

PROVA OBJETIVA

AGENTES DE RECEPÇÃO E TELEFONIA

CRONOLOGIA	
Entregar o caderno de provas	1h00min
Levar o caderno de provas	1h30min
Duração máxima da prova	2h00min

P1

Nome do candidato

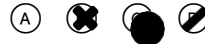
INSTRUÇÕES GERAIS:

1. A duração máxima da prova será de **2h00min (duas horas)**, incluindo a transcrição das respostas para o Cartão de Respostas (gabarito). Os candidatos poderão entregar o Caderno de Provas somente 1h00min (uma hora) após o início da mesma. **Por motivos de segurança, o candidato só poderá levar consigo o caderno de provas depois de decorridas 1h30min (uma hora e trinta minutos) contada a partir do efetivo início das provas.**
2. A respectiva prova é composta por 25 (vinte e cinco) questões com 4 (quatro) alternativas de resposta cada, com somente uma resposta correta.
3. Para assinalar as RESPOSTAS no Cartão de Respostas, utilize caneta esferográfica de tinta **PRETA ou AZUL** fabricada **OBRIGATORIAMENTE** em material transparente.
4. Ao receber seu Cartão Resposta (gabarito) verifique se todos os seus dados estão corretos e assine-o.
5. Os dados pessoais incorretos deverão ser corrigidos somente na **Lista de Presença. Qualquer dúvida dirija-se somente a um dos fiscais de sua sala.**
6. O Cartão de Respostas deve ser devolvido obrigatoriamente para o fiscal responsável pela sala ao término da prova.
7. No Cartão de Respostas, faça as marcas de acordo com o exemplo abaixo:

FORMA **CORRETA**



FORMAS **INCORRETAS**



8. Marcas mal feitas não são lidas pelo sistema de correção automático, invalidando a questão.
9. A marcação no **CARTÃO DE RESPOSTAS** é definitiva, não admitindo rasuras. Marque apenas uma resposta para cada questão. Duas ou mais marcações anularão a sua resposta. O **Cartão Resposta (gabarito)** é insubstituível, seja qual for o motivo alegado.
10. Conforme regra editalícia, os 03 (três) últimos candidatos de cada sala onde estiver sendo realizada a prova somente poderão entregar a respectiva prova e retirar-se do local simultaneamente.
11. Deverão permanecer desligados os celulares e outros aparelhos eletrônicos permanecendo na embalagem em que foram lacrados na entrada da sala de aplicação de provas, não devendo ser religados até que o candidato saia do prédio de aplicação de provas.
12. O caderno de provas será publicado e poderá ser acessado através da Área do Candidato com login e senha, durante o prazo de recursos.
13. O gabarito oficial e a prova objetiva estarão disponíveis conforme a data prevista no cronograma do edital de abertura, no site: www.abconcursospublicos.org (área do candidato) **OU PELO QR CODE ABAIXO.**



BOA PROVA!

LÍNGUA PORTUGUESA

Utilize a charge abaixo para responder as questões de 01 a 04.



01. Para sua aplicação no contexto acima, o verbo “haver” possui algumas particularidades que o diferenciam de outros verbos. Aponte a alternativa com a informação correta sobre sua aplicação:

- a) Sua concordância é pessoal, ou seja, admite um sujeito; neste caso “eu”.
- b) Sua regência verbal é transitiva indireta em função da preposição exigida pelo verbo que o antecede.
- c) Apresenta impessoalidade na sua conjugação, característica específica da indicação de tempo decorrido.
- d) Por se encontrar inserido entre dois elementos não-verbais, sua regência é nominal, o que explica sua conjugação no Presente.

02. As figuras de linguagem são recursos estilísticos frequentemente utilizados na Língua Portuguesa e, em geral, carregam sentido conotativo. Considerando a imagem apresentada, a figura de linguagem empregada no 2º balão é:

- a) Ironia.
- b) Conclusão.
- c) Dúvida.
- d) Aliteração.

03. A identificação do agente promotor da ação expressa em um contexto pode ser executada a partir de aspectos explícitos ou implícitos. No trecho “Puxa, não sabia que o senhor admirava tanto a minha música!”, o Sujeito pode ser identificado como:

- a) Indeterminado.
- b) Oculto.
- c) Determinado.
- d) Inexistente.

04. Analise as assertivas a seguir, sobre as diversas ocorrências gramaticais no texto:

(__)- A linguagem empregada constitui-se em verbal e não-verbal;

(__)- “Dessa” apresenta um encontro consonantal em “ss”;

(__)- O dígrafo apresentado em “senhor” repete-se em “minha”;

(__)- A letra “s” em “música” possui uma característica peculiar: quando localizado entre 2 vogais, o “s” tem som de “z”.

