

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:

Nº DE INSCRIÇÃO:



TESTE SELETIVO

MANHÃ

NÍVEL MÉDIO

MAIS INFORMAÇÕES:

- Internet: www.institutomachadodeassis.com.br
- Telefone: 0(86) 9438-4081



INSTITUTO MACHADO DE ASSIS - IMA

TESTE SELETIVO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE BELEM DO PIAUI

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

**LÍNGUA PORTUGUESA****QUESTÕES DE 1 A 10****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 05**

E se... Os holandeses tivessem colonizado o Brasil?

A dominação holandesa do Brasil durou apenas 24 anos (1630-1654), vivendo um período de apogeu sob o comando do conde Maurício de Nassau, entre 1637 e 1644. Foi um intervalo curtíssimo dentro dos três séculos – mais precisamente, 322 anos – da nossa história colonial, mas conseguiu deixar marcas significativas, principalmente em Pernambuco, centro administrativo dos holandeses no território brasileiro.

A maior diferença estava no fato de o governo holandês não comandar diretamente a colonização. “Essa tarefa havia sido entregue, na verdade, a uma empresa de propriedade dos capitalistas do porto de Haia, chamada Companhia Privilegiada das Índias Ocidentais”, afirma Alexandre Hecker, historiador da Universidade Estadual Paulista (UNESP). Eles receberam não só o direito de ocupar as terras e explorá-las economicamente, como de organizar toda a vida social, política, religiosa e cultural. “Era uma verdadeira privatização geral, com todas as medidas administrativas servindo apenas ao lucro dos financiadores do projeto. Foi assim que Nassau dirigiu as terras e a população a partir de Recife”, diz Alexandre.

Mas a grande herança de Nassau certamente foi no campo cultural. “Ele não só criou aqui o primeiro observatório astronômico das Américas, como trouxe cientistas para estudar os tipos humanos, a fauna e a flora locais, junto com pintores de altíssima qualidade – como Frans Post, Albert Eckout e Georg Marcgraf – para documentar tudo isso”, afirma André Moysés Gaio, historiador da Universidade Federal de Juiz de Fora. A contribuição de Post foi além da pintura, interferindo na arquitetura de Recife, com a construção de sobrados altos, canais e pontes de grande valor urbanístico.

“As obras desses artistas e o planejamento urbano da capital pernambucana são considerados extraordinários para a época – e A História Natural, de Marcgraf, permaneceu a única obra de referência sobre o Brasil até o século XIX”, diz outro historiador, Ronald Ramanelli, da Universidade Federal Fluminense. Dificilmente haveria um Nassau português. Em terras lusas, as ciências e as artes estavam submetidas ao crivo da Inquisição.

“Mas essas realizações eram iniciativas pessoais de Nassau, não representam um padrão de colonização holandesa, se é que isso existe”, afirma André Moysés. Seu colega Ronald prefere uma comparação com outras colonizações protestantes: “Ingleses e holandeses criaram sociedades escravistas dominadas por uma minoria branca, tanto nos Estados Unidos quanto na África do Sul. Nesse último caso, mesmo com o fim do apartheid, os brancos controlam 80% das terras e das riquezas do país, apesar de não representarem mais que 10% da população. Ou seja, o país continua um barril de pólvora”. Alguém aí gostaria de viver num Brasil assim?



1. As informações contidas no título do texto expressam ideia de:
 - a) Suposição
 - b) Certeza
 - c) Ironia
 - d) Impossibilidade

2. Segundo o texto, a dominação holandesa do Brasil foi:
 - a) Suficiente para explorar exageradamente os recursos minerais do país, apesar de ter durado só 24 anos.
 - b) Bastante representativa. Principalmente se levar em consideração a sua pequena duração
 - c) Insignificante para a história do país, pois não lhe trouxe contribuições culturais.
 - d) Muito importante, pois o governo holandês transferiu para cá a sede administrativa do país.

