

COMPANHIA HIDROMINERAL DO OESTE CATARINENSE - HIDROESTE

ÁGUAS DE CHAPECÓ - ESTADO DE SANTA CATARINA

EDITAL DE PROCESSO SELETIVO N.º 001/2014

20 DE DEZEMBRO DE 2014

CARGO:
Recepcionista

INSTRUÇÕES

Este Caderno de Questões contém **20 questões**, constituídas com cinco opções (A, B, C, D, E) e **uma única resposta correta**. Em caso de divergência de dados e/ou de defeito no Caderno de Questões, solicite providências ao fiscal de sala.

Você receberá juntamente com o Caderno de Questões, o **Cartão Resposta**, o qual deverá ser preenchido atentamente com **Nome, Concurso (PS-HIDROESTE), Nº da Inscrição, Data de Nascimento, as respostas por questão e Assinatura**.

O **Nº de Inscrição** deverá ser preenchido da seguinte forma, de acordo com o exemplo abaixo:

Nº Inscrição: 00036 (exemplo de nº de inscrição)

■	■	1	2	3	4	5	6	7	8	9
■	■	1	2	3	4	5	6	7	8	9
■	■	1	2	3	4	5	6	7	8	9
■	0	1	2	■	4	5	6	7	8	9
■	0	1	2	3	4	5	■	7	8	9

As respostas do Caderno de Questões deverão ser transcritas para o Cartão Resposta, com caneta esferográfica de tinta azul ou preta, de acordo com as orientações de preenchimento abaixo:

■	1	■	B	C	D	E
■	2	A	■	C	D	E
■	3	A	B	■	D	E

O **Cartão Resposta** é o único documento válido para a correção das provas e o não preenchimento correto implica a anulação da questão. **Não será fornecido**, em hipótese alguma, novo Cartão Resposta por erro de preenchimento por parte do candidato. O Cartão Resposta é **insubstituível** e de inteira responsabilidade do candidato, por isso não deve ser amassado, dobrado, rasgado ou rasurado.

Durante a realização das provas **não será permitida qualquer consulta a materiais**, sejam didáticos ou eletrônicos. O candidato que for flagrado fazendo uso desses materiais estará automaticamente **eliminado** do Processo Seletivo.

A **interpretação das questões** é parte integrante da prova, não sendo permitido aos fiscais de sala auxiliar na interpretação.

A saída da sala de prova, com a entrega do Caderno de Questões e Cartão Resposta, somente será permitida após transcorrido **30 minutos do início da mesma**.

Ao concluir a prova e o preenchimento do Cartão Resposta, **entregue o Caderno de Questões e o Cartão Resposta ao fiscal de sala**. A não entrega de qualquer um dos itens especificados acima, implicará na eliminação do candidato do Processo Seletivo.

O tempo de duração total da prova é de **3 horas**, incluído o tempo para preenchimento do Cartão Resposta.

Os **3 últimos candidatos** ao terminar a prova deverão permanecer juntos em sala para, juntamente com os fiscais de sala, conferir os Cartões Resposta e assinar a folha ata e o lacre dos envelopes que guardarão os Cartões Resposta e os Cadernos de Questões.

A **desobediência** a qualquer uma das determinações constantes do Edital de Processo Seletivo, do presente Caderno de Questões e de preenchimento do Cartão Resposta, implicará na **eliminação do candidato** do Processo Seletivo.

O **Gabarito Preliminar** e as **provas escritas objetivas** estarão disponíveis, no dia **20 de dezembro de 2014, após as 15h00min**, no site www.alternativeconcursos.com.br.

É facultado ao candidato interpor **recurso** contra as questões da prova escrita objetiva através do email recursos@alternativeconcursos.com.br, no prazo de **22 de dezembro de 2014**.

01) Assinale a alternativa em que o Ç foi empregado CORRETAMENTE:

- a) Açougue.
- b) Açunto.
- c) Açembléia.
- d) Paçeió.
- e) Çerviços.

02) Assinale a alternativa que contém um sinônimo de FOMENTAR:

- a) Desanimar.
- b) Alimentar.
- c) Deprimir.
- d) Desmoralizar.
- e) Abater.

