

**PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTO ANDRÉ  
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E MODERNIZAÇÃO**

**EDITAL DE CONCURSO PÚBLICO - 08/2011**

**Cód. 68 – Recepcionista**

1. As palavras estão corretamente separadas silabicamente em:
  - A) re-ce-pcio-nis-ta, pe-sso-as, cli-nte.
  - B) re-cep-cio-nis-ta, pes-so-as, cli-en-te.
  - C) re-cep-ci-o-nis-ta, pes-so-as, cli-e-nte.
  - D) re-cep-cio-nis-ta, pes-soas cli-en-te.
  
2. Considere o termo grifado: “É exigido, atualmente, que o profissional seja sério, instruído e educado”. O verbo grifado está conjugado no:
  - A) presente do indicativo.
  - B) pretérito imperfeito do subjuntivo.
  - C) presente do subjuntivo.
  - D) pretérito perfeito do indicativo.
  
3. Considere o trecho: “A atendente, a recepcionista, a secretária, o porteiro e o coordenador estavam aguardando a locomoção chegar”. O uso da vírgula justifica-se por tratar-se de:
  - A) expressões explicativas.
  - B) um adjunto adverbial deslocado.
  - C) um vocativo.
  - D) uma enumeração.
  
4. As palavras “público, área, instruído” estão acentuadas, respectivamente, pelos mesmos motivos de:
  - A) ciência, chapéu, armazém.
  - B) órgão, árvore, mártir.
  - C) amável, lápis, café.
  - D) rápido, funcionário, raízes.
  
5. No trecho, considere os termos grifados: “É exigido, atualmente, que o profissional seja sério, instruído e educado”. Os termos são, respectivamente:
  - A) adjetivo e substantivo.
  - B) substantivo e substantivo.
  - C) substantivo e adjetivo.
  - D) adjetivo e adjetivo.
  
6. Considere a frase: “Este profissional é o “cartão de visitas” da empresa ou loja”. O termo grifado exerce a função de:
  - A) substantivo
  - B) pronome.
  - C) adjetivo.
  - D) artigo.
  
7. Considera-se uma palavra polissílaba:
  - A) clientes.
  - B) ligações.
  - C) recepcionista.
  - D) atender.

8. As palavras estão corretamente grafadas, segundo a norma padrão da Língua Portuguesa, em:
- A) hábil, herança, higiene, honesto.
  - B) hora, homem, onra, élice.
  - C) hipótese, habitação, esitar, hítem.
  - D) álito, hipoteca, deshonra, desabitado.
9. Os termos estão corretamente flexionados no plural em:
- A) açúcares, irmãos, álcoois.
  - B) colheres, cidadãos, balões.
  - C) aprendizes, cristões, mals.
  - D) questões, cidadãos, barris.
10. Considere a frase: "Maria Carolina era considerada um exemplo de recepcionista". O uso da maiúscula, no termo grifado, justifica-se por tratar-se de:
- A) nome próprio.
  - B) ênfase.
  - C) explicação.
  - D) estratégia argumentativa.
11. Na recepção, o número de pessoas que pediram informações na portaria, durante uma segunda - feira é o dobro do número de pessoas que pediram informações pelo telefone. Se o total de pessoas que pediram informações nesse dia foi 51 é porque \_\_\_\_\_ delas foram orientadas pessoalmente pela recepcionista. Se esse número se mantiver estável até o final da semana, nesses cinco dias a recepcionista terá orientado ,aproximadamente, pelo telefone, \_\_\_\_\_ pessoas.
- A) 34 – 170
  - B) 24 – 60
  - C) 34 – 85
  - D) 24 – 120
12. Num determinado mês, preenchendo a planilha mensal a recepcionista registrou três mil e oito atendimento ao público. Já, no mês seguinte, de menos movimento, o registro foi de dois mil, novecentos e dezoito atendimentos. A diferença do número de atendimento de um mês para o outro foi de \_\_\_\_\_dezenas.
- A) 19
  - B) 9
  - C) 16
  - D) 90
13. 36 minutos após o início de seu turno de trabalho, uma recepcionista já havia atendido 12 pessoas. Se esse ritmo se mantiver em 3 horas de atendimento ela deverá ter atendido \_\_\_\_\_ pessoas.
- A) 50
  - B) 58
  - C) 60
  - D) 62
14. O marcador de velocidade do meu carro está com defeito e para saber a velocidade que eu dirigia, um colega ao meu lado, cronometrou o número de quilômetros que percorri em um minuto e constatou que eu percorria 1,5 km/min. Minha velocidade era de \_\_\_\_\_ Km/h.
- A) 90
  - B) 105
  - C) 100
  - D) 85
15. O tempo que uma recepcionista gastou para fazer um treinamento via internet é igual a oito vezes o tempo que ela utiliza para fazer o lanche entre os intervalos de sua jornada de trabalho, mais 35 minutos. Se ela gasta normalmente 25 minutos no lanche, o treinamento durou:
- A) 3 horas e 45 minutos.
  - B) 4 horas e 5 minutos.
  - C) 3 horas e 35 minutos.
  - D) 3 horas e 55 minutos.

