



PROCESSO SELETIVO PÚBLICO

Cargo:

Recepcionista

050

NÍVEL FUNDAMENTAL

Prova Objetiva

Aplicação: 2/11/2002



LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

1. Ao receber este caderno, confira se ele contém vinte questões objetivas corretamente ordenadas.
2. Caso o caderno esteja incompleto ou tenha qualquer defeito, solicite ao fiscal de sala mais próximo que tome as providências cabíveis.
3. Recomenda-se não marcar ao acaso: cada item cuja resposta diverja do gabarito oficial definitivo acarretará a perda de 0,20 ponto no resultado de questão, conforme consta no Edital n.º 1/2002 – PR/PROVI, de 12/9/2002.
4. Não utilize nenhum material de consulta que não seja fornecido pelo CESPE.
5. Durante a prova, não se comunique com outros candidatos nem se levante sem autorização do chefe de sala.
6. A duração da prova é de três horas, já incluído o tempo destinado à identificação — que será feita no decorrer da prova — e ao preenchimento da folha de respostas.
7. A desobediência a qualquer uma das determinações constantes nas presentes instruções, na folha de rascunho ou na folha de respostas poderá implicar a anulação da sua prova.

AGENDA

- I 5/11/2002 – Divulgação, a partir das 10 h, dos gabaritos oficiais preliminares da prova objetiva, na Internet — no endereço eletrônico <http://www.cespe.unb.br> — e nos quadros de avisos do CESPE/UnB — em Brasília.
- II 4 a 5/11/2002 – Recebimento de recursos contra os gabaritos oficiais preliminares da prova objetiva, exclusivamente nos locais e horários a serem informados juntamente com a divulgação desses gabaritos.
- III 10/11/2002 – Data provável de divulgação (após a apreciação de eventuais recursos) — no Diário Oficial do Estado do Paraná, nos locais mencionados no item I, no AAJ de estrada da PARANAPREVIDÊNCIA e no endereço eletrônico <http://www.pr.gov.br/paranaprevidencia> — do resultado final da prova objetiva, de convocação para a avaliação de títulos para os cargos de níveis superior e médio e do final do processo seletivo para os cargos de nível fundamental.

OBSERVAÇÕES

- Não serão objeto de concessão de recursos em desacordo com o estabelecido no item 12 do Edital n.º 1/2002 – PR/PROVI, de 12/9/2002.
- Informações relativas ao processo seletivo poderão ser obtidas pelo telefone: (0XX)-61-445-0100.
- É permitida a reprodução deste material, desde que citada a fonte.

De acordo com o comando de cada uma das questões de 1 a 20, marque, na **folha de respostas**, para cada item: o campo designado com o código **C**, caso julgue o item **CERTO**; o campo designado com o código **E**, caso julgue o item **ERRADO**; ou o campo designado com o código **SR**, caso desconheça a resposta correta. Marque, obrigatoriamente, para cada item, um, e somente um, dos três campos da **folha de respostas**, sob pena de arcar com os prejuízos decorrentes de marcações indevidas. A marcação do campo designado com o código **SR** não implicará anulação. Para as devidas marcações, use a folha de rascunho e, posteriormente, a **folha de respostas**, que é o único documento válido para a correção da sua prova.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Texto I – questões 1 e 2

O processo de comunicação é a base do atendimento. A comunicação pode ser definida como o processo de passar informação e compreensão de uma pessoa para outra. Toda comunicação envolve pelo menos duas pessoas: a que envia e a que recebe. Para que haja comunicação utiliza-se um processo que contém no mínimo quatro elementos:

- emissor ou fonte de comunicação – pessoa que elabora a mensagem, tendo como objetivo atingir o receptor;
- mensagem – o que se quer transmitir;
- canal – meio utilizado para transmitir a mensagem;
- receptor ou destino da mensagem – pessoa para quem é enviada a mensagem.