03) Qual das alternativas abaixo apresenta uma palavra que NÃO é grafada com CH?

- a) Cheiro.
- b) Choque.
- c) Chafariz.
- d) Chuva.
- e) Cherox.

04) Assinale a alternativa em que o G foi empregado CORRETAMENTE:

- a) Geito.
- b) Gejum.
- c) Gibóia.
- d) Geitoso.
- e) Geladeira.

05) Qual é o substantivo coletivo de LIVROS?

- a) Acervo.
- b) Bando.
- c) Banca.
- d) Cardume.
- e) Feixe.

Conhecimentos Gerais

06) Recentemente foi divulgado nos noticiários uma reportagem acerca do crime de adulteração de leite ocorrido em Santa Catarina. O fato vem sendo investigado pelo Grupo de Atuação Especial no Combate ao Crime Organizado (GAECO) do Ministério Público de Santa Catarina (MPSC) e já resultou em diversas prisões. Essa operação levou o nome de:

- a) Leite Adulterado.
- b) Leite Envenenado.
- c) Leite Falsificado.
- d) Leite Degenerado.
- e) Leite Contaminado.

07) A Série A do Campeonato Brasileiro de Futebol de 2014, oficialmente Brasileirão Chevrolet 2014 – Série A por motivos de patrocínio, é a 58ª edição da principal divisão do futebol brasileiro. A disputa tem o mesmo regulamento dos anos anteriores, quando foi implementado o sistema de pontos corridos. O título brasileiro foi definido com duas rodadas de antecedência, quando um time foi declarado campeão ao derrotar o Goiás por 2–1, em Belo Horizonte. Foi a quarta conquista desse clube na história. De que clube estamos falando?

- a) São Paulo.
- b) Grêmio.
- c) Atlético Mineiro.
- d) Internacional.
- e) Cruzeiro.

08) Qual é o nome do(a) Presidente da República do Brasil reeleito(a) nas eleições 2014?

- a) Marina Silva.
- b) Luciana Genro.
- c) Dilma Rousseff.
- d) Aécio Neves.
- e) Pastor Everaldo.

09) De quantos anos é o Mandato do Presidente da República do Brasil?

- a) 2
- b) 3
- c) 4
- d) 5
- e) 6

10) _____ foi o nome que, em 1996, o geólogo uruguaio Danilo Anton propôs para denominar um imenso aquífero que abrange partes dos territórios do Uruguai, Argentina, Paraguai e principalmente Brasil, ocupando 1 200 000 km². Na ocasião, ele chegou a ser considerado o maior do mundo, hoje considerado o segundo maior, capaz de abastecer a população brasileira durante 2.500 anos. Assinale a alternativa que completa corretamente o trecho acima:

- a) Aquífero Guarani.
- b) Aquífero Alter do Chão.
- c) Aquífero Uruguai.
- d) Aquífero Balter do Chão.
- e) Aquífero São Francisco.

11) Um dos fatores que mais contribuem para que o cliente forme sua opinião sobre um estabelecimento é a maneira como são atendidos no telefone. O telefone deve ser utilizado como uma ferramenta para melhorar o atendimento e conquistar o cliente. Para que isso aconteça deve se ter algumas atitudes simples, mas que fazem toda a diferença. Dessas atitudes é incorreto afirmar:

- a) Identifique-se com o nome do estabelecimento e, em seguida, com o seu, em tom claro e audível.
- b) Redimensione corretamente os assuntos que não sejam de sua responsabilidade.
- c) Desligue de forma cordial e agradeça.
- d) Use expressões como “querida” para agradar o cliente.
- e) Anuncie as ligações ao transferi-las para que o cliente não tenha que se identificar e contar a mesma história novamente.

12) O profissional recepcionista está na porta de entrada do estabelecimento. O trabalho de recepcionista exige do seu executor, postura e personalidade próprias. Dos cuidados e atitudes que o profissional recepcionista deve tomar no dia a dia é incorreto afirmar:

- a) Procure lembrar-se do nome dos clientes e chamá-los pelo nome.
- b) Organize as ideias de forma clara, a fim de facilitar a comunicação com os outros.
- c) Arrume com antecedência o material a ser utilizado.
- d) Preste atenção na tarefa que está realizando.
- e) Use gírias e palavras que não fazem parte do seu vocabulário, seja natural e pronuncie as palavras corretamente.