Levando-se em consideração que (V) significa Verdadeiro e (F) significa Falso, assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, os parênteses acima:

- a) F-V-V-F.
- b) V-V-F-F.
- c) F-F-V-V.
- d) V-F-V-V

05. A ocorrência de crase proporciona o vínculo de um complemento a um núcleo verbal ou nominal, respeitando algumas regras gramaticais específicas. Indique a alternativa com a informação que se encontra contextualizada de acordo com as normas gramaticais vigentes:

- a) O sentido expresso de existência é fator determinante para a ocorrência de crase.
- b) O recurso didático de substituir o “a” craseado por “para a”, pode indicar que a ocorrência de crase está correta.
- c) Substantivos masculinos aceitam ser antecidos por crase, desde que o seu artigo vinculado esteja no feminino.
- d) A crase é a junção da preposição “a” do verbo e do pronome “a” do substantivo.

MATEMÁTICA

06. Analise as proposições a seguir:

X: A Universidade Federal de uma cidade no interior do Alagoas possui ótima avaliação no MEC;

Y: A Universidade Federal de uma cidade no interior do Alagoas recebe investimentos federais.

Das alternativas a seguir, a única que corresponde a lógica $X \wedge Y$ é:

- a) Se a Universidade Federal de uma cidade no interior do Alagoas possui ótima avaliação no MEC, então receber investimentos federais.
- b) A Universidade Federal de uma cidade no interior do Alagoas possui ótima avaliação no MEC se, e somente se, receber investimentos federais.
- c) A Universidade Federal de uma cidade no interior do Alagoas possui ótima avaliação no MEC ou recebe investimentos federais.
- d) A Universidade Federal de uma cidade no interior do Alagoas possui ótima avaliação no MEC e recebe investimentos federais.

07. Um tanque possui o formato de um cubo e está totalmente cheio de uma substância volátil. Durante a sua manutenção, um funcionário se esqueceu de fechá-lo e, após algumas horas, 20% desta substância evaporou, deixando neste instante somente 1.382.400 litros. Sendo

assim, é possível determinar que a altura deste tanque, em metros, é:

- a) 14 metros
- b) 12 metros
- c) 10 metros
- d) 08 metros

08. A razão entre a quantidade de gols feitos pelo primeiro e pelo último colocado do campeonato local da cidade de Valinhos, no interior de São Paulo, é 7:3. Sabendo que o primeiro colocado, ao final deste mesmo campeonato, havia marcado 84 gols, quantos gols foram marcados pelo último colocado?

- a) 36
- b) 48
- c) 72
- d) 196

09. Dois descontos consecutivos de 15% correspondem a um único desconto de:

- a) 72,25%
- b) 36,2%
- c) 27,75%
- d) 30%

10. Analise:

2, 5, 11, 23...

O próximo número da sequência acima deve ser:

- a) 47
- b) 41
- c) 32
- d) 27

CONHECIMENTOS GERAIS

11. A Lei destinada a regular os direitos assegurados às pessoas com idade igual ou superior a 60 anos é chamada:

- a) Constituição da Terceira Idade.
- b) Estatuto do Idoso.
- c) Cartilha do Cidadão na Terceira Idade.
- d) Lei de Proteção ao Idoso.

12. A palavra Wi-Fi vem do inglês *"Wireless Fidelity"* (Fidelidade Sem Fio), é uma tecnologia de:

- a) Rede de conexões específica para transações bancárias.
- b) Rede de dados para compra e venda de produtos digitais e analógicos.
- c) Rede de comunicação entre países com função diplomática.
- d) Rede sem fio que permite a conexão de dispositivos.

13. Um exemplo de organização militar internacional é:

- a) OTAN.
- b) Mercosul.
- c) União Europeia.
- d) BRICS.

14. O processo de plantar árvores em áreas desmatadas para recuperar ecossistemas degradados, restaurar a biodiversidade e sequestrar carbono, contribuindo para a estabilidade climática e hídrica é chamado:

- a) Reciclagem de ambiente.
- b) Reflorestamento.
- c) Preservação programada.
- d) Plantação em ciclos.