QUESTÃO 1

Considerando as informações contidas no texto I, constitui deficiência na comunicação, ocasionada pelo emissor, o(a)

- 1 formação de julgamentos a respeito da mensagem recebida, antes de examinar seu conteúdo.
- 2 utilização de um meio de comunicação inapropriado, que não alcança o destino.
- 3 uso de linguagem e conceitos inadequados na formulação da mensagem.
- 4 não-solicitação de esclarecimentos, quando há dúvidas quanto ao conteúdo da mensagem recebida.
- 5 seleção voluntária dos conteúdos da mensagem, só recebendo o que lhe convém.

QUESTÃO 2

Ainda considerando o texto I, para que haja uma comunicação efetiva é necessário

- 1 organizar e priorizar as mensagens que se deseja transmitir, preparando o que se deseja dizer, em vez de falar impulsivamente.
- 2 preparar o ouvinte para receber as informações, fazendo a apresentação do assunto, de modo que ele saiba sobre o que se vai falar.
- 3 deixar o ouvinte à vontade, evitando colocá-lo em situação defensiva, pois as pessoas se sentem tensas quando seu controle é ameaçado.
- 4 ser consciente, indo direto ao ponto essencial da questão, mantendo estabilidade em suas ações.
- 5 confirmar a compreensão do ouvinte acerca do que foi dito.

QUESTÃO 3

Acerca das relações humanas no trabalho, julgue os seguintes itens.

- 1 Uma boa relação interpessoal predispõe a uma condição emocional positiva, levando o funcionário a uma maior produtividade.
- 2 Imposição de idéias, julgamento pessoal e estímulo à competitividade são atitudes gerenciais que favorecem as relações humanas no ambiente profissional.
- 3 Relações humanas saudáveis incentivam a busca de soluções originais de novos problemas.
- 4 O funcionário satisfeito no trabalho está mais apto a realizar sua tarefa de forma eficiente. Isso significa que no seu ambiente profissional as relações humanas são tratadas de forma inteligente.
- 5 A presença de atitudes críticas à vista de terceiros, o oferecimento de ordens arbitrárias e a manifestação de favoritismo propiciam um incremento da produção.

QUESTÃO 4

Acerca das características do atendimento ao público, julgue os itens a seguir.

- 1 O indivíduo que procura atendimento apresenta necessidade que deverá ter encaminhamento por meio do atendente.
- 2 No atendimento ao público, o servidor deve ser objetivo, detendo-se exclusivamente no que julga ser mais importante à ajuda que está prestando.
- 3 Os guichês de atendimento são canais especializados para entrar em contato com o público e com as suas necessidades.
- 4 O atendimento ao público é uma atividade independente das funções organizacionais da instituição.
- 5 O bom atendimento depende somente das diretrizes e normas existentes na instituição.

QUESTÃO 5

No atendimento ao público, o recepcionista deve ser sensível ao contexto que o cerca, possibilitando maior eficácia em seu trabalho. As atribuições inerentes ao atendimento podem ser monótonas, pois ocorre a repetição da mesma informação ou orientação para diversas pessoas e mesmo a execução de trabalhos muito semelhantes. Entretanto, o atendimento possui um elemento básico que pode torná-lo interessante. Esse elemento é o relacionamento humano, que enriquece o trabalho, diminui a monotonia e cria experiências singulares. O contato entre pessoas pode ser estimulante, mas no desempenho do trabalho esse contato deve seguir algumas normas. Julgue os itens abaixo, relativos às normas de atendimento ao público.

- ❶ O atendimento deve ser breve e objetivo, mas ser realizado com boa carga de atenção e gentileza.
- ❷ É importante conhecer as condições que envolvem o cliente, uma vez que a pessoa que procura atendimento público, se normalmente, tem um problema a resolver, está desgastada pela espera, apressada e pode estar emocionalmente alterada. Assim, o recepcionista deve ser cordial e envolver-se na problemática do cliente
- ❸ O recepcionista deve ser capaz de prever e(ou) identificar problemas no atendimento, analisar as causas e conseqüências, tomar providências para evitá-los e(ou) solucioná-los, recorrendo exclusivamente à sua própria capacidade de percepção e iniciativa.
- ❹ A boa comunicação é um fator essencial no atendimento ao público. O recepcionista deve preocupar-se com a objetividade ao se expressar, procurando verificar o entendimento das mensagens transmitidas e recebidas.
- ❺ O atendente deve ter especial atenção para não cometer discriminações e prestações de atendimentos diferenciados em função da etnia, nível social ou econômico e preferências religiosas dos clientes.

