

FUNDAÇÃO CRIANÇA DE SÃO BERNARDO DO CAMPO

EDITAL 01/2013

PROCESSO SELETIVO

Cód. 08 - Recepcionista

Café Com Fé

Vamos tomar café?

Eis um convite que faz parte do cotidiano brasileiro. Café nos bares, nos lares, nas reuniões oficiais, nos encontros informais, a toda hora entre homens e senhoras: “Toma um café?”

Num desses momentos, eu tomava um deles, café caseiro e com algum efeito místico. Entre um gole e outro lá vem aos meus ouvidos o doce sotaque nordestino de Gil cantando: “Andá com fé eu vou / Que a fé não costuma faia / Que a fé tá na mulher / A fé tá na cobra coral / Oh! Oh! Num pedaço de pão...”

E ‘andá com fé’ mistura-se com o meu café: com fé e café... andá com fé e café; e a imaginação viaja longe com uma voz oculta, sei lá de onde e de quem, me dizendo então que ‘café’ quer dizer ‘com a fé’.

E outras imagens tomam conta desta mistura, desde o cafezinho da juazeirense Dona Nice até o “Café” pintado com emoções pelo mestre Portinari.

Eis que o café, com suas formas mais diversas de fazer, nos dá receitas do viver. Para sentir o prazer e degustar um estilo ‘de viver cafezeiro’ necessita-se de: semear, cultivar, retirar pragas, colher, separar, secar e ensacar, preparando tudo dentro dos conformes e costumes para compartilhar a degustação com o outro. Esta é a primeira etapa do cotidiano vital: antes de degustar temos que cumprir etapas que naturalmente exige trabalho, suor, dedicação, atenção e entre um intervalo e outro lá vem um cafezinho, que em muitos cenários gera papos, trocas de ideias, opiniões e até invenções.

É o poder do café, do ‘andar com fé’!

Mas tem a segunda etapa. É a da preparação do café: o acerto dos utensílios, o ferver da água, filtrar o pó e deixar pronto para o prazer da degustação. Tudo feito com satisfação e prazer. Esta fase nos ensina sobre o curtir os momentos com trabalho e fé na busca dos resultados sonhados, sejam sonhos grandes ou pequenos, pois a canção de Gilberto Gil fala da presença da fé em diversos pontos.

E quando se toma um cafezinho, este senhor dono de um poder misterioso faz a mente esquecer todas as tarefas anteriores de sua feitura, gerando sensação de prazer ao ser degustado gole após gole, provocando sentimentos de mais energia e força interior, que contamina o corpo e a mente feito poder mágico mesmo.

“Eta cafezinho bom da conta!” Acho que podemos dizer que ao tomar um café estamos consumindo doses invisíveis de Fé. Sim, isto mesmo. Experimente prestar atenção ao degustar de um cafezinho.

Por acaso você já ouviu alguma pessoa em depressão dizer que o café é a causa desta situação?

Já observou alguém após tomar um gostoso cafezinho sair cabisbaixo e desanimado?

Então! Essas são as provas que apresento, mesmo que não tenha certificação científica, mas isto agora não interessa, o que vale mesmo é compreender a amplitude mais subjetiva da Fé que vem com o Café, o ato de viver é composto de pequenos momentos que esculpem o todo chamado: VIDA!

Semear, cuidar, preparar, fazer e degustar são conceitos da Economia e também da Psicologia, que valem como prática para qualquer um que queira saborear com prazer o conviver plenamente.

É claro que temos fatos e passos indesejáveis, perdas, trocas; os espinhos fazem parte da vida vegetal e humana. “É justamente por tal ocorrência que se justifica de forma clara e patente o ‘andar com fé, pois a fé não costuma faia’. Não importa a religião, o sertão, a situação; pois o que se degusta com prazer é o que foi feito e deixou você e a todos satisfeitos.

Lembrando a mineirice de Carlos Drummond de Andrade vem a pergunta: “não veio a utopia e tudo acabou e tudo fugiu e tudo mofou, e agora, José?” Então misturando tudo, a nordestina baianice de Gil, as pinturas paulistas de Portinari com a mineirice de Drummond, cabe um convite:

“E agora José? Vamos tomar um café?”