3. De acordo com o texto, os grandes investimentos pessoais do conde Mauricio de Nassau deram-se na área.
 - a) Política
 - b) Financeira
 - c) Religiosa
 - d) Cultural

4. Segundo o texto, a forma de administração de Mauricio de Nassau.
 - a) Era criticada e combatida pelo governo holandês
 - b) Seguia o modelo dos capitalistas do porto de Haia
 - c) Prejudicava economicamente o governo holandês
 - d) Pode ser considerado um projeto antiquado de trabalho

5. No trecho – vivendo *um período de **apogeu** sob o comando do conde Mauricio de Nassau* – o termo em destaque equivale a:
 - a) Expectativa
 - b) Auge.
 - c) Colonização
 - d) Declínio

6. O artigo é uma palavra variável que se antepõe ao substantivo e concorda com ele em gênero e número. Levando em consideração essa característica, assinale a alternativa cuja frase com as palavras destacadas são artigos.
 - a) “Aprendi **a** respeitar as ideias alheias, **a** deter-me diante do segredo de cada consciência, **a** compreender antes de discutir; **a** discutir antes de condenar” (Norberto Bobbio).
 - b) “Imediatamente me veio à cabeça o conselho de Manuel Bandeira **a** uma jovem, que lhe perguntou o que ele aconselharia **a** quem quisesse iniciar-se na literatura: o de não pedir conselhos **a** ninguém” (Fernando Sabino).
 - c) “A mulher pensava na travessura do filho; não **a** referiu ao marido, pediu à vizinha que não aludisse **a** ela” (Machado de Assis).
 - d) “Sonhei que ia por **uma** estrada sob **a** luz da lua, quando, a **uma** curva do caminho, dou com um casarão estranho, ares de mal-assombrado” (Fernando Sabino).



7. Considere os três períodos abaixo:

- I. O tempo ficou fechado à tarde, e um temporal desabou sobre a cidade.
- II. “Eu te peço perdão por te amar de repente, embora o meu amor seja uma velha canção nos teus ouvidos” (Vinicius de Moraes).
- III. Embora meu amor seja uma velha canção nos teus ouvidos, eu te peço perdão por te amar de repente.

Nos períodos acima, a vírgula que separa as orações é:

- a) Opcional em I e II; obrigatória em III.
- b) Opcional em I e III; Obrigatório em II.
- c) Opcional em I; obrigatório em II e III.
- d) Opcional em II; obrigatória em I e III.

8. Assinale a alternativa em que os algarismos romanos devem ser lidos como numerais ordinais.

- a) Na Constituição Federal, o capítulo VI do Título VIII trata da proteção ao meio ambiente.
- b) Em meados do século XVIII, o exército espanhol e o português se uniram e massacraram os índios guaranis das missões jesuíticas no sul do Brasil.
- c) Pio XII foi papa durante o período mais tumultuado do século XX
- d) O século XXI começou no ano 2001, e não no ano 2000, como muitos supõem.

9. Assinale a alternativa que completa adequadamente as lacunas da frase abaixo.

Senhor Deputado, para ___ ser franco, é impossível para ___ apoiar ___ Excelência, pois as denúncias que pretende fazer contra ___ Excelência, o presidente, não tem qualquer fundamento.

- a) lhe – eu – Vossa – Sua
- b) lhe – mim – Vossa – Sua
- c) vos – mim – Vossa – Vossa
- d) vos – eu – Vossa – Sua

10. Leia os versos da canção abaixo

Viver
e não **ter** a vergonha de **ser** feliz.
Cantar e cantar e cantar
a beleza de **ser** um eterno aprendiz.
(Gonzaguinha)

Os verbos destacados nos versos acima estão no:

