



## ESTADO DE SANTA CATARINA PREFEITURA MUNICIPAL DE GUABIRUBA

### CONCURSO PÚBLICO EDITAL N.º 001/2024

**CARGO: RECEPCIONISTA-TELEFONISTA**

#### INSTRUÇÕES

- 1- O **Caderno de Questões** contém 40 (quarenta) questões de múltipla escolha (A, B, C, D, E), sendo 5 (cinco) questões de Língua Portuguesa, 5 (cinco) questões de Raciocínio Lógico, 5 (cinco) questões de Informática, 5 (cinco) questões de Legislação, 20 (vinte) questões de Conhecimentos Específicos e uma **Folha Intermediária de Respostas** para a prova objetiva.
- 2- Ao receber o material, confira no **Cartão-Resposta da prova objetiva**, seu nome, número de inscrição, data de nascimento, RG e cargo. Qualquer irregularidade comunique imediatamente ao fiscal de sala. Não serão aceitas reclamações posteriores.
- 3- A prova terá **duração de 3 (três) horas**, incluído, neste tempo, o preenchimento do **Cartão-Resposta da prova objetiva**.
- 4- Leia atentamente cada questão e assinale, no **Cartão-Resposta**, a opção que responde corretamente a cada uma delas. O **Cartão-Resposta** será o único documento válido para a correção eletrônica. O preenchimento do **Cartão-Resposta** e a respectiva assinatura serão de inteira responsabilidade do candidato. Não haverá substituição do **Cartão-Resposta** por erro do candidato.
- 5- Utilize a **Folha Intermediária de Respostas** para registrar as alternativas escolhidas. É proibido fazer qualquer outro tipo de anotação. Essa folha ficará em seu poder para conferência com o gabarito a ser publicado.
- 6- Observe as seguintes recomendações relativas ao **Cartão-Resposta**:
  - A maneira correta de marcação das respostas é cobrir, fortemente, com esferográfica de tinta azul ou preta, o espaço correspondente à letra a ser assinalada.
  - Outras formas de marcação diferentes implicarão a rejeição do **Cartão de Respostas**.
  - Será atribuída nota zero às questões não assinaladas, ou com falta de nitidez, ou com marcação de mais de uma opção, bem como emendadas ou rasuradas.
- 7- O fiscal de sala não está autorizado a alterar qualquer destas instruções. Em caso de dúvida, solicite a presença do coordenador local.
- 8- Você poderá se retirar, definitivamente, da sala de realização da prova após transcorridos 60 (sessenta) minutos contados do seu efetivo