15. Uma icônica obra de arte do Modernismo brasileiro, pintada por Tarsila do Amaral é:

- a) Caipira Picando Fumo.
- b) Abaporu.
- c) Retirantes.
- d) O homem de sete cores.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

16. A recepção é considerada um setor estratégico dentro de qualquer órgão público ou privado, pois funciona como a "porta de entrada" para o atendimento ao público interno e externo. Nesse sentido, o agente de recepção deve adotar como princípio fundamental em sua atuação:

- a) Atender apenas os servidores superiores hierárquicos, deixando os demais em lista de espera.
- b) Reduzir ao máximo o contato com munícipes, limitando-se à entrega de formulários.
- c) Priorizar a informalidade no contato, sem se preocupar com linguagem adequada.
- d) Tratar com urbanidade, cordialidade e eficiência todos os que procuram atendimento.

17. O protocolo, no âmbito da Administração Pública, tem papel essencial na tramitação de processos e documentos. A finalidade principal desse serviço é:

- a) Permitir que documentos circulem livremente entre setores, sem registro formal.
- b) Manter controle sobre entrada, movimentação e saída de documentos, garantindo rastreabilidade.
- c) Organizar apenas correspondências internas, sem interferir em documentos oficiais.
- d) Criar relatórios apenas quando solicitado pela autoridade superior, sem rotina pré-estabelecida.

18. O agente de recepção e telefonia deve dominar regras de redação oficial para auxiliar na correspondência da instituição. Uma característica central desse tipo de redação é:

- a) O uso de linguagem formal, impessoal e clara, garantindo uniformidade e objetividade.
- b) A adoção de expressões coloquiais, de acordo com a proximidade entre remetente e destinatário.

- c) O emprego de linguagem rebuscada, com adjetivos e figuras de estilo.
- d) A personalização do texto conforme a preferência individual do servidor redator.

19. Em relação à organização de arquivos, a Administração deve adotar métodos que permitam fácil localização e conservação de documentos. Dentre as alternativas, representa método adequado de arquivamento:

- a) Ordem cronológica ou alfabética, utilizando pastas numeradas ou identificadas.
- b) Colocação aleatória de documentos em armários de uso comum.
- c) Armazenamento em caixas sem identificação, dificultando a recuperação da informação.
- d) Exclusivamente em meio digital, sem qualquer classificação lógica.

20. A qualidade no atendimento ao público, interno ou externo, é um dos diferenciais na imagem institucional. O comportamento esperado do agente de recepção é:

- a) Atender de forma padronizada, sem adaptar a comunicação ao perfil de cada pessoa.
- b) Priorizar rapidez no atendimento, ainda que comprometa a compreensão da informação.
- c) Demonstrar paciência, empatia, clareza nas informações e respeito às necessidades do usuário.
- d) Reduzir ao mínimo as explicações, para evitar envolvimento excessivo.

21. Na rotina administrativa, o agente pode lidar com o controle de estoque de materiais de escritório. Nesse contexto, uma prática correta de gestão de estoque é:

- a) Solicitar materiais sem qualquer critério, baseando-se apenas em estimativas pessoais.
- b) Manter materiais sem organização, sem verificação de validade ou estado de conservação.
- c) Adquirir grandes quantidades de material, ainda que não haja demanda comprovada.
- d) Realizar inventários periódicos e manter registro atualizado das entradas e saídas de materiais.

22. A ética profissional é indispensável para a atuação do servidor público. Considerando esse princípio, é correto afirmar que:

- a) Informações recebidas devem ser repassadas livremente a todos que solicitarem.
- b) O servidor deve manter sigilo sobre informações internas, evitando divulgação indevida.
- c) O sigilo profissional só é exigido quando houver determinação judicial.
- d) O servidor pode comentar assuntos internos em redes sociais, desde que de forma anônima.

23. A comunicação telefônica realizada pelo agente deve seguir padrões institucionais, sendo considerada adequada quando:

- a) Baseia-se em respostas rápidas e evasivas, para evitar tempo prolongado em ligações.
- b) É conduzida com informalidade, utilizando apelidos e linguagem coloquial.
- c) Dispensa registro, já que se trata de um meio informal de contato.
- d) É feita com clareza, objetividade, cordialidade e registro das informações importantes.

24. Uma das principais aplicações na rotina administrativa do Microsoft Excel é:

- a) Organização e análise de dados em planilhas, com possibilidade de cálculos automáticos e gráficos.
- b) Redação de documentos oficiais, com foco em clareza e padronização da linguagem.
- c) Criação de apresentações multimídia com recursos visuais.
- d) Gerenciamento de e-mails institucionais com controle de agenda.

25. A organização de arquivos na Administração é essencial para garantir eficiência e transparência. Entre os métodos de arquivamento, aquele que organiza os documentos conforme o assunto tratado, agrupando-os por temas ou áreas de interesse, denomina-se:

- a) Arquivamento alfabético.
- b) Arquivamento cronológico.
- c) Arquivamento geográfico.
- d) Arquivamento por assunto.