja páginas subsequentes.