

CONCURSO PÚBLICO
JOAQUIM GOMES (AL) | NÍVEL MÉDIO
CADERNO DE QUESTÕES OBJETIVAS
ATENÇÃO!

Verifique se as informações descritas neste Caderno de Questões Objetivas coincidem com o registrado no topo de cada página e com o seu Cartão de Respostas. Caso contrário, notifique o fiscal de sala para que sejam tomadas as devidas providências.

**Informações gerais:**

1. Você receberá do fiscal de sala o material descrito a seguir:
 - a. este Caderno de Questões Objetivas, com 30 (trinta) questões de múltipla escolha;
 - b. um Cartão de Respostas destinado às respostas das questões objetivas formuladas na prova.
2. Ao receber o Cartão de Respostas você deve:
 - a. conferir seu nome e número de inscrição;
 - b. ler atentamente as instruções para a marcação das respostas das questões objetivas;
 - c. assinar o Cartão de Respostas, no espaço reservado, com caneta de cor azul ou preta.
3. As questões são identificadas pelo número que se situa antes do seu enunciado.
4. Durante a aplicação da prova não será permitido:
 - a. qualquer tipo de comunicação entre os examinandos;
 - b. levantar da cadeira sem a devida autorização do fiscal de sala;
 - c. portar aparelhos eletrônicos, tais como telefone celular, notebook, receptor, gravador ou máquina fotográfica ou equivalente.
5. Não será permitida a troca do Cartão de Respostas por erro do candidato.
6. Reserve tempo suficiente para marcar seu Cartão de Respostas.
7. Para fins de correção do Cartão de Respostas, serão levadas em consideração apenas as marcações realizadas no Cartão de Respostas.
8. No Cartão de Respostas, para cada questão, assinale apenas uma opção, pois atribuir-se-á nota zero a toda questão com mais de uma opção assinalada, ainda que dentre elas se encontre a correta.
9. O Cartão de Respostas não pode ser dobrado, amassado, rasurado ou manchado nem pode conter nenhum registro fora dos locais destinados às respostas.
10. Quando terminar sua prova, você deverá, OBRIGATORIAMENTE, entregar o Cartão de Respostas devidamente preenchido e assinado ao fiscal da sala. Aquele que descumprir esta regra será ELIMINADO.



Não folheie a prova antes da
autorização do fiscal

NOME:	
INSCRIÇÃO:	
CPF:	

Para mais informações, acesse nosso site www.admtec.org.br

RECEPCIONISTA

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Questões de 1 a 20

1 • Leia as afirmativas a seguir:

I. O desrespeito é uma atitude sempre bem avaliada pelo usuário no âmbito do atendimento.

II. No atendimento ao usuário dos serviços, o atendente deve agir com ética, moral e alteridade.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

2 • Leia as afirmativas a seguir:

I. Imprimir qualidade à relação entre atendente e usuário não é uma forma de agir em prol do bom atendimento.

II. Para realizar um bom atendimento, o servidor público deve ter paciência ao ouvir o usuário dos serviços.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

3 • Leia as afirmativas a seguir:

I. Um bom atendimento requer evitar distrações ou realização de atividades pessoais durante o atendimento.

II. A Constituição Federal não autoriza o Distrito Federal a terem hino próprio.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

4 • Leia as afirmativas a seguir:

I. No atendimento telefônico, o atendente deve prestar informações de forma objetiva e clara.

II. A exibição de poder é uma atitude sempre bem avaliada pelo usuário no âmbito do atendimento.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

5 • Leia as afirmativas a seguir:

I. Adotar um comportamento humanizado é uma forma de melhorar a qualidade no atendimento ao público.

II. O servidor deve sempre tratar o usuário de forma ética e respeitosa.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

6 • Leia as afirmativas a seguir:

I. Um bom atendimento requer demonstrar empatia com as solicitações dos cidadãos.

II. A Constituição Federal não autoriza os estados a ter hino próprio.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

7 • Leia as afirmativas a seguir:

I. O pleno exercício dos direitos políticos nunca é condição de elegibilidade no processo eleitoral, na forma da lei.

II. Conhecer os objetivos da organização não é uma atitude favorável ao planejamento e organização das atividades de trabalho.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

8 • Leia as afirmativas a seguir:

I. O bom atendimento não está relacionado à redução do tempo de espera dos usuários dos serviços.

II. Conhecer as técnicas necessárias à realização das próprias atividades não favorece o planejamento do próprio trabalho.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

9 • Leia as afirmativas a seguir:

I. Atenuar a burocracia não é uma forma de agir em prol do bom atendimento.

II. Conhecer bem a instituição é fundamental para que se ofereça um bom atendimento ao usuário dos serviços.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

10 • Leia as afirmativas a seguir:

I. Um bom atendimento requer comunicar-se de forma clara, evitando a utilização de gírias.

II. O servidor público não deve cumprir as tarefas de seu cargo, sempre respeitando o princípio da legalidade.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

11 • Leia as afirmativas a seguir:

- I. O telefone da instituição pública deve ser usado apenas para assuntos de cunho profissional.
- II. Não são privativos de brasileiro nato os cargos da carreira diplomática.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

12 • Leia as afirmativas a seguir:

- I. Analisar as reclamações dos usuários é uma forma de atuar em favor do bom atendimento.
- II. O respeito não é um comportamento avaliado de forma positiva pelos usuários.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

13 • Leia as afirmativas a seguir:

- I. Ao realizar o atendimento, é aconselhável manter a calma mesmo com pessoas menos educadas.
- II. Não é privativo de brasileiro nato o cargo de vice-presidente da República.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