QUESTÃO 6

Julgue os itens que se seguem, no tocante à boa qualidade do atendimento ao público.

- ❶ Atitudes de civilidade, cortesia e afabilidade são desejáveis, mas não obrigatórias.
- ❷ A prestação do atendimento baseia-se na concessão da informação correta e independe do modo como é realizada.
- ❸ A qualidade do atendimento deve variar de acordo com o tipo de cliente.
- ❹ O bom atendimento pode implicar a busca de informações adicionais, objetivando atender à necessidade do cliente.
- ❺ A qualidade do atendimento é comprometida de modo irreparável quando não se detém a informação demandada pelo cliente.

QUESTÃO 7

Acerca da qualidade do atendimento ao público, julgue os seguintes itens.

- ❶ A qualidade do atendimento depende do treinamento do atendente e da localização do posto de atendimento.
- ❷ A demora no atendimento ao cliente é um indicador crítico da perda de qualidade do serviço de atendimento.
- ❸ A qualidade do atendimento é resultante da combinação dos fatores humanos, materiais, técnicos e orçamentários da instituição.
- ❹ A qualidade do atendimento é função da prestação de informações corretas e do adequado tratamento dispensado ao cliente.
- ❺ A qualidade do serviço de atendimento tem sido objeto de estudos, sobretudo nas áreas da Psicologia, da Administração e da Sociologia.

QUESTÃO 8

Hoje os cidadãos são mais exigentes e conscientes de seus direitos; cobram não só a ampliação da oferta, mas também a qualidade dos serviços prestados pelo Estado. Com relação a esse tema, julgue os itens abaixo.

- ❶ O atendente deve ter consciência da importância de seu papel tanto para a comunidade quanto para a organização, pois ele é o agente mediador entre o público e a instituição.
- ❷ A definição do campo de responsabilidades profissionais do atendente deve incluir um sólido conhecimento da legislação pertinente a sua área de atuação, bem como o desenvolvimento de atributos pessoais necessários à eficácia e à eficiência dos serviços prestados.
- ❸ A percepção da imagem da instituição pelo público independe da qualidade do atendimento oferecido por ela.
- ❹ Uma importante atribuição do atendente é estar atento às mudanças e à evolução das necessidades do cliente, para propor novos mecanismos que venham a contemplar as reais necessidades do público.
- ❺ O atendente deve mostrar-se atencioso e cooperativo de forma a entender os problemas e as intenções do cliente, mesmo que esse comportamento leve ao descumprimento de normas existentes na instituição.

QUESTÃO 9

Ter habilidade para o bom relacionamento é exigência de qualquer emprego, principalmente daqueles que envolvem prestação de atendimento ao usuário. Com base nessa premissa, julgue os itens abaixo.

- ❶ Saber compreender os outros tem um impacto considerável no sucesso do trabalho.
- ❷ Para um bom relacionamento, deve-se escutar ativamente, sentir empatia e reconhecer as opiniões dos outros.
- ❸ Procurar reconhecer os estilos e motivos das pessoas é dispensável para poder trabalhar com elas de forma eficaz.
- ❹ Expressar-se objetiva e claramente é uma habilidade importante em qualquer relacionamento, pessoal ou profissional.
- ❺ O bom relacionamento humano pressupõe que não há necessidade de se estabelecer e impor limites.

QUESTÃO 10

A motivação das pessoas é o determinante principal para a obtenção de resultados positivos no trabalho. O meio mais eficaz de o empregado apresentar esses resultados é promover a sua vontade de realizá-los. Quando o gerente não se aproxima suficientemente das pessoas que dirige, não busca a sua cooperação, não oferece *feedback*, não busca compreender as pessoas, surge uma barreira invisível que dificulta a participação dos empregados no esforço coletivo. Essas relações interpessoais infelizes contribuem para o aparecimento de problemas organizacionais.

