

DATA ____/____/____.

Telefone: (____) _____
(____) _____

NOME COMPLETO: _____

GABARITO

PROCESSO 001-2018

Instruções de preenchimento do gabarito

- Você recebeu um cartão de resposta, contendo 20 questões objetivas.
- Leia atentamente as questões e escolha a resposta que você considerar correta.
- Procure responder a todas as questões.
- Marque apenas uma alternativa para cada questão. Caso o candidato marque mais de uma alternativa, será automaticamente anulada a questão, mesmo que uma das alternativas esteja correta.
- Assinale no cartão de resposta, com caneta de tinta preta ou azul, não sendo ACEITO o preenchimento feito à LAPIS.
- Não é permitido nenhum tipo de instrumento eletrônico como aparelho celular, calculadoras, relógio ou qualquer outra fonte de consulta.
- Ao terminar a prova, você entregará ao fiscal o caderno de prova, a folha de resposta.
- Será autorizado levar apenas a folha de resposta do CANDIDATO.
- Cada candidato terá direito apenas um gabarito, não será concedido outro em caso de erro de preenchimento.

1	A	B	C	D	E	F	6	A	B	C	D	E	F	11	A	B	C	D	E	F	16	A	B	C	D	E	F
2	A	B	C	D	E	F	7	A	B	C	D	E	F	12	A	B	C	D	E	F	17	A	B	C	D	E	F
3	A	B	C	D	E	F	8	A	B	C	D	E	F	13	A	B	C	D	E	F	18	A	B	C	D	E	F
4	A	B	C	D	E	F	9	A	B	C	D	E	F	14	A	B	C	D	E	F	19	A	B	C	D	E	F
5	A	B	C	D	E	F	10	A	B	C	D	E	F	15	A	B	C	D	E	F	20	A	B	C	D	E	F

1) Assinale a alternativa em que a colocação dos pronomes e a regência das palavras estão de acordo com a norma-padrão da língua portuguesa.

- (A) Não informaram-me que preferiam doces do que salgados.
- (B) Mesmo que nos convidem, não estamos habituados a festas.
- (C) Fiquei responsável de cuidar da criança, mesmo que não paguem-me.
- (D) Este é o livro em que mais gosto de ler quando sobra-me tempo.

2) É importante que as crianças _____ tempo _____ brincar, _____ é uma necessidade psicológica do ser humano.

A alternativa que preenche as lacunas, correta e respectivamente, conforme a norma-padrão da língua portuguesa é:

- (A) tenha ... em ... portanto
- (B) tenha ... por ... conforme
- (C) tenham ... para ... porque
- (D) tenham ... para ... então

3) Analise a seqüência abaixo e marque a alternativa CORRETA de acordo com as regras de acentuação gráfica:

- (A) geléia, jibóia.
- (B) clarabóia, tetéia.
- (C) heróico, heroína.
- (D) farnéis, anéis.

4) De acordo com as regras de concordância da norma padrão, marque a opção INCORRETA.

- (A) Bastantes corredores participaram da Maratona de Paris.
- (B) Será necessário resolver todas as questões relativas ao caso.
- (C) Casas, hotéis, estações de esqui, tudo foi levado pela avalanche.
- (D) Envio-lhe, anexos, duas fotografias tiradas durante o nosso encontro.

5) _____ consiste na atitude de um sujeito relativamente a outro, caracterizada por um esforço objetivo e racional de compreensão intelectual dos sentimentos daquele. No momento em que isso ocorre de forma coletiva, à organização se torna mais produtiva e desenvolve a satisfação das pessoas.

Assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna acima:

- (A) Comunicação
- (B) Empatia
- (C) Ética
- (D) Caráter

6) Uma pessoa gastou R\$ 850,00 com medicamentos. Ela comprou dois tipos de medicamentos, sendo 5 caixas de um e 15 caixas de outro. Se duas caixas, uma de cada medicamento, saem por R\$ 80,00, o preço pago pelo medicamento mais barato foi de:

- (A) R\$ 30,00.
- (B) R\$ 35,00.
- (C) R\$ 40,00.
- (D) R\$ 45,00.

7) Ana comprou dois copos de suco por R\$ 2,80, cada um, e um sanduíche por R\$ 13,50. Pagou com uma cédula de R\$ 20,00. O troco que Ana deverá receber por essa compra é:

- (A) R\$ 1,20.
- (B) R\$ 1,10.
- (C) R\$ 1,00.
- (D) R\$ 0,90

8) Somando-se o número de moedas de 10 e de 50 centavos de um cofrinho, obtêm-se 100 moedas, totalizando R\$ 22,00. As quantidades de moedas de 10 e de 50 centavos desse cofrinho são, respectivamente:

- (A) 70 e 30.
- (B) 60 e 40.
- (C) 35 e 65.
- (D) 30 e 70.

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

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

10) São procedimentos corretos em caso de solicitações dos pacientes, EXCETO:

- (A) Ouvir atentamente com empatia.
- (B) Pedir desculpas pelo inconveniente, evitar dizer que "é o procedimento de rotina" e que nada poderá fazer.
- (C) Não permanecer imparcial.
- (D) Informar sobre a ação tomada e dar um prazo para a resolução.

11) Analise as afirmativas a seguir a respeito das boas práticas no atendimento telefônico:

- I. Atenda ao telefone ao primeiro toque. Procure deixar seu ramal sempre desocupado.
- II. Evite crítica e também elogios persistentes às virtudes de pessoas ausentes.
- III. Não divulgue qualquer informação sobre a empresa, sua pessoa ou funcionário sem a respectiva autorização e desde que o solicitante esteja plenamente identificado.
- IV. O telefone da empresa deve ser usado apenas a serviço, bem como os assuntos ali tratados devem ser de cunho profissional e não pessoal.