16. Na festa de encerramento do ano entre os funcionários de uma repartição foram programadas gincanas e jogos e dentre eles, uma corrida de 200 metros com 5 barreiras. A primeira barreira foi colocada a 10,2 metros do início e a última a 15,8 metros do final da pista. As demais foram distribuídas em intervalos iguais. A distância entre as barreiras era de:
- A) 34,8 m.
  - B) 44,5 m.
  - C) 43,5 m.
  - D) 33,8 m.
17. Ao chegar em casa após o trabalho, para compensar o tempo que passa sentada, a recepcionista faz caminhada. Ela percorre:
- 8 quarteirões de 98,8 m cada um;
  - 9 quarteirões de 103 m cada um;
  - 7 quarteirões de 105,5 m cada um.
- Na ida e volta desse percurso ela caminha, aproximadamente:  
(Obs: use apenas duas casas decimais na resposta.)
- A) 4,81 km.
  - B) 4,69 km.
  - C) 4,91 km.
  - D) 2,45 km.
18. Para poder comprar um terreno uma recepcionista precisava vender seu carro e para tanto resolveu publicar um anúncio no jornal local. Calcule quanto ela pagará por esse anúncio sabendo que:
- o  $\text{cm}^2$  de anúncio custa R\$ 3,75.
  - seu anúncio mede 6 cm por 2,5 cm.
- A) R\$ 46,25.
  - B) R\$ 54,25.
  - C) R\$ 56,25.
  - D) R\$ 45,25.
19. Uma recepcionista comprou um terreno retangular que mede 67 metros de perímetro ( soma da medida dos lados ) e o lado maior mede 12,5 m a mais que o menor. Pagou por esse terreno R\$ 20.527,50. O valor pago pelo  $\text{m}^2$  foi de:
- A) R\$ 78,50.
  - B) R\$ 84,50.
  - C) R\$ 85,00.
  - D) R\$ 86,50.
20. Uma recepcionista e sua colega aproveitaram a hora do almoço para irem a uma loja que estava fazendo promoção de camisetas. A recepcionista comprou 20 camisetas e pagou, segundo a promoção, 15. Sua colega comprou 28 e pagou \_\_\_\_\_. Se cada camiseta custou R\$ 18,50 cada uma, a recepcionista gastou \_\_\_\_\_ a menos que sua colega.
- A) 21 – R\$ 111,00
  - B) 22 – R\$ 128,50
  - C) 20 – R\$ 92,50
  - D) 23 – R\$ 148,50
21. A recepcionista é o primeiro contato dos usuários com a empresa. Ela deve conhecer bem a empresa em que trabalha, a fim de saber organizar e ter segurança sobre as informações a serem prestadas. Para tanto ela deve:
- 1 - conhecer os produtos e serviços prestados pela sua empresa.
  - 2 - conhecer os profissionais e departamentos da sua empresa, ramais internos e telefones externos.
  - 3 - interagir com os outros departamentos.
  - 4 - conhecer o horário de funcionamento das diversas atividades de sua empresa.
- Estão corretas as afirmações:
- A) 2, 3 e 4, apenas.
  - B) 1, 3 e 4, apenas.
  - C) 1, 2, 3 e 4.
  - D) 1 e 2, apenas.