- a) Gerúndio
- b) Infinitivo impessoal
- c) Particípio
- d) Imperativo pessoal

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS****QUESTÕES DE 11 A 40**

11. Quando você imprime um documento em qualidade rascunho, o Microsoft Word:
- Imprime somente em papel A4.
 - Não imprime em papel A4.
 - Não imprime números e legendas.
 - Não imprime a formatação ou a maioria dos elementos gráficos.
12. Assinale a alternativa que indica a tecla que, quando pressionada, leva a barra de inserção para o início da linha.
- End
 - Tab.
 - Delete
 - Home
13. Utilizado para aplicar formatação de texto e alguma formatação gráfica básica, como bordas e preenchimentos.
- Pincel
 - Realce
 - Subscrito
 - Sobrescrito
14. Prestar um serviço ao público tem vulto significativo principalmente considerando o fator concorrência, uma vez que a tendência é procurar o melhor atendimento. Considerando esta afirmativa sobre qualidade no atendimento é INCORRETO afirmar que:
- O público externo procura receber atenção e cortesia da parte de quem atende.
 - Atendimento deve ser feito, atendendo a classificação do público. Exemplo: atender bem às chefias.
 - A boa imagem da empresa está ligada ao trabalho que é realizado pelo atendimento.
 - Para quem procura os serviços de uma empresa não existe problema difícil, desde que haja boa vontade de quem atende.
15. Considere as seguintes afirmativas sobre o cargo de Recepcionista:
- Para falar bem, deve-se empregar a intensidade adequada da voz, o suficiente para que a outra pessoa entenda perfeitamente o que está sendo dito.
 - A voz não deve ser tão alta que assuste, nem tão baixa que crie dificuldades para quem a ouça.
 - A voz deve ser suave, natural e deve-se variar sua entonação, pois ela pode demonstrar vários sentimentos.
- Analisando os itens acima podemos concluir que estão corretos somente em:
- I apenas. .
 - III apenas.
 - I e II apenas.
 - I, II e III.



16. São procedimentos corretos por parte do profissional na recepção:

- I. Se colocar no lugar do visitante/paciente.
- II. Tentar identificar o motivo da irritação do cliente/paciente.
- III. Perguntar o acontecido.

Analisando os itens acima podemos concluir que estão corretos somente em:

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

17. São procedimentos corretos do Recepcionista, EXCETO:

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

18. Considere as seguintes atitudes:

- I. Fazer perguntas abertas, neutras, obtendo o máximo de informações sobre a situação.
- II. Repetir a descrição do problema com suas palavras, certificando-se de que entendeu corretamente.
- III. Terminar perguntando se existe mais algum detalhe a ser mencionado antes de sugerir uma solução.

Analisando as atitudes acima podemos concluir que:

- a) Todas estão corretas.
- b) Todas estão incorretas.
- c) Apenas I está correta.
- d) Apenas II está correta.

19. Para que a recepção ou a telefonia sejam um elo entre os outros departamentos é fundamental:

- a) Direcionar os hóspedes aos departamentos corretos.
- b) Saber todos os ramais de telefone do hotel para informar ao hóspede, já que através da recepção ou telefonia nada é resolvido.
- c) Registrar a informação e passar ao setor responsável.
- d) A, B e C estão corretas.



20. 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) Todos estão corretos
- b) Todos estão incorretos
- c) Apenas I e II estão corretos
- d) Apenas III e IV estão corretos

21. Analise os itens a seguir:

- I. O recepcionista deve ficar aguardando os clientes que vão chegando e encaminhar as solicitações aos departamentos para que sejam realizadas.
- II. O recepcionista deve passar as solicitações dos clientes aos departamentos no momento em que estiver deixando seu turno de trabalho.
- III. O recepcionista ao chegar ao trabalho deve verificar todas as solicitações que foram feitas nas reservas, verificar se já foram providenciadas, antecipando para que não haja atraso nem frustrações por parte dos clientes.

Analisando os itens acima podemos concluir que:

- a) Todos estão corretos
- b) Apenas I está correto
- c) Apenas II e III estão corretos
- d) Todos estão incorretos

22. Analise os itens abaixo:

- I. Ficar atento a quem entra e sai do estabelecimento e detectar situações incomuns.
- II. Se achar que uma pessoa é suspeita, é melhor fazer uma averiguação.
- III. Comunicar a manutenção sobre lâmpadas queimadas, trancas quebradas etc.

Após análise podemos concluir que:

- a) Apenas I está correto
- b) Apenas I e II estão corretos
- c) Todos estão corretos
- d) Apenas II e III estão corretos



23. 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.

Após análise podemos concluir que:

- a) Todos estão incorretos
- b) Todos estão corretos
- c) Apenas I e II estão corretos
- d) Apenas II e III estão corretos

24. Coloque V para verdadeiro e F para falso quanto aos itens abaixo, a seguir assinale a alternativa com a sequência correta de cima para baixo.

- () A recepção deve estar atenta a qualquer movimentação.
 - () Na recepção tudo deve estar limpo e organizado.
 - () As informações dos clientes/pacientes não precisam estar em sigilo
- a) F – F – F
 - b) V – F – V
 - c) V – V – F
 - d) F – V – V

25. Sobre o apoio da recepção a outros setores, analise os itens abaixo:

- I. Um setor deve ser independente do outro.
- II. Sempre é bom a recepção saber dos outros setores para que todos tenham um bom serviço.
- III. É importante dar prioridade aos usuários que dão gorjeta.

