

## LÍNGUA PORTUGUESA

### QUESTÃO 01

Analizando as alternativas a seguir, marque a alternativa que todas as palavras estão separadas corretamente:

- nas-cer, cha-lei-ra, sa-guão.
- ad-je-ti-vo, o-di-ar, subs-ti-tuir.
- su-ce-ss-o, pa-re-cer, di-á-lo-go.
- pas-sa-ro, go-lea-da, ca-dea-do.

Leia a tirinha para responder a seguinte questão.



### QUESTÃO 02

Na tirinha acima, o autor utilizou a pontuação com os sinais de interrogação e exclamação para o diálogo entre a Magali e o sorveteiro. Analise as frases abaixo e assinale a que se encontra pontuada de forma **CORRETA**:

- Analizando que ela não tinha nada a dizer, o marido perguntou:  
– A partida será hoje à noite?
- Analizando que ela não tinha nada a dizer, o marido perguntou,  
– A partida será hoje à noite
- Analizando que ela não tinha nada a dizer, o marido perguntou.  
A partida será hoje à noite?
- Analizando que ela não tinha nada a dizer. O marido perguntou. A partida será hoje à noite?

Leia o texto para responder as seguintes questões.

#### TEXTO

"Uma coisa eu aprendi pelas estradas por onde eu andei, e que eu sei que vou levar para estradas por onde eu vou andar. Eu aprendi que é fundamental que eu tenha respeito pela minha pessoa, para que eu possa evidentemente passar esse respeito para outras pessoas. Porque não há uma coisa "mais maior de grande" do que a pessoa e porque somente juntos, somente unidos, é que nós vamos conseguir uma coisa bem maior chamada a nossa liberdade. Tenho consciência das minhas fraquezas e dependências. Isso me dá autonomia para um vôo maior. Porque o importante não é chegar lá, é poder voltar"

(Gonzaguinha em 1984)

### QUESTÃO 03

No texto acima está em destaque as palavras, "mais maior de grande" que de acordo com a regra literária é considerado um vício de linguagem, onde há repetição do mesmo sentido com palavras diferentes. De acordo com os vícios de linguagem, marque a alternativa **INCORRETA**:

- Acabamento final.
- Subir para cima.
- Manter reto.
- Vida vivida.

Leia a tirinha para responder a seguinte questão.



### QUESTÃO 04

Na tirinha acima, uma das minhocas quer saber o plural da palavra "pôr-do-sol", considerada um substantivo composto. São passadas para o plural as palavras dos compostos que fazem parte das classes variáveis, o conjunto de substantivo que essa regra não se aplica é uma parcela menor. Analisando as sequências abaixo, assinale a alternativa **CORRETA**:

- Segunda-feira / segundas-feira.
- Bel – prazer / beis – prazeres.
- Pôr do sol / pores do sol.
- Pé de moleque / pés de moleques.

### QUESTÃO 05

Dá-se o nome de **fonema** ao menor elemento sonoro capaz de estabelecer uma distinção de significado entre as palavras. Observe, nos exemplos a seguir em que a letra 'x' representa o mesmo fonema e marque a alternativa **CORRETA**:

- Texto/êxtase.
- Exibir/enxame.
- Laxante/extensão.
- Xarope/xadrez.

### QUESTÃO 06

Na língua portuguesa o encontro consonantal é a sequência de duas ou mais consoantes numa palavra, sem a existência de uma vogal intermediária. De acordo com o conceito assinale a sequência **INCORRETA**:

- Padre/ Vidro/Excesso.
- Pedreiro/ Vidraçaria/ Magnético.
- Campo/Pombo/ Lenda.
- Blusa/ Floresta/ Cacho.

Leia a tirinha para responder a seguinte questão.



#### QUESTÃO 07

Analisando o primeiro quadrinho, onde está escrito “*neste frio é difícil sair pra trabalhar*” a palavra **FRIO** pode ser substituída por:

- Frigido.
- Quente.
- Fresco.
- Fria.

