

CADERNO DE PROVA

PROCESSO SELETIVO

SENAC 01/2025

Instruções:

1. Você receberá do fiscal de sala:
 - Caderno de prova;
 - Folha de gabarito;
 - Folha de anotação de resposta.
2. Este caderno de prova, com páginas numeradas, é constituído de 35 (trinta e cinco) questões objetivas, assim distribuídas: 01 a 20 – Conhecimentos específicos; 21 a 25 – Conhecimentos de Língua Portuguesa; 26 a 30 – Conhecimentos de Matemática; 31 a 35 – Conhecimentos de Informática.
3. Caso o caderno de prova esteja incompleto ou tenha qualquer defeito de impressão, solicite ao fiscal a substituição deste.
4. A folha de anotação de resposta é o único material que o candidato poderá levar após a entrega do material.
5. Todos os espaços em branco, neste caderno, podem ser utilizados para rascunho e não será atribuída nota as anotações presentes nele.
6. A duração da prova é de 3 (três) horas, já incluído o tempo destinado ao preenchimento da folha de gabarito.
7. Durante a prova somente a caneta poderá ficar na mesa do candidato. Nenhum material poderá ficar sob carteira ou apoiado em carteiras vizinhas, como mochila, bolsas, lápis, borracha ou qualquer outro. Todos os demais materiais deverão ser colocados abaixo da carteira.
8. Durante a aplicação da prova não será permitido qualquer comunicação entre candidatos.
9. O candidato deverá permanecer na sua carteira selecionada e não poderá se levantar sem a devida autorização do fiscal de sala, ainda no momento de receber ou entregar seus materiais o candidato deverá permanecer na carteira e aguardar o fiscal da sala.
10. Somente após decorrida 1 hora do início da prova, o candidato poderá entregar seu caderno de prova e sua folha de gabarito, podendo se retirar da sala de prova. O candidato que insistir em sair da sala de prova antes desse tempo deverá assinar termo de desistência, declarando sua desistência do processo seletivo.
11. Somente poderá ficar dentro do prédio e usar sua estrutura de aplicação de prova os candidatos que estejam realizando a prova, portanto o candidato que deseje ir ao banheiro ou ao bebedouro deverá solicitar a saída antes de entregar e finalizar sua prova.
12. Não será permitida a saída com o caderno de prova e folha de gabarito. Porém, será postada uma cópia da prova no site do processo seletivo para acesso de todos os candidatos.
13. Por questões de segurança os três últimos candidatos só poderão se retirar de sala juntos após a assinatura de ata da aplicação da prova.
14. Após o término da prova, o candidato deverá, obrigatoriamente, entregar ao fiscal o caderno de prova e a folha de gabarito assinados e preenchidos.

CPF:

INSCRIÇÃO:

CANDIDATO:

PAO / Serviços Operacionais (recepção)**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

1) Rosane, recepcionista de um hotel, ouviu uma conversa entre dois clientes sobre um episódio de traição familiar. Posteriormente, a esposa de um dos clientes se aproximou da recepção, visivelmente emocionada. É adequado que a recepcionista:

- a) Comunique à cliente que ouviu o marido a traiu.
- b) Comunique à supervisão do ocorrido para as devidas providências.
- c) Recusa o atendimento ao cliente.
- d) Atenda ao cliente com empatia e não cite as informações que possui.
- e) Chame a polícia para a adequada tratativa.

2) Daniel é recepcionista de uma empresa e possui 5 características:

- I. Cabelo e barba sempre feitos;
- II. Comunicação clara e objetiva;
- III. Unhas cortadas e limpas;
- IV. Cumprimento dos processos do setor no prazo;
- V. Uniforme completo.

São características de Daniel relacionadas a Marketing Pessoal no contexto da atuação profissional dele, EXCETO:

- a) IV.
- b) II.
- c) III.
- d) II.
- e) V.