É correto afirmar que:

- (A) Apenas três afirmativa está correta.
- (B) Apenas uma afirmativa está correta.
- (C) Apenas duas afirmativas estão corretas.
- (D) Todas as afirmativas estão corretas.

12) O prontuário médico é o conjunto de documentos padronizados e ordenados, onde devem ser registrados todos os cuidados profissionais prestados aos pacientes e que atesta o atendimento médico a uma pessoa numa instituição de assistência médica ou num consultório médico. Exigem-se as seguintes informações do paciente, exceto:

- (A) nome completo, filiação e endereço.
- (B) números dos documentos de identidade.
- (C) duas fotos recentes.
- (D) número do Cartão Nacional de Saúde (CNS).

13) No que se refere aos deveres do profissional recepcionista, assinale a alternativa que NÃO condiz com suas atribuições:

- (A) ter postura amigável, evitando discutir verbalmente com o público e com os demais colegas de trabalho.
- (B) maximizar os problemas.
- (C) acatar as ordens, analisando-as oportunamente.
- (D) relacionar-se bem com os demais servidores da repartição.

14) Tendo a ética como parte essencial no acolhimento do público na recepção, todas as alternativas abaixo citam características da ética profissional, EXCETO:

- (A) Prudência.
- (B) Competência.
- (C) Parcialidade.
- (D) Sigilo

15) Das situações descritas abaixo, qual não terá atendimento prioritário na recepção onde você está atendendo:

- (A) Um portador de necessidades especiais com próteses andando normalmente.
- (B) Uma gestante no primeiro trimestre.
- (C) Um militar reformado da força aérea.
- (D) Um idoso que completou 60 anos hoje

16) A(o) recepcionista é o cartão de visita da organização, devendo estar comprometida(o) com o bom atendimento tanto para o público interno quanto ao externo. Sobre esta afirmação, assinale a alternativa correta:

- (A) oriente, registre, encaminhe, receba ou esclareça aqueles que procuram sua organização na solução de algum problema, demonstrando ansiedade para encaminhar a situação, caso demore para expressar, comece falando da sua vida pessoal, buscando tentativa de desinibir.
- (B) oriente, registre, encaminhe, receba ou esclareça aqueles que procuram sua organização na solução de algum problema.
- (C) demonstre preocupação, caso demorem para expressar a necessidade e tenha uma postura não receptiva, assim agilizará o trabalho.
- (D) mantenha o profissionalismo e aproximação ao dialogar com o cliente, comentando sobre a vida pessoal da equipe que trabalha no setor.

17) Ao afirmarmos que um documento foi protocolado, estamos nos referindo ao(s):

- (A) documento que não recebeu nenhum registro.
- (B) documentos que foram registrados apenas com data de saída.
- (C) documentos que deram entrada e/ou saída na empresa.
- (D) registro dos documentos de saída da empresa e documentos que circulam na diretoria.

18) Leia as afirmativas a seguir e marque a opção CORRETA:

- (A) O comando Ctrl+Z está relacionado à possibilidade de desfazer a digitação no Microsoft Word.
- (B) Software aplicativo é o nome dado à unidade de processamento e armazenamento do computador.
- (C) No Word, a tecla DELETE permite aumentar o tamanho da fonte.
- (D) A impressora é o principal dispositivo de entrada de dados em um computador pessoal.

19) A intranet é um recurso largamente utilizado pelas empresas para compartilhamento de informações restritas com seu público interno, através de computadores. Podemos afirmar que a intranet:

- 1- roda em um servidor local da empresa que tenha o serviço de web ativado.
- 2- é semelhante a um site da Web e usa protocolos da Internet, mas é uma rede interna exclusiva de uma empresa.
- 3- tem como principal objetivo centralizar documentos, formulários, notícias da empresa e etc.
- 4- constitui um veículo de comunicação onde o funcionário tem acesso aos produtos e vendas da empresa.

São corretas as afirmações:

- (A) 1, 2, 3 e 4
- (B) 1 e 2, apenas.
- (C) 2, 3 e 4, apenas.
- (D) 1, 2 e 3, apenas

20) Com relação ao Correio Eletrônico, e-mail, assinale a alternativa correta:

- (A) Para enviar um e-mail em que os destinatários fiquem ocultos, os endereços eletrônicos devem ser digitados no campo Cc.
- (B) Os arquivos anexados no e-mail só podem conter imagens.
- (C) O campo "Cc", durante a preparação de um novo e-mail, deve sempre conter, pelo menos, um endereço eletrônico.
- (D) Durante o processo de envio de um novo e-mail elaborado, se o campo "Assunto" não for preenchido, poderá aparecer uma mensagem de aviso.

GABARITO DO CANDIDATO

1	A	B	C	D	E	F	6	A	B	C	D	E	F	11	A	B	C	D	E	F	16	A	B	C	D	E	F
2	A	B	C	D	E	F	7	A	B	C	D	E	F	12	A	B	C	D	E	F	17	A	B	C	D	E	F
3	A	B	C	D	E	F	8	A	B	C	D	E	F	13	A	B	C	D	E	F	18	A	B	C	D	E	F
4	A	B	C	D	E	F	9	A	B	C	D	E	F	14	A	B	C	D	E	F	19	A	B	C	D	E	F
5	A	B	C	D	E	F	10	A	B	C	D	E	F	15	A	B	C	D	E	F	20	A	B	C	D	E	F