14 • Leia as afirmativas a seguir:

- I. Prestar serviços de qualidade não é uma forma de agir em prol do bom atendimento.
- II. No atendimento telefônico, é recomendável manter uma atitude cordial.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

15 • Leia as afirmativas a seguir:

- I. Ignorar o usuário dos serviços é uma atitude desfavorável ao atendimento de qualidade.
- II. Cumprir prazos e horários não é uma forma de agir em prol do bom atendimento.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

16 • Leia as afirmativas a seguir:

- I. Toda reclamação recebida pelo servidor público no seu ambiente de trabalho deve ser tratada com seriedade.
- II. No atendimento telefônico, o atendente deve agradecer ao usuário pela ligação ao término da mesma.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

17 • Leia as afirmativas a seguir:

- I. O servidor público deve tratar a todos com igualdade e cordialidade.
- II. Ser gentil, atencioso e disposto são formas de melhorar a qualidade do atendimento ao usuário dos serviços.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

18 • Leia as afirmativas a seguir:

- I. Conhecer as metas mensais da organização não é uma atitude favorável ao planejamento das atividades de trabalho.
- II. A imposição de normas é uma atitude sempre bem avaliada pelo usuário no âmbito do atendimento.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

19 • Leia as afirmativas a seguir:

- I. Ser proativo é uma atitude favorável ao bom atendimento.
- II. A arrogância é uma atitude sempre bem avaliada pelo usuário no âmbito do atendimento.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

20 • Leia as afirmativas a seguir:

- I. O servidor público não deve desempenhar, a tempo, as atribuições do cargo de que seja titular.
- II. A empatia é um fator de extrema importância para a excelência no atendimento.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

CONHECIMENTOS GERAIS

Questões de 21 a 30

21 • Leia as afirmativas a seguir e marque a opção INCORRETA:

- a) O resultado da multiplicação $19 \times 3 \times 23$ é igual a 1.311.
- b) O resultado da divisão $320 / 20$ é igual a 16.
- c) O resultado da multiplicação $83 \times 9 \times 6$ é maior que 4.559.
- d) O resultado da soma $266 + 58 + 267$ é igual a 591.

22 • Leia as afirmativas a seguir e marque a opção INCORRETA:

- a) O resultado da multiplicação $87 \times 7 \times 9$ é maior que 5.358.
- b) O resultado da soma $123 + 3 + 91$ é igual a 227.
- c) O resultado da multiplicação $3 \times 10 \times 6$ é menor que 207.
- d) O resultado da subtração $93 - 3 - 15$ é maior que 58.

23 • Leia as afirmativas a seguir e marque a opção INCORRETA:

- a) O resultado da soma $253 + 53 + 251$ é igual a 557.
- b) O resultado da subtração $99 - 8 - 36$ é menor que 72.
- c) O resultado da divisão $105 / 21$ é maior que 4.
- d) O resultado da multiplicação $37 \times 5 \times 7$ é igual a 295.

24 • Leia as afirmativas a seguir e marque a opção INCORRETA:

- a) O resultado da multiplicação $85 \times 8 \times 9$ é maior que 5.997.
- b) O resultado da soma $4 + 17 + 12$ é menor que 45.
- c) O resultado da subtração $19 - 2 - 4$ é menor que 10.
- d) O resultado da subtração $391 - 91 - 129$ é igual a 171.

25 • Leia as afirmativas a seguir e marque a opção INCORRETA:

- a) O resultado da multiplicação $27 \times 3 \times 31$ é igual a 2.511.
- b) O resultado da divisão $196 / 14$ é igual a 14.
- c) O resultado da divisão $102 / 34$ é igual a 5.
- d) O resultado da soma $18 + 7 + 17$ é maior que 37.

Enem

Cada edição do Enem tem um edital com o detalhamento das regras, procedimentos e prazos do Exame. O edital segue as diretrizes de uma portaria específica do Ministério da Educação. Outro documento que também tem regras do Enem é a Cartilha do Participante – Redação no Enem, que tem orientações e dicas, além de detalhar os critérios de correção e dar exemplo de redações nota mil.
Fonte: inep.gov.br

26 • Com base no texto 'Enem', leia as afirmativas a seguir:

- I. O texto afirma que o Enem é realizado duas vezes por ano.
- II. O texto afirma que o edital do Enem segue diretrizes de uma portaria do Ministério da Educação.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

27 • Com base no texto 'Enem', leia as afirmativas a seguir:

I. A Cartilha do Participante – Redação no Enem citada no texto traz orientações sobre algumas regras do exame.

II. De acordo com o texto, o edital do Enem traz informações sobre as regras do Exame.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

28 • Com base no texto 'Enem', leia as afirmativas a seguir:

I. O autor afirma que as informações sobre a redação podem ser acessadas através de uma cartilha específica para esse fim.

II. O autor afirma que é vedada a realização do Enem por pessoas com mais de 55 anos de idade.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

29 • Com base no texto 'Enem', leia as afirmativas a seguir:

I. Exemplos de redações nota mil estão incluídos na Cartilha do Participante – Redação no Enem, de acordo com o autor.

II. O Enem não inclui a realização de uma redação, de acordo com o autor.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

30 • Com base no texto 'Enem', leia as afirmativas a seguir:

I. De acordo com o texto, o Enem é um exame destinado exclusivamente aos alunos do Ensino Infantil.

II. De acordo com o autor, o Enem é um exame realizado exclusivamente através de uma redação.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

RASCUNHO