



AVALIAÇÃO ESPECÍFICA RECEPCIONISTA 2026/125

01 - Em um ambiente organizacional, um recepcionista transmite uma informação incompleta a um visitante, gerando retrabalho. Esse problema está relacionado a qual elemento do processo de comunicação?

- A) Canal.
- B) Ruído.
- C) Feedback.
- D) Emissor.

02 - Durante o atendimento, o uso de termos técnicos incompreensíveis ao cliente configura:

- A) Comunicação assertiva.
- B) Barreiras semânticas.
- C) Comunicação formal.
- D) Feedback positivo.

03 - Em equipes de trabalho, a prática de compartilhar informações relevantes entre setores contribui para:

- A) Centralização de tarefas.
- B) Aumento de conflitos.
- C) Integração organizacional.
- D) Redução da produtividade.

04 - Um recepcionista que mantém postura profissional diante de um cliente irritado demonstra:

- A) Inteligência Emocional.
- B) Passividade.
- C) Autoritarismo.
- D) Indiferença.

05 - São funções de um recepcionista, exceto:

- A) Contribuir para criar problemas.
- B) Atender ao público.
- C) Agendar consultas, exames, procedimentos e retornos.
- D) Realizar orientações e encaminhamentos.

06 - No atendimento ao público, a personalização do contato ocorre quando:

- A) O atendimento é padronizado rigidamente.
- B) O cliente é tratado de forma indiferente.
- C) Há adaptação às necessidades do usuário.
- D) O atendimento é automatizado.

07 - No uso do telefone corporativo (PABX), é procedimento adequado:

- A) Transferir ligações sem aviso.
- B) Identificar-se e anunciar a ligação.
- C) Ignorar chamadas internas.



D) Não registrar recados.

08 - O uso correto da linguagem no atendimento exige:

- A) Adequação ao público.
- B) Linguagem técnica sempre.
- C) Comunicação informal obrigatória.
- D) Uso excessivo de gírias.

09 - A postura ética do recepcionista inclui:

- A) Divulgar informações sigilosas.
- B) Tratar clientes com favoritismo.
- C) Manter confidencialidade.
- D) Ignorar normas internas.

10 - Em relação à organização de arquivos, o método alfabético é caracterizado por:

- A) Ordenação por datas.
- B) Classificação por números.
- C) Organização por nomes.
- D) Agrupamento por assuntos.

11 - O protocolo administrativo tem como principal função:

- A) Eliminar documentos.
- B) Organizar reuniões.
- C) Arquivar sem registro.
- D) Controlar entrada e saída de documentos.

12 - Ao registrar um recado telefônico, é essencial anotar:

- A) Nome, contato e mensagem.
- B) Apenas o nome.
- C) Somente o telefone.
- D) Apenas o horário.

13 - No atendimento eletrônico (e-mail) é IMPORTANTE que haja _____ antes de enviar a mensagem:

- A) Uso de linguagem clara.
- B) Respostas objetivas.
- C) Falta de padronização e clareza.
- D) Revisão do texto.

14 - A cidadania organizacional está relacionada a:

- A) Cumprimento apenas de ordens.
- B) Direitos e deveres no ambiente de trabalho.
- C) Falta de compromisso.
- D) Interesse individual.



15 - No atendimento presencial, o contato visual adequado demonstra:

- A) Atenção e respeito.
- B) Desinteresse.
- C) Autoridade excessiva.
- D) Insegurança.

16 - Uma equipe eficiente se caracteriza por:

- A) Falta de comunicação.
- B) Objetivos divergentes.
- C) Cooperação entre membros.
- D) Individualismo.

17 - A escuta ativa implica:

- A) Compreender e responder adequadamente.
- B) Interromper o cliente.
- C) Ouvir sem responder.
- D) Ignorar detalhes.

18 - O uso inadequado da indumentária no trabalho pode impactar:

- A) Apenas o conforto.
- B) Apenas a produtividade.
- C) Somente o clima organizacional.
- D) A imagem profissional.

19 - Um procedimento administrativo padronizado contribui para:

- A) Improvisação constante.
- B) Desorganização.
- C) Eficiência e qualidade.
- D) Redução do controle.

20 - No atendimento ao público, a empatia consiste em:

- A) Ignorar sentimentos do cliente.
- B) Colocar-se no lugar do outro.
- C) Manter distância emocional total.
- D) Evitar diálogo.