Tito

1. Após a leitura do texto, analise os itens abaixo e assinale a alternativa correta.
- Uma xícara da bebida faz parte da rotina de milhares de brasileiros. Seja em casa, no trabalho, na rua,... em qualquer lugar o cafezinho é sempre uma boa pedida.
 - Muitas vezes, entre um gole e outro do nosso cafezinho, podemos sonhar. A canção “Andar com Fé” de Gilberto Gil é citada porque o homem pode por sua fé em qualquer coisa, pode acreditar que sua fome será saciada com um pedaço de pão, que será amado se tiver uma mulher, e muito mais.
 - A obra “Café”, de Portinari, mostra o retrato de uma cena de colheita de café, onde o artista revela o trabalho nas plantações de café, pessoas que trabalham com o café: alguns colhem, outros ensacam, outros carregam.
 - Gilberto Gil tem o poder de nos dar uma sensação mágica, que contamina todo o nosso ser. Ouvir suas músicas tomando um cafezinho bem gostoso, esquecemos a depressão, a tristeza e o desânimo.
 - Os prazeres da vida, às vezes com alguns espinhos, são comparados com todo o processo do desenvolvimento da cultura do café até o momento de sua gustação.
 - Não importa a crença, o lugar, o momento, temos que saborear com prazer e nos sentir satisfeitos e contagiados com o que nos traz prazer.
- A) Apenas quatro itens estão corretos.
B) Apenas três itens estão corretos.
C) Apenas cinco itens estão corretos.
D) Todos os itens estão corretos.
2. Em todos os itens aparecem palavras acentuadas, que foram retiradas do texto. Assinale a alternativa correta.
- I- café – até – após – também – José.
II- místico – mágico – prática – científica.
III- fé – lá – dá – pó.
IV- utensílios – água – indesejáveis.
- A) Apenas nos item I, II, e III, aparecem palavras acentuadas pela mesma regra.
B) Apenas nos itens II, III e IV, aparecem palavras acentuadas pela mesma regra.
C) Em cada item aparecem palavras acentuadas pela mesma regra.
D) Apenas nos itens II e III, aparecem palavras acentuadas pela mesma regra.
3. Escreve-se como “atenção” apenas uma palavra da alternativa:
- A) deten__ão / distor__ão.
B) absten__ão e ver__ão.
C) conver__ão / repul__ão.
D) expul__ão / rever__ão.
4. Assinale a alternativa com erro na divisão silábica.
- A) Ju-a-rei-en-se.
B) Mi-ne-i-ren-se.
C) Sa-bo-re-ar.
D) E-co-no-mi-a.
5. Nas palavras abaixo, há uma com erro de flexão. Assinale-a.
- A) irmãozinhos.
B) exportaçõezinhas.
C) papelzinhos.
D) lençoizinhos.
6. Assinale a alternativa que contém voz passiva.
- A) “E quando se toma um cafezinho, ...”
B) Necessita-se de muita semente.
C) “Esta é a primeira etapa do cotidiano vital:...”
D) “...mas isto agora não interessa,...”
7. A colocação pronominal está incorreta na alternativa:
- A) Ouvia-se aquele sotaque baiano.
B) A fé sempre nos conforta.
C) Será que tudo se acabará um dia?
D) Não preocupo-me muito com você.

16. Alguns cavalos estavam, numa estrada, andando enfileirados. Descubra quantos eram os cavalos sabendo-se que:

- Um deles andava na frente de outros dois.
- Um deles anda no meio de dois.
- Um deles anda atrás de outros dois.

Na estrada estavam:

- A) 3 cavalos.
- B) 4 cavalos.
- C) 5 cavalos.
- D) 6 cavalos.

17. No quadrado abaixo composto por 3 linhas falta um número em duas delas. Identifique-os. Somados dão:

- A) 17.
- B) 19.
- C) 18.
- D) 16.

4	12	8
6	...	7
3	8	...

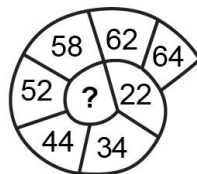
18. Completa corretamente a sequência seguindo a lógica estabelecida, o número:

35 – 34 – 31 – 26 – ____

- A) 18.
- B) 19.
- C) 21.
- D) 17.

19. O número que falta na espiral abaixo obedece a uma lógica. Partindo do seu final, identifique-o.

- A) 10.
- B) 12.
- C) 8.
- D) 6.



20. Observe os dois primeiros pares de palavras.

- menores – menor
- casulo – casu
- leite - ?

Obedecendo ao mesmo critério, a palavra a ser colocada no lugar da (?) é:

- A) le.
- B) leit.
- C) iel.
- D) lei.

21. Para o Estatuto da Criança e do Adolescente é considerado criança:

- A) a pessoa com até 12 anos de idade completos.
- B) a pessoa entre 03 anos e 12 anos de idade completos.
- C) a pessoa com até 12 anos de idade incompletos.
- D) a pessoa entre 03 anos e 12 anos de idade incompletos .

22. É proibido o trabalho aos menores de:

- A) 13 anos de idade sem exceção.
- B) 15 anos de idade salvo na condição de aprendiz.
- C) 14 anos de idade, salvo na condição de aprendiz.
- D) 16 anos de idade sem exceção.