Considerando o texto acima, é correto afirmar que a falta de motivação

- ❶ conduz a um estágio de colaboração natural e espontânea.
- ❷ leva ao desânimo no trabalho.
- ❸ gera ações conjuntas no trabalho.
- ❹ prejudica o aprimoramento técnico.
- ❺ favorece o desenvolvimento de espírito de equipe.

Texto II – questões 11 e 12

Boas relações humanas no trabalho são necessárias para que haja cooperação. A última coisa que se deseja acrescentar ao estresse inerente ao trabalho são as brigas. Reduzir o estresse ou a tensão no ambiente de trabalho é uma das razões para se construir bons relacionamentos.

Relacionamentos aprimorados possibilitam criar um ambiente com pessoas dispostas a trabalhar e trabalhar bem, agregando mais valor à instituição. Melhorar os relacionamentos no trabalho torna a vida mais fácil. Além disso, a maneira como as pessoas se relacionam pode ser o diferencial entre o sucesso e o fracasso do trabalho.

Assim, o conhecimento aprofundado dos diversos fatores que afetam as relações humanas permite a obtenção de resultados mais eficazes no trabalho.

QUESTÃO 11

Com relação às idéias do texto II, constituem fatores que podem construir melhores relacionamentos o(a)

- 1 reconhecimento e a valorização das pessoas como indivíduos.
- 2 compartilhamento de preocupações e anseios com outras pessoas.
- 3 oferecimento de elogios e incentivos.
- 4 decisão unilateral sobre o que é importante para o trabalho.
- 5 respeito às diferenças individuais.

QUESTÃO 12

Ainda considerando as idéias do texto II, é correto afirmar que relações humanas eficazes no trabalho resultam em

- 1 maior inquietude.
- 2 incremento na produtividade.
- 3 reconhecimento da liderança.
- 4 alta rotatividade de pessoal.
- 5 maior índice de absenteísmo.

Texto III – questões de 13 a 18

1 A PARANAPREVIDÊNCIA já é a quarta maior empresa do estado. Até o ano passado, ocupava a 14.^a posição entre as maiores empresas instaladas no Paraná. Com o crescimento de 113,44% no

4 exercício de 2001, subiu dez posições, ficando atrás apenas de COPEL, Itaipu e HSBC. O *ranking* é publicado pela revista de economia **Amanhã**.

7 “O crescimento acima de 113% foi resultado, em sua maior parte, das transferências que o governo do estado obteve em negociações com o governo federal”, explica Ricardo Smijntink, diretor-presidente da instituição e secretário estadual da

10 Administração e da Previdência.

13 A PARANAPREVIDÊNCIA foi criada pelo governo estadual em 1998 para administrar o sistema previdenciário dos funcionários públicos estaduais. Adotou um modelo inédito ao ser organizada como empresa de caráter privado, sem fins lucrativos, para trabalhar sob contrato de gestão para o estado. “Hoje”, lembra Smijntink, “esse modelo é copiado, em parte ou integralmente, pelo Rio de Janeiro, Pernambuco e Mato Grosso, entre outros.”

16 A entidade se colocou entre as quatro maiores empresas do Paraná ao atingir R\$ 1,089 bilhão em valor ponderado de grandeza (VPG), o critério de classificação usado pela revista **Amanhã**. O VPG é uma ponderação entre os principais componentes do balanço: patrimônio líquido ajustado (50%), receita bruta (40%) e resultado líquido (lucro ou prejuízo, que entra na conta com peso de 10%).

22 No exercício de 2001, a COPEL ficou com um VPG de R\$ 3,563 bilhões, Itaipu com R\$ 2,171 bilhões e o banco HSBC com R\$ 1,922 bilhão.

28 “O ritmo de crescimento continua intenso este ano”, diz Smijntink. “É provável que a PARANAPREVIDÊNCIA venha a subir ainda mais no *ranking*”. Em 30 de junho de 2001, seu patrimônio era de R\$ 2 bilhões. Doze meses depois, já estava em R\$ 2,7 bilhões, com um aumento de 35,70%. No final de julho último, ultrapassou

31 R\$ 3 bilhões, com um acréscimo de 11,2% em um mês.

Internet: <www.maringa.com/atualidades/noticias/2002/agosto/13/03.htm>. Acesso em 29/9/2002 (com adaptações).