Leia a tirinha para responder a seguinte questão.



#### QUESTÃO 08

Analisando a conversa das tartarugas acima, elas afirmam ser casadas, mas em casas separadas. Algumas palavras são escritas com a letra S, no entanto, possuem o som de Z. De acordo com as regras ortográficas, assinale a alternativa **CORRETA**, onde o S indica o plural das palavras:

- Lápis.
- Vírus.
- Formas.
- Atlas.

#### QUESTÃO 09

Marque verdadeiro (V) ou falso (F) para as alternativas a seguir:

- ( ) Saúde – hiato e paroxítona
- ( ) Beijo – hiato e oxítona
- ( ) Leite – ditongo e oxítona

A sequência **CORRETA**:

- V, F, F.
- V, V, F.
- F, V, V.
- V, F, F.

#### QUESTÃO 10

Analise a sequência abaixo e marque a alternativa **CORRETA** de acordo com as regras de acentuação gráfica:

- geléia, jibóia.
- clarabóia, tetéia.
- heróico, heroína.
- farnéis, anéis.

## CONHECIMENTOS GERAIS

#### QUESTÃO 11

Em abril deste ano, o governo venezuelano anunciou seu processo de retirada de determinado organismo regional mundial. Assinale abaixo a alternativa correspondente ao nome do organismo citado:

- OEI.
- ALCA.
- EURO.
- ONU.

#### QUESTÃO 12

Das alternativas expostas abaixo, assinale o país o qual pertence à UE (União Europeia):

- Austrália.
- Canadá.
- França.
- Argentina.

#### QUESTÃO 13

Sérgio Fernando Moro é uma das principais figuras no que se refere ao andamento das investigações da operação Lava Jato, a qual segundo o Ministério Público Federal é o maior caso de corrupção e lavagem de dinheiro já apurado no Brasil, envolvendo um grande número de políticos, empreiteiros e empresas, o que fez com que ele ficasse conhecido nacionalmente. Assinale abaixo a alternativa correspondente ao cargo ocupado por Moro:

- Juiz Federal.
- Procurador Federal.
- Desembargador Federal.
- Ministro da Justiça.

#### QUESTÃO 14

“O agronegócio brasileiro possui grande importância na economia nacional. Recentemente, uma espécie de animal entrou para a lista dos ameaçados de extinção. Como um dos principais produtores de alimentos do mundo, o país pode ser severamente afetado, visto que cerca de dois terços do consumo nacional depende de animais dessa espécie”.

Assinale abaixo a alternativa referente ao animal o qual o trecho acima faz referência:

- a. Galinhas.
- b. Abelhas.
- c. Porcos.
- d. Tucanos.

#### QUESTÃO 15

“Com a posse do novo presidente dos Estados Unidos ocorrida em janeiro deste ano (2017), o medo toma conta da comunidade muçulmana estabelecida nos EUA. O país elegeu o candidato republicano, querido pela maioria dos movimentos extremistas”. (Fonte: Jornal Folha de São Paulo, Adaptado)

Com relação ao trecho acima, assinale abaixo a alternativa correspondente ao nome do atual presidente dos Estados Unidos:

- a. Barack Obama.
- b. Hillary Clinton.
- c. Donald Trump.
- d. George W. Bush.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Leia o texto para responder as questões 16 e 17.

#### TEXTO

O “bom atendimento” é aquele que procura verdadeiramente atender às expectativas do público. Por isso, é bom ter em mente que ele é, antes de tudo, a razão do seu trabalho. Ao atender o público, é necessário informar e esclarecer as dúvidas, além de agilizar o atendimento e eventualmente acalmar os ânimos quando necessário.

Manual de Atendimento ao Público da UDESC.

#### QUESTÃO 16

Pode-se citar como uma das atividades triviais para o atendimento ao público:

- a. Postergar ao máximo a resolutividade dos problemas.
- b. Dominar e usar durante o horário de trabalho o máximo de gírias possíveis.
- c. Ter atenção nas suas obrigações e no público que requisita seus serviços.
- d. Utilizar ininterruptamente as redes sociais.