Após análise dos itens acima podemos concluir que:

- a) Todos estão corretos
- b) Apenas II está correto
- c) Todos estão incorretos
- d) Apenas I e III estão corretos



26. Ao abrir a pasta Meus documentos através do menu **iniciar**, surgirá no painel da esquerda Outros locais, onde disponibilizará atalhos para os itens abaixo, **exceto** para:
- Desktop
 - Minhas imagens
 - Documentos compartilhados
 - Meu computador
27. No gerenciador de arquivos Windows Explorer é possível gravar diretamente em CD-ROM, desde que arquivos sejam arrastados para a Unidade de CD, normalmente representada por D: e cliquem sobre Gravar estes arquivos no CD, disponível no menu:
- Editar
 - Gravar
 - Arquivo
 - Salvar
28. Na janela Propriedades de Vídeo, é possível acessar as opções de energia através da guia/aba:
- Proteção de tela
 - Temas
 - Área de trabalho
 - Configurações
29. Numa instalação padrão do Windows XP, a estrutura de diretórios abaixo de Meus locais de rede é:
- Grupo – Toda a rede – Rede Microsoft Windows
 - Toda a rede – Grupo – Rede Microsoft Windows
 - Rede Microsoft Windows – Grupo – Toda a rede
 - Toda a rede – Rede Microsoft Windows – Grupo
30. Define o espaço adicionado à margem para encadernação, no Microsoft Word XP.
- Medianiz
 - Margens
 - Largura
 - Altura
31. Para que seja incluída uma Marca d'água impressa num documento do Microsoft Word XP é necessário acionar o menu:
- Formatar / Plano de fundo
 - Inserir / Figura
 - Exibir / Plano de fundo
 - Formatar / Figura



32. No Microsoft Excel XP, ao clicar sobre a opção Novo... Do menu Arquivo **não** será exibido, no painel de tarefas, a opção:
- Pastas de trabalho...
 - Modelos nos meus sites da Web...
 - Planilha
 - Pasta de trabalho em branco
33. A ferramenta do Microsoft Word XP para copiar e aplicar a formatação de um texto selecionado para outro é:
- Copiar/Colar
 - Colar Especial
 - Área de transferência
 - Pincel
34. Em sua visualização padrão o documento do Microsoft Word XP tem a sua exibição definida como:
- Layout de leitura
 - Layout de impressão
 - Estrutura de tópicos
 - Layout da Web
35. A caixa que é exibida à direita do documento aberto, dentro da janela do Microsoft Word XP, a qual oferece várias funcionalidades chama-se:
- Painel de Tarefas
 - Barra de Ferramentas
 - Painel de Ferramentas
 - Barra de utilidades
36. Nas opções disponíveis no menu Formatar / Planilha do Microsoft Excel XP **não** está incluído:
- Renomear
 - Ocultar
 - Cor da guia...
 - .Recalcular
37. Na visualização padrão de uma planilha do Microsoft Excel XP, existem linhas delimitadores de linhas e colunas, sendo estas chamadas de:
- Linhas de grade
 - Linhas de tabela
 - Linhas de gráfico
 - Linhas de separação



38. Uma atividade recorrente na função de recepcionista é repassar os recados, portanto o procedimento incorreto é:

- a) Anotar nome de quem ligou e telefone para retorno;
- b) Não esquecer de entregar os recados;
- c) Anotar os recados com português correto e legível;
- d) Não anotar os recados e sim repassá-los verbalmente.

39. Fax ou Fac-símile é um serviço muito útil para a comunicação usada para a transferência remota de documentos. Essa transferência é feita através de:

- a) Mensagens instantâneas
- b) E-mail
- c) Rede telefônica
- d) Celular

40. No atendimento ao público, o (a) recepcionista deve:

- a) Atender as pessoas com intimidade para demonstrar cortesia.
- b) Atender primeiro os casos que julgar serem mais importantes.
- c) Atender, informar e orientar a todos igualmente e corretamente sempre de forma educada.
- d) Dar a preferência do atendimento às pessoas que ele (a) conhece.