22. Dentre as competências pessoais que uma recepcionista deve demonstrar não se inclui:
- A) agir com bom senso, entusiasmo e cortesia.
  - B) ter iniciativa, interesse e espírito de equipe.
  - C) ser simpático apenas com os colegas da empresa que lhe possam trazer benefícios futuros.
  - D) demonstrar interesse no aprimoramento profissional e autonomia.
23. A postura profissional de uma recepcionista reflete na imagem da empresa. Transmite uma imagem negativa perante os demais usuários quando a recepcionista:
- A) atende sem atitudes preconceituosas.
  - B) demonstra bom humor, mas sem afetação.
  - C) procura ser o mais claro possível ao prestar as informações.
  - D) dedica tratamento especial a parentes e amigos.
24. Recebe uma boa avaliação de desempenho a recepcionista que:
- A) defende a qualquer custo o nome da empresa mesmo que precise se envolver em discussão com o cliente.
  - B) demonstra autoritarismo.
  - C) respeita as normas da empresa.
  - D) faz valer a qualquer custo sua opinião em reuniões de trabalho.
25. É correto o procedimento do profissional que, durante um atendimento ao público:
- A) transmite empatia e inspira confiança.
  - B) atende mecanicamente.
  - C) demonstra insegurança.
  - D) ridiculariza pessoas em virtude de suas dificuldades e limitações.
26. Ao prestar informações solicitadas por usuários sobre a empresa é incorreto fornecer:
- A) os nomes e endereços dos funcionários da empresa.
  - B) os dados comerciais da empresa.
  - C) a relação dos produtos oferecidos pela empresa.
  - D) as normas e regulamento da empresa.
27. Para haver uma boa comunicação a recepcionista deve desenvolver a capacidade de ouvir para entender a necessidade do usuário. Analise as orientações abaixo e identifique a que está incorreta.
- A) Olhe para a pessoa enquanto ela fala porque essa atitude facilita a comunicação.
  - B) Concentre-se totalmente em ouvir a pessoa.
  - C) Interrompa constantemente e discuta com o cliente quando estiver em desacordo com o seu pensamento.
  - D) Ao ouvir, esforce-se para compreender seu ponto de vista, colocando-se no seu lugar.
28. A recepcionista, especialmente por sua função de relacionar-se com os usuários desempenha um papel muito importante na empresa. Esse relacionamento depende do domínio da técnica de comunicação, cujas características, dentre outras, são:
- ( ) falar articulando bem, sem “comer” sílabas ou letras finais.
  - ( ) falar em um volume alto para ser bem entendida.
  - ( ) escolher bem as palavras evitando erros de gramática.
  - ( ) fazer uso constante de gírias.
  - ( ) manter-se atualizada através de leituras de informativos, notícias, etc...
- Identificando as afirmações acima com (V) verdadeiras ou (F) falsas, temos a sequência:
- A) V – V – V – V – V.
  - B) F – F – V – V – V.
  - C) V – F – V – V – V.
  - D) V – F – V – F – V.
29. Para executar um bom atendimento e trabalhar com ética a recepcionista deve evitar:
- A) trabalhar de acordo com a filosofia da empresa.
  - B) transferir ao responsável os casos que não são de sua competência.
  - C) atender prontamente o usuário e dar-lhe total atenção.
  - D) fazer crítica a funcionários ou departamentos da empresa, para agradar o usuário.

30. No relacionamento com os colegas de trabalho a recepcionista deve:

- ser discreta e educada.
- lançar mão de pretextos para fugir da responsabilidade.
- cultivar atitude de justiça e trato igualitário.
- divulgar fofocas na hora do “cafezinho”.
- cultivar o diálogo ao invés da disputa.
- respeitar os semelhantes em suas características e peculiaridades.
- ser prestativa e responsável.

São posturas corretas:

- A) quatro itens apenas.
- B) cinco itens apenas.
- C) três itens apenas.
- D) todos os itens.

31. No atendimento ao público a atitude inadequada é:

- A) atender ao público como gostaria de ser atendida.
- B) ser objetiva, sem faltar com a cortesia.
- C) revidar indelicadezas para manter o controle da situação.
- D) ter sempre uma postura receptiva.