#### QUESTÃO 17

Para realizar um atendimento de boa qualidade via telefone deve-se ter uma concentração ainda maior, com isso, precisa-se:

- a. Sempre dividir seus problemas pessoais com o público.
- b. Anotar todos os recados, sem se preocupar onde será escrito e se a letra ficará legível.
- c. Não se importar com a cordialidade ao telefone.
- d. Ter à mão caneta, papel e relação de ramais.

#### QUESTÃO 18

São posturas adequadas para o setor da recepção de uma Prefeitura, EXCETO:

- a. Evitar falar alto no seu trabalho.
- b. Não fazer uso de perfumes fortes.
- c. Ser gentil, tratar de forma horizontal o público.
- d. Visitar sempre que puder os outros setores durante o horário de atendimento.

Leia o texto para responder a seguinte questão.

A ética é a parte da filosofia que se dedica ao estudo dos valores morais e princípios ideais do comportamento social. Ou seja, a ética se refere ao caráter. Ela se diferencia da moral, porque busca fundamentar as ações exclusivamente pela razão, enquanto a moral se baseia em obediência a costumes e hábitos que variam de acordo com a cultura.

GAZETA DO POVO, 2014.

#### QUESTÃO 19

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.

#### QUESTÃO 20

A organização do setor de atendimento é fundamental para corresponder a demandada espontânea dos usuários do serviço, para um acolhimento que corresponda à expectativa a utilização da agenda de trabalho tem o objetivo de:

- a. Aumentar o tempo de espera.
- b. Evitar o adiamento do atendimento.
- c. Diminuir a demanda diária.
- d. Proporcionar o aumento da fila de espera.

#### QUESTÃO 21

Segundo o Código de Ética Profissional do Servidor Público, marque a alternativa que é vedado ao servidor público:

- a. Desempenhar, a tempo, as atribuições do cargo, função ou emprego público de que seja titular.
- b. Usar de artifícios para procrastinar ou dificultar o exercício regular de direito por qualquer pessoa, causando-lhe dano moral ou material.
- c. Tratar cuidadosamente os usuários dos serviços aperfeiçoando o processo de comunicação e contato com o público.

- d. Ter consciência de que seu trabalho é regido por princípios éticos que se materializam na adequada prestação dos serviços públicos.

#### QUESTÃO 22

Para saber identificar e proporcionar um atendimento ao telefone que promova a solução que o cliente necessita, o profissional recepcionista **NÃO** pode:

- a. Saber ouvir.
- b. Ter agilidade.
- c. Ser preciso nas informações.
- d. Exagerar nos vícios de linguagem.

Leia a tirinha para responder a seguinte questão.



Fonte: <http://www.venes.com.br/>

#### QUESTÃO 23

A individualidade e o egocentrismo podem proporcionar obstáculos na interação com o público que procura atendimento na recepção. Marque a opção que simboliza uma habilidade necessária para um bom relacionamento profissional:

- a. Não gostar do que faz.
- b. Ter humildade.
- c. Não satisfazer o cliente.
- d. Ser negativo.

#### QUESTÃO 24

Entre as principais características do perfil do recepcionista, destaca-se:

- a. Inflexibilidade.
- b. Instabilidade emocional.
- c. Desorganização.
- d. Sociabilidade.

#### QUESTÃO 25

**Aviso e ofício** são modalidades de comunicação oficial praticamente idênticas. A única 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. Ambos têm como finalidade o tratamento de assuntos oficiais pelos órgãos da Administração Pública entre si e, no caso do ofício, também com particulares.

A forma correta para escrever o cabeçalho ou do rodapé de ofícios, **NÃO** consta a seguinte informação:

- a. Nome do órgão ou setor.
- b. Endereço postal.
- c. Telefone e endereço de correio eletrônico.
- d. Síntese da mensagem enviada.