3) O setor de Departamento Pessoal de uma grande distribuidora de alimentos fica em uma sala ao lado do setor financeiro da empresa. As informações e documentos que tramitam no Departamento Pessoal são sigilosos e exigem zelo e cuidado. O setor financeiro da empresa é frequentado por motoristas, clientes e fornecedores. Para zelar pelo setor de Departamento Pessoal, deve-se:

- a) Manter a sala do setor de Departamento Pessoal fechada com chave posicionada para o lado externo da sala.
- b) Manter a sala do setor de Departamento Pessoal fechada com chave posicionada para o lado interno da sala.
- c) Manter a sala do setor de Departamento Pessoal aberta.
- d) Manter a sala do setor de Departamento Pessoal fechada sem chave.
- e) Não é necessária porta na sala do setor de Departamento Pessoal.

4) Você atua na recepção de um Tribunal de Justiça. Cerimonialmente, qual deve ser o tratamento na comunicação com um Juiz ou Juíza?

- a) Alteza.
- b) Você.
- c) Magnífico/Magnífica.
- d) Reverendíssimo/Reverendíssima.
- e) Excelentíssimo/Excelentíssima.

5) Os setores de pós-venda adotam pesquisas de satisfação para identificar possíveis melhorias na prestação dos serviços e/ou desenvolvimento de produtos. A metodologia NPS (Net Promoter Score) é amplamente consolidada no contexto das pesquisas de satisfação. A pesquisa NPS é avaliada:

- a) Entre ruim, Bom ou Ótimo.
- b) Entre adequado ou inadequado.
- c) Em escala de 1 a 10.
- d) Em escala de 1 a 5.
- e) Por meio de resposta aberta/subjetiva.

6) O seu colega de trabalho se cortou no horário do almoço com uma faca no refeitório da empresa e há sangramento. Qual deve ser a tratativa para o ocorrido?

- a) Omitir o caso para evitar consequências ao colega de trabalho.
- b) Acionar os extintores para que possam perceber que há um acidente de trabalho.
- c) Elaborar relatório e gerar evidências do ocorrido.
- d) Comunicar imediatamente a um Técnico de Segurança do Trabalho ou Brigadista.
- e) Comunicar imediatamente a um supervisor do setor em que você atua.

7) Luana é recepcionista do escritório de um Deputado Estadual. Luana compreende que a atuação no escritório possui picos sazonais de fluxo de atendimento. O segundo semestre do ano de 2026 será de alto fluxo no escritório, pois:

- a) É período político-eleitoral.
- b) É período de troca de gestão no escritório.
- c) É período de mudança do escritório pelo encerramento do contrato de locação.
- d) É período de renovação de contrato.
- e) É período em que Luana pretende realizar um curso.

8) Em uma situação de conflito interno, um colaborador expõe em grupo de mensagens corporativas uma informação sigilosa de um cliente, alegando a necessidade de resolver o problema rapidamente. Qual é a principal violação ética cometida?

- a) Falta de empatia.
- b) Excesso de iniciativa.
- c) Quebra do sigilo profissional.
- d) Dificuldade de comunicação.
- e) Desorganização da equipe.

9) Ao realizar o cadastro de um visitante em um prédio corporativo, o recepcionista comunica que os dados ofertados pelo visitante podem ser utilizados para fins comerciais. O comunicado busca:

- a) Finalizar o cadastro do visitante.
- b) Aumentar o faturamento da empresa que administra o prédio corporativo.
- c) Cumprir com o protocolo de segurança do trabalho.
- d) Diminuir o tempo médio de atendimento (TMA).
- e) Atender à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

10) Francisco é recepcionista em um condomínio e observou que Mirela, uma criança de 4 anos de idade, está entrando no elevador do prédio sozinha, sem o acompanhamento de um adulto. Qual deve ser a ação adotada por Francisco?

- a) Deve entrar no elevador com Mirela e direcioná-la ao apartamento da sua família.
- b) Deve impedir Mirela e comunicar imediatamente os responsáveis pela criança.
- c) Não agir, visto que não é responsável por Mirela.
- d) Deve solicitar que um vizinho direcione Mirela até o apartamento da família.
- e) Deve manter Mirela na recepção do prédio até que os responsáveis pela criança acionem a recepção.