QUESTÃO 13

Com referência às idéias do texto III, julgue os itens abaixo.

- 1 Em conformidade com o texto, a revista **Amanhã** é uma publicação do governo paranaense.
- 2 De acordo com as informações apresentadas, uma mesma pessoa é responsável pela administração tanto da “PARANAPREVIDÊNCIA” (l.1) quanto da “revista de economia **Amanhã**” (l.5-6), além de ser o “secretário estadual da Administração e da Previdência” (l.10-11).
- 3 São em número de quatro “os principais componentes do balanço” (l.22): patrimônio líquido ajustado, receita bruta, lucro e prejuízo.
- 4 Nas linhas 26 e 27, em lugar das duas ocorrências da palavra “com”, pode-se subentender a expressão “ficou com um VPG de” (l.25).
- 5 De acordo com os dados apresentados entre as linhas 30 e 33, “35,70%” correspondem à diferença percentual entre “R\$ 2,7 bilhões” e “R\$ 2 bilhões”.

QUESTÃO 14

Acerca das idéias e estruturas do texto III, julgue os itens que se seguem.

- 1 No texto, embora as expressões “Até o ano passado” (l.2) e “no exercício de 2001” (l.3-4) se refiram ao ano de 2001, caso elas fossem trocadas de posição entre si haveria alterações das idéias originais.
- 2 Caso a expressão ‘em parte ou integralmente’ (l.17) fosse reescrita como **integral e parcialmente**, não haveria erro gramatical, mas o sentido do texto seria alterado.
- 3 Na linha 25, seria correto substituir a sigla “VPG” pela expressão “critério de classificação usado pela revista **Amanhã**” (l.21).
- 4 O termo “que” (l.24) refere-se ao “valor ponderado de grandeza (VPG)” (l.20-21).
- 5 De acordo com os dados apresentados entre as linhas 30 e 33, em pelo menos um dos meses de 2002, o patrimônio da PARANAPREVIDÊNCIA apresentou crescimento superior a R\$ 300 milhões.

QUESTÃO 15

Ainda acerca das idéias e estruturas do texto III, julgue os itens abaixo.

- 1 É correto inferir que a palavra “*ranking*” (l.5) tem o significado de **classificação**.
- 2 A expressão “instituição” (l.10) refere-se à “PARANAPREVIDÊNCIA” (l.1).
- 3 As expressões “foi criada” (l.12), “administrar” (l.13), “Adotou” (l.14), “ser organizada” (l.14) e “trabalhar” (l.15) foram todas usadas para apresentar ações praticadas pela “PARANAPREVIDÊNCIA” (l.12).
- 4 A palavra “inédito” (l.14) corresponde à idéia de **originalidade** e se refere à forma como foi organizada a PARANAPREVIDÊNCIA: “empresa de caráter privado, sem fins lucrativos, para trabalhar sob contrato de gestão para o estado” (l.15-16).
- 5 Em língua portuguesa, é muito comum, em uma mesma classe de palavras, duas ou mais delas representarem uma mesma idéia. Exemplo disso é a preposição “sob” (l.16), que poderia, sem alteração do texto, ser substituída por **sobre**.

QUESTÃO 16

Com referência às expressões usadas no texto III e às informações nele veiculadas, julgue os seguintes itens.

- 1 Na linha 2, a expressão “14.^a” corresponde, por extenso, a **décima-quarta**.
- 2 A expressão “no exercício” (l.4) poderia, sem alteração do sentido do texto, ser substituída por **na atividade**.
- 3 Afirmar que COPEL, Itaipu e HSBC **ficaram bem classificadas** estaria em conformidade com a informação constante da linha 5 do texto.
- 4 A expressão “113%” (l.7) poderia, sem alteração do valor que ela representa e mantendo-se a correção gramatical, ser substituída por **cento e treze por cento**.
- 5 Seria correto substituir o trecho “se colocou entre as” (l.19) por **passou a fazer parte do grupo das**.