23. De acordo com a Lei Federal 8.069/90, é correto dizer que é dever do Estado assegurar à criança e ao adolescente:
- I- Ensino fundamental, obrigatório e gratuito, inclusive para os que a ele não tiveram acesso na idade própria.
 - II- Atendimento educacional especializado aos portadores de deficiência, preferencialmente na rede regular de ensino.
 - III- Atendimento em creche e pré-escola às crianças de zero a 3 anos de idade.
 - IV- Acesso aos níveis mais elevados do ensino, da pesquisa e da criação artística, segundo a capacidade de cada um.
 - V- Oferta de ensino noturno regular, adequado às condições do adolescente trabalhador.
- Assinale a alternativa correta.
- A) Estão corretas apenas as afirmações I, II, IV e V.
 - B) Estão corretas apenas as afirmações I, III e V.
 - C) Estão corretas apenas as afirmações II e IV.
 - D) Todas as afirmações estão corretas.
24. Sobre adoção, segundo o Estatuto da Criança e do Adolescente, é correto dizer que:
- A) o adotando deve contar com, no máximo, dezoito anos à data do pedido, salvo se já estiver sob a guarda ou tutela dos adotantes.
 - B) apenas podem adotar os maiores de 21 (vinte e um) anos, dependendo do estado civil.
 - C) o adotante há de ser, pelo menos, quinze anos mais velho do que o adotando.
 - D) a morte dos adotantes restabelece o poder familiar dos pais naturais.
25. Sobre a guarda é incorreto afirmar que:
- A) a guarda destina-se a regularizar a posse de fato, podendo ser deferida, liminar ou incidentalmente, nos procedimentos de tutela e adoção, exceto no de adoção por estrangeiros.
 - B) a guarda apenas obriga a prestação de assistência material, à criança ou ao adolescente, conferindo a seu detentor o direito de opor-se a terceiros, inclusive aos pais.
 - C) a guarda confere à criança ou ao adolescente a condição de dependente, para todos os fins e efeitos de direito, inclusive previdenciários.
 - D) a guarda poderá ser revogada a qualquer tempo, mediante ato judicial fundamentado, ouvido o Ministério Público.
26. Uma das características de um bom atendimento é a de saber ouvir atentamente o outro. Quando se concentra em ouvir bem, você:
- 1- descobre o que o usuário quer e aquilo de que ele precisa.
 - 2- evita mal-entendidos e falhas.
 - 3- reúne pistas sobre maneiras de melhorar sua forma de prestar o serviço.
 - 4- constrói relacionamentos duradouros com os usuários.
 - 5- transmite confiança e firmeza em suas atitudes.
- São corretas as afirmações:
- A) 2, 3 e 5, apenas.
 - B) 1, 2, 3 e 4, apenas.
 - C) 1, 2, 3, 4 e 5.
 - D) 3, 4 e 5, apenas.
27. Um bom atendimento gera uma imagem positiva para o funcionário e para a empresa. Para tanto se deve manter o foco no usuário e demonstrar habilidades para:
- () “ler” e entender os sinais que lhe são passados e responder de forma apropriada.
 - () tomar decisões ponderando as solicitações recebidas versus sua autonomia na empresa.
 - () procurar prevenir ou amenizar possíveis situações embaraçosas.
 - () tecer elogios pessoais e insinuar intimidades para descontrair o atendimento.
 - () buscar alternativas conciliadoras e satisfatórias em situações conflituosas.
- São (V) verdadeiras ou (F) falsas as afirmações na sequência:
- A) V – V – V – V – V.
 - B) V – F – V – F – V.
 - C) V – V – V – F – V.
 - D) F – V – V – V – V.
28. No atendimento a um usuário que apresenta algum problema urgente e que demande muito trabalho a postura correta do funcionário deve ser a de:
- A) descartar, afirmando que não é de sua alçada e ir atender outro usuário.
 - B) passar para um colega para ficar livre do problema.
 - C) pedir-lhe que retorne em outra data por falta de tempo para resolver.
 - D) desenvolver todos os esforços ao seu alcance e de sua competência para a solução.