13) Alguns cuidados e atitudes básicas do recepcionista podem fazer toda a diferença na qualidade do seu atendimento. Das atitudes abaixo qual deve ser adotada pelo profissional:

- I. Continue lendo, escrevendo ou falando enquanto outra pessoa fala, pois isso agiliza e melhora o seu trabalho.
- II. Respeite a opinião dos outros, isto é, respeite o modo de pensar de cada um, para que o seu pensamento também seja respeitado.
- III. O asseio corporal é imprescindível para a boa imagem.
- IV. As boas maneiras devem ser exercidas no convívio familiar e social.

- a) Somente I, III e IV estão corretas.
- b) Somente II e IV estão corretas.
- c) Somente II, III e IV estão corretas.
- d) Somente III está incorreta.
- e) Todas estão corretas.

14) Para que se obtenha atenção de alguém é necessário ir diretamente ao assunto a ser tratado, não usar de rodeios, mas da objetividade e clareza. Para o sucesso da comunicação alguns cuidados devem ser usados. Desses é correto afirmar, EXCETO:

- a) Não se irrite ao ouvir opiniões contrárias as suas. Se necessário, exponha seus pontos de vista com tranquilidade.
- b) Evite comentários de cunho íntimo e os assuntos vulgares.
- c) Interrompa o pensamento da pessoa que está com a palavra, deixe-a concluir sua ideia.
- d) Não seja curioso. É preciso respeitar a intimidade do outro.
- e) Espere sua vez de falar.

15) Qual é o DDD do Município de Águas de Chapecó (SC)?

- a) 53
- b) 54
- c) 45
- d) 49
- e) 47

16) Qual é o DDI do Brasil?

- a) 49
- b) 45
- c) 55
- d) 48
- e) 52

17) Para o dia a dia atribulado é fundamental explorar as ferramentas que estão ao nosso alcance para a melhora e sucesso de nosso trabalho. Além disso, posturas e atitudes simples fazem a diferença para a nossa qualidade profissional. De acordo com isso é correto afirmar, EXCETO:

- a) Desenvolva o hábito de utilizar uma agenda.
- b) Estructure suas ações com base em um planejamento.
- c) Aceite as críticas e sugestões com paciência e atenção, e quando necessário, as faça com serenidade. Quando construtivas elas só vem a somar.
- d) Não seja uma ilha. Procure participar o menos possível do ambiente de trabalho.
- e) Não seja orgulhoso, e, se em dificuldade, peça ajuda e orientação de outras pessoas que também dominam o assunto.

18) É o tipo de correspondência mais comumente utilizada entre departamentos de uma mesma empresa. Tem como finalidade registrar acontecimentos e até mesmo evitar problemas que podem ser causados por falta de comunicação verbal ou sua má interpretação. A principal característica é a concisão, para que a transmissão seja rápida e eficaz. É importante destacar a importância de se adotar uma linguagem clara e objetiva. O trecho acima se refere:

- a) Procuração.
- b) Edital.
- c) Memorando.
- d) Circular.
- e) Ofício.

19) Qual pronome de tratamento deve ser utilizado para se dirigir ao Governador do Estado?

- a) Vossa Excelência.
- b) Vossa Santidade.
- c) Vossa Senhoria.
- d) Vossa Magnificência.
- e) Vossa Reverência.

20) Com relação à consulta e frequência de uso, os arquivos podem ser divididos em três tipos. Qual das alternativas representa esses três tipos de arquivos:

- a) Arquivo positivo – Arquivo negativo – Arquivo morto.
- b) Arquivo vivo – Arquivo inativo – Arquivo morto.
- c) Arquivo ativo – Arquivo vivo – Arquivo morto.
- d) Arquivo negativo – Arquivo positivo – Arquivo inativo.
- e) Arquivo ativo – Arquivo inativo – Arquivo morto.