QUESTÃO 17

As idéias originais do texto III seriam mantidas, caso se substituísse

- 1 “instaladas” (l.3) por **estabelecidas**.
- 2 “Adotou” (l.14) por **Optou por**.
- 3 “atingir” (l.20) por **alcançar**.
- 4 “É provável” (l.29) por **Deseja-se**.
- 5 “Doze meses depois” (l.31) por **Um segundo ano**.

QUESTÃO 18

Acerca da compreensão das idéias do texto III, julgue os itens subseqüentes.

- 1 Na linha 7, o termo ‘sua’ refere-se a ‘resultado’.
- 2 As idéias originais seriam mantidas, caso se substituísse a expressão “contrato de gestão” (l.16) por **acordo de administração**.
- 3 A expressão “uma ponderação” (l.22) poderia, sem alteração do sentido original, ser substituída por **um consenso**.
- 4 Contextualmente, as expressões “patrimônio” (l.23) e “receita” (l.23) são sinônimas.
- 5 As informações originais seriam mantidas caso se reescrevesse o trecho ‘O ritmo (...) *ranking*’ (l.28-30) como **De acordo com Smijtink, este ano o ritmo de crescimento continua intenso, sendo provável que a PARANAPREVIDÊNCIA suba ainda mais no ranking**.

QUESTÃO 19

O Ministério da Saúde divulgou nesta quarta-feira a criação de 130 centros de referência em Saúde do Trabalhador em todo o país.

Considerando que a organização de um texto pressupõe a ordenação lógica e coerente de seus fragmentos, julgue se cada um dos itens a seguir apresenta uma proposta correta de continuação para o fragmento de texto acima.

- 1 Os centros serão responsáveis pelo atendimento de pessoas que sofrem acidentes de trabalho ou desenvolvem problemas relacionados às suas profissões.
- 2 De acordo com o ministro da Saúde, essa é uma forma de proteger a saúde do trabalhador.
- 3 Até o final deste ano, sessenta centros deverão estar funcionando naquele estado e capacitando pessoal para o atendimento nessa área.
- 4 A principal ação, no entanto será o tratamento dos cinco problemas que têm maior gravidade e prevalência na saúde do trabalhador.
- 5 Esses dados referem-se apenas aos trabalhadores do setor formal da economia e, mesmo nesse caso, muitos acidentes deixaram de ser informados ao Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS).

Fragmento e itens adaptados. Internet: <<http://br.news.yahoo.com/020919/89ub.html>>. Acesso em 30/9/2002.

QUESTÃO 20

- 1 Em todas as nações, ascende a alguns trilhões de dólares o total de dívidas não equacionadas dos regimes previdenciários, tornando letra morta os direitos sociais estabelecidos nas Cartas Magnas desses países. Na opinião de Myron Scholes, prêmio Nobel de Economia, o problema da previdência social deverá ser identificado e solucionado antecipadamente pelos governos para que os mercados financeiros e as economias possam crescer de forma sustentada. Mesmo os Estados Unidos da América e a União Européia defrontam-se com o problema e estudam uma forma de adotar um sistema privatizado de contas individuais, que reduziria enormemente o papel da política nos problemas sobre limites de idade para a aposentadoria e coisas semelhantes. Na União Européia, a migração interna de trabalhadores exige que os países-membros adotem sistemas previdenciários compatíveis e compensáveis entre si.

Internet: <<http://celepar7cta.pr.gov.br/PRPrevidencia/SitePRPrev.nsf/20783...>>. Acesso em 29/9/2002 (com adaptações).

Com relação ao fragmento de texto acima, julgue os itens que se seguem.

- 1 A expressão “letra morta” (l.2) refere-se ao envelhecimento de “todas as nações” (l.1).
- 2 O crescimento sustentado das economias depende da solução do “problema da previdência social” (l.3).
- 3 Seria correto substituir a expressão “defrontam-se” (l.5) por **confrontam-se**.
- 4 Adotar “um sistema privatizado de contas individuais” (l.5) não significará o fim da atuação política na área de previdência social.
- 5 Subentende-se, em lugar do termo “si” (l.8), a expressão “trabalhadores” (l.7).



Universidade de Brasília (UnB)