32. A recepcionista deve transmitir uma imagem profissional competente e organizada. São regras a seguir a fim de se obter esses objetivos:

- Identificar a pessoa e passar a tratá-la pelo nome.
- Não negar informações a que o usuário tem direito.
- Manter a pessoa informada nas suas dúvidas e perguntas.
- Ter as informações à mão principalmente no caso de assuntos pendentes de pessoas que retornam.
- Estabelecer com as pessoas cronogramas de futuros retornos ou ligações para solução dos problemas.

Atendem ao enunciado:

- A) todos os itens.
- B) apenas 2 dos itens.
- C) apenas 3 dos itens.
- D) apenas 4 dos itens.

33. Algumas posturas podem causar constrangimento e mal estar nos usuários e não devem ser adotadas. Para não cometer falhas a recepcionista deve ter cuidado e procurar sempre atender:

- A) transmitindo boa vontade e demonstrando compromisso com o atendimento.
- B) com ar de superioridade.
- C) usando um tratamento frio e impessoal.
- D) alheia às necessidades do cliente.

34. A recepcionista, além do atendimento pessoal também presta informações por telefone. Num atendimento telefônico ela deve:

- A) distrair-se com outra pessoa ou com outros assuntos enquanto atende.
- B) fazer promessas sabendo que não poderá cumprir.
- C) repetir a informação tantas vezes quantas necessárias, se perceber que ficou alguma dúvida.
- D) desviar-se do tema da conversa.

35. É incorreto afirmar que quando um usuário demonstra irritação ou agressividade a recepcionista deve procurar resolver a situação:

- A) sendo flexível porque uma atitude rígida reforçará ainda mais o estado de espírito do indivíduo.
- B) procurando manter um diálogo ponderado e calmo.
- C) agindo com calma e bom senso levando a pessoa a dominar-se.
- D) defendendo-se porque o usuário também tem obrigação de ser educado.

36. Usuários confusos precisam de atendimento especial.

- 1 - Mesmo que demore, procure identificar quais são as necessidades da pessoa e o que ela quer que você faça.
- 2 - Só transfira o problema para outra pessoa se você não estiver autorizado ou não dispuser de meios para resolvê-lo.
- 3 - Conduza o atendimento de modo tranquilo para que a pessoa se concentre no que quer.

São orientações corretas:

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

37. A recepcionista deve policiar-se para apresentar uma imagem pessoal correta tanto física quanto de comunicação. Analise os itens:

- coçar a cabeça.
- mexer no nariz.
- distrair-se rabiscando papel.
- transmitir sinceridade na expressão facial.
- mascar chicletes ou chupar balas.
- brincar com objetos.
- olhar constantemente para o relógio.
- olhar para o usuário que está sendo atendido.
- fazer ruídos ao mesmo tempo em que fala.

São itens que colaboram para um positivo atendimento:

- A) apenas dois deles.
- B) apenas seis deles.
- C) apenas quatro deles.
- D) apenas cinco deles.

38. Analise as orientações para a prestação de um bom atendimento.

- 1 - Ouça cuidadosamente de forma a não tirar conclusões precipitadas.
- 2 - Insista no seu ponto de vista e informação e não aceite contradição, impondo seu profissionalismo.
- 3 - Mantenha-se atualizado sobre as ações e inovações da empresa.

São orientações que devem ser seguidas:

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

39. O atendimento ao público exige o máximo de concentração e qualidade quanto ao desempenho. Por isso, a recepcionista precisa vigiar constantemente seu comportamento, atos e atitudes, e conservar apenas os que são positivos e evitar:

- A) manter-se calmo e ter controle sobre suas emoções.
- B) tratar com descaso aquelas pessoas que não lhe causam simpatia.
- C) transmitir aos usuários atendidos, sua seriedade e comprometimento com o trabalho.
- D) agir com confiança dentro dos padrões da empresa.

40. No caso de uma pessoa mostrar-se insatisfeita durante seu atendimento, a recepcionista deve:

- 1 - demonstrar sua impaciência para que ela se retire o mais rápido possível.
- 2 - deixá-la desabafar e em seguida justificar seu procedimento.
- 3 - ouvi-la com atenção e procurar fazê-la mudar de opinião.
- 4 - deixá-la falando sozinha e passar ao próximo usuário.

Atendem ao enunciado as afirmações:

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