11) O setor de almoxarifado de uma empresa utiliza o método de arquivamento alfanumérico. Considerando as alternativas abaixo, qual é a provável codificação de um documento arquivado no almoxarifado?

- a) RH01042025.
- b) 329818.
- c) DJHEIA.
- d) Maria Luciana Silva de Souza.
- e) Armário da esquerda – 3214.

12) Os contatos prospectados em uma ação comercial de uma academia de esportes na praia buscam oferecer informações para que setor comercial da empresa matricule aluno. Até que se torne um cliente, cada contato/cadastro prospectado é denominado comercialmente como:

- a) Contato ativo.
- b) Número telefônico.
- c) Potencial cliente.
- d) Lead.
- e) Contato fiel.

13) Os líderes transformacionais tendem a motivar os liderados por meio do espelhamento e da difusão de práticas inovadoras nos ambientes organizacionais. Apesar de amplamente fomentados, os líderes transformacionais podem apresentar desafios na gestão das equipes. Qual desafio pode ser identificado na gestão de líderes transformacionais?

- a) As atividades implementadas sem o acompanhamento de prazos.
- b) A motivação dos trabalhadores.
- c) O controle das expectativas que são criadas nos liderados.
- d) Os ambientes de trabalho saudáveis.
- e) Os fluxos de comunicação otimizados.

14) Um cliente do salão de beleza em que Anderson trabalha alega que o cabeleireiro realizou o seu corte do cabelo de forma incorreta. O cliente está exaltado e ameaça chamar a polícia. Os outros clientes do estabelecimento estão claramente incomodados com a situação. Como Anderson deve agir?

- a) Deve falar com o cliente no mesmo tom de voz verbalizado pelo cliente.
- b) Deve deixar a recepção e, conseqüentemente, o cliente falando sozinho.
- c) Deve levar o cliente até o cabeleireiro responsável para que os dois se entendam.
- d) Deve comunicar a supervisão imediatamente, expondo o cabeleireiro acusado.
- e) Deve atender o cliente, compreender o cenário e buscar uma resolução sem expor o cliente.

15) O projeto em que você está envolvido possui um cronograma com 240 atividades a serem desenvolvidas ao longo do primeiro semestre de 2025. Por se tratar de um projeto de média duração, as atividades planejadas:

- a) Não podem ser replanejadas, pois projetos não podem sofrer alterações.
- b) Podem ser replanejadas para atingir a conformidade das atividades a serem executadas.
- c) Não podem ser replanejadas, pois os responsáveis podem ser punidos pela inconformidade.
- d) Podem ser replanejadas para atingir os interesses dos líderes do projeto.
- e) Não há conexão entre as atividades planejadas e o cronograma proposto.

16) Um cliente entrou em contato solicitando falar com o setor financeiro. Após transferir a ligação, não houve retorno e ela foi encaminhada de volta para o seu ramal. Qual deve ser sua ação prioritária?

- a) Coletar as informações de contato do cliente para repasse ao setor financeiro.
- b) Solicitar que o cliente retorne o contato em outro horário.
- c) Desligar o telefone, sem oferecer retorno ao cliente.

- d) Informar o telefone móvel do Diretor Financeiro da empresa.
- e) Solicitar que o cliente abra protocolo junto ao SAC.

17) A recepção de um banco é responsável pela distribuição das senhas. As senhas de atendimento do banco são divididas em senhas comuns e senhas para atendimento prioritário. Um cliente com deficiência não visível informou à recepcionista que necessitava de atendimento prioritário. A recepcionista:

- a) Deve solicitar laudo médico para emissão de senha prioritária.
- b) Emitirá senha comum, com observação de atendimento prioritário.
- c) Por se tratar de uma deficiência não visível, deve-se informar que o protocolo de atendimento prioriza deficiências visíveis.
- d) Deve emitir a senha prioritária.
- e) Deve informar que o atendimento de pessoas com deficiência é realizado exclusivamente em agências adaptadas.