29. A excelência em atendimento tanto presencial como por telefone consiste em superar as expectativas do usuário. Essa circunstância exige do funcionário certas posturas, exceto a de:
- A) estar sempre pronto para ajudar, sem distinção.
 - B) demonstrar sincero respeito e consideração.
 - C) tratar o usuário de acordo com os sentimentos que sente por ele, de simpatia ou de antipatia.
 - D) ouvir cuidadosamente de forma a não tirar conclusões precipitadas e melhor solucionar o problema.
30. Para encaminhar pessoas ou transferir ligações aos superiores, deve-se ter muito cuidado. Analise as orientações e assinale a correta.
- A) Sempre tenha em mãos todas as informações sobre a pessoa como: nome, empresa, assunto.
 - B) Se o superior estiver ocupado, mantenha a conversação com o usuário com assuntos diversos e corriqueiros até que ele esteja liberado.
 - C) Transfira ligações a seu superior apenas dos familiares e de pessoas que você conhece.
 - D) Filtre as ligações descartando a transferência daquelas pessoas por quem não simpatiza.
31. A função de recepcionista exige certas qualidades pessoais, dentre as quais não se enquadra a de:
- A) sociabilidade, presteza e estabilidade emocional.
 - B) irresponsabilidade, mau-humor e grosseria.
 - C) cordialidade, paciência e boa comunicação verbal.
 - D) capacidade de memorização, educação e disciplina.
32. A interação entre a recepcionista e o usuário requer um bom senso no uso da linguagem e apresentação visual. Constitui exemplo de postura e apresentação no ambiente profissional pouco recomendável.
- A) A preocupação em evitar gírias e vícios de linguagem como: Ta? Né?
 - B) O descarte de frases prontas como: Com Certeza, Concordo Plenamente.
 - C) O uso de bijuterias e acessórios em quantidade e tamanho que se destaquem.
 - D) O procedimento natural, evitando desqualificar-se ou qualificar-se demais.
33. Ao prestar informações solicitadas por usuários sobre a empresa é incorreto fornecer:
- A) os dados comerciais da empresa.
 - B) a relação dos produtos oferecidos pela empresa.
 - C) as normas e regulamento da empresa.
 - D) os nomes e endereços dos funcionários da empresa.
34. Ao recepcionar usuários a recepcionista desempenha um papel muito importante, como um cartão de visita da empresa e deve manter-se vigilante em suas atitudes de comunicação conforme as orientações a seguir:
- falar articulando bem, sem “comer” sílabas ou letras finais.
 - falar em um volume audível, projetando o som para frente não mastigando as palavras.
 - escolher bem as palavras evitando cair na monotonia de quem fala em um tom só.
 - empregar bem a gramática de forma a evitar erros.
 - falar e ouvir.
- São orientações corretas a serem seguidas:
- A) apenas quatro das citadas.
 - B) apenas três das citadas.
 - C) apenas duas das citadas.
 - D) todas as citadas.
35. Analise os seguintes procedimentos:
- 1- após a saída do visitante, comenta sobre a pessoa com o colega, dando risinhos de caçoada.
 - 2- demonstra impaciência quando o usuário não entende a informação.
 - 3- faz brincadeira e indica o departamento errado.
- São inadequados a uma recepcionista:
- A) 1 e 2, apenas.
 - B) 1 e 3, apenas.
 - C) 1, 2 e 3.
 - D) 2 e 3, apenas.

36. Ter conhecimento do espaço físico e do funcionamento da empresa em que trabalha, é essencial para o bom desempenho profissional de uma recepcionista. Trabalha com segurança e tem organizadas as informações a serem prestadas quem:
- 1- conhece os produtos e serviços prestados pela sua empresa.
 - 2- conhece os profissionais e departamentos da sua empresa, ramais internos e telefones externos.
 - 3- interage com os outros departamentos.
 - 4- conhece 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 e 2, apenas.
 - D) 1, 2, 3 e 4.
37. A prática da ética é indispensável em qualquer relacionamento, quer pessoal quanto profissional. Está falhando nesse quesito a recepcionista que:
- A) age como elemento facilitador das relações interpessoais na sua área de atuação.
 - B) coloca em prática as regras: respeito, espaço, direitos, deveres, obrigações e valores.
 - C) utiliza os laços de amizade com seu superior imediato para estabelecer uma rotina de trabalho diferenciada.
 - D) respeita os semelhantes em suas características e peculiaridades.
38. É incorreto afirmar que no relacionamento com os colegas de trabalho a recepcionista deve:
- A) cultivar atitude de justiça e trato igualitário.
 - B) lançar mão de pretextos para fugir à responsabilidade.
 - C) cultivar o diálogo ao invés da disputa.
 - D) Integrar-se no grupo passando a ser um agente colaborador.
39. Existem atitudes num atendimento que provocam animosidade instantânea no usuário, as quais devem ser evitadas. Demonstra atitude correta e positiva a recepcionista que atende:
- A) transmitindo empatia e sinceridade.
 - B) demonstrando superioridade.
 - C) com tratamento desinteressado no problema.
 - D) com mau humor e grosseria.
40. No atendimento ao público a atitude inadequada é:
- A) atender o público como gostaria de ser atendida.
 - B) ser objetiva, sem faltar com a cortesia e evitar que o diálogo assumo ares de conversa pessoal.
 - C) revidar indelicadezas.
 - D) ter sempre uma postura receptiva, transmitindo boa vontade e simpatia.