18) Kátia, vendedora em uma loja de alto fluxo, presenciou um cliente derramando água no piso da loja. Sendo a colaboradora mais próxima, qual deve ser o procedimento a ser realizado por Kátia?

- a) Continuar o atendimento que está sendo realizado.
- b) Comunicar a equipe de limpeza, por mensagem de WhatsApp.
- c) Expulsar o cliente da loja.
- d) Realizar a limpeza da sujeira no piso.
- e) Isolar a área e solicitar o apoio da equipe de limpeza.

19) Os arquivos escolares dos alunos de uma escola de cursos técnicos necessitam ser digitalizados e arquivados digitalmente. Comumente, os arquivos são acessados nas reuniões individuais dos responsáveis pelos alunos com a equipe pedagógica da escola. Considerando a agilidade no fluxo de organização das informações, as pastas virtuais devem ser organizadas por:

- a) Data da ocorrência.
- b) Ano de notificação da ocorrência.
- c) Nome do aluno.
- d) Colaborador responsável pela ocorrência.
- e) Ano de nascimento do aluno.

20) Os casos de assédio moral e sexual no contexto das organizações devem ser prioritariamente reportados via:

- a) Setor de Ouvidoria.
- b) Setor de Recursos Humanos.
- c) Setor de Saúde e Segurança do Trabalhador (SST).
- d) Setor de Atendimento ao Cliente/Recepção.
- e) Diretamente com o mais alto cargo hierárquico da organização.

CONHECIMENTOS DE LÍNGUA PORTUGUESA

Para responder à questão 21, leia o poema a seguir:

DESEJO DO CHEIRO DA CASA DA AVÓ:

Tudo o que a avó fabrica
em sua cozinha encantada
tem cheiro bom:
bolo de chocolate, biscoito de nata,
sonhos embrulhados

em açúcar e canela,
que são como nuvens
no céu da boca e expulsam
qualquer pesadelo.

As mãos da avó,
cheias de farinha
e tempo acumulado,
acariciam, tocam na superfície
dos pães e da pele da gente
com tanto amor
que curam qualquer defeito
do lado esquerdo ou direito.

Na casa da avó,
o ar é perfumado
e parece um abraço
e até o final dos tempos
o cheiro da casa da avó
fica grudado em nosso
pensamento.

ROSEANA MURRAY. In *Poço dos Desejos*, Ed. Moderna, 2014

Disponível no site da autora - <https://roseanamurray.com/site/poemas/>

21) Há no poema a presença de figuras de linguagem que têm como objetivo dar mais expressividade à descrição feita pela autora. Assinale a alternativa que corresponde à figura utilizada para descrever os “sonhos” no trecho: “sonhos embrulhados em açúcar e canela, que são como nuvens no céu da boca e expulsam qualquer pesadelo”.

- a) Metáfora, ao comparar os doces a nuvens que afastam pesadelos.
- b) Hipérbole, descrevendo de forma exagerada o sabor dos doces.
- c) Ironia, ao sugerir que os doces causam pesadelos.
- d) Antítese, pois contrapõe doces e pesadelos.
- e) Eufemismo, uma vez que suaviza o impacto dos pesadelos.

22) Em qual das frases abaixo a linguagem está mais formal, adequada para um e-mail profissional?

- a) Oi? Tô te mandando aquilo lá.
- b) Olá! Já viu o negócio que te mandei?
- c) Segue, conforme combinado, o documento solicitado.
- d) Fala! Tá pronto pra resolver isso hoje?
- e) Me avisa aí, tá? Valeu!

23) Assinale a alternativa gramaticalmente correta:

- a) Os aluno chegou atrasados para a aula.
- b) O carro estavam no estacionamento.
- c) As meninas estava animadas para a apresentação.
- d) O professor e os alunos chegaram cedo.
- e) As crianças brincava no parquinho.

24) Leia a frase abaixo e escolha a alternativa que completa corretamente a lacuna:

João estuda muito, _____ ainda acha que pode melhorar.

- a) Mais.
- b) Mas.
- c) Masi.
- d) Maz.
- e) Mãs.

25) Assinale a alternativa em que todas as palavras estão escritas corretamente:

- a) Exceção, encherger, prazer.
- b) Preciza, exemplo, chance.
- c) Xuveiro, sentido, razão.
- d) Cansasso, difícil, beleza.
- e) Importante, exemplo, razão.

CONHECIMENTOS DE MATEMÁTICA

26) Em um parque aquático, há um lago com pedalinhos. Cada pedalinho comporta no máximo 2 adultos ou 3 crianças. Em um determinado momento, há um grupo de 5 adultos e 6 crianças que desejam passear no lago. Sabendo que todos querem passear juntos e que cada pedalinho deve estar completamente cheio. Assinale a alternativa que indica o número mínimo de pedalinhos necessários para que todos possam passear ao mesmo tempo?

- a) 5.
- b) 4.
- c) 3.
- d) 6.
- e) 7.

27) Ana foi a uma papelaria e comprou 3 cadernos iguais. Cada caderno custava x reais. Ela também comprou uma caneta de 5 reais. No total, ela pagou R\$ 29. Qual é o valor de x, ou seja, quanto custava cada caderno?

- a) R\$ 5,00.
- b) R\$ 4,00.
- c) R\$ 3,00.
- d) R\$ 8,00.
- e) R\$ 2,00.

28) Marcos foi a uma papelaria e comprou:

2 cadernos por R\$ 15,00 cada;

3 canetas por R\$ 4,00 cada;

1 mochila por R\$ 60,00.

Ele pagou com uma nota de R\$ 100,00 e outra R\$20,00, somando ao total R\$120,00. Quanto ele recebeu de troco?

- a) R\$ 22,00.
- b) R\$ 25,00.
- c) R\$ 30,00.
- d) R\$ 32,00.
- e) R\$ 18,00.

29) Uma empresa comprou 48 garrafinhas de água para distribuir igualmente entre 6 setores. Quantas garrafinhas cada setor vai receber?

- a) 4.

- b) 6.
- c) 8.
- d) 10.
- e) 12.

30) Em uma empresa, a proporção entre funcionários do setor administrativo e do setor comercial é de 2 para 3. Se a empresa tem 30 funcionários no total, quantos trabalham no setor administrativo?

- a) 10.
- b) 12.
- c) 14.
- d) 16.
- e) 18.

CONHECIMENTOS DE INFORMÁTICA

31) Em um contexto de produção de conteúdo escrito, qual tipo de software oferece as ferramentas necessárias para criar, editar e formatar documentos de texto de forma profissional?

- a) Processador de texto.
- b) Planilha eletrônica.
- c) Banco de dados.
- d) Navegador web.
- e) Editor de imagens.

32) Considere o mundo como uma vasta biblioteca de informações interconectadas. Qual rede global permite o acesso a essa biblioteca, conectando computadores e dispositivos em todo o planeta?

- a) A internet.
- b) Um satélite.
- c) Uma rede cabeada.
- d) Um modem 5G.
- e) Uma linguagem de programação.

33) Você deseja enviar um e-mail, qual das plataformas abaixo você deverá utilizar para o envio?

- a) Gmail.
- b) Whatsapp.
- c) Telegram.
- d) Facebook.
- e) Tiktok.

34) Qual das opções abaixo representa um navegador de internet, ou seja, um programa usado para acessar sites?

- a) Word.
- b) Excel.
- c) Google Chrome.
- d) Windows.
- e) WhatsApp.

35) O que é um vírus de computador?

- a) Um tipo de software usado para criar documentos.
- b) Um tipo de software usado para navegar na internet.
- c) Um tipo de software malicioso projetado para causar danos.
- d) Um tipo de software usado para reproduzir música.
- e) Um tipo de software usado para bloquear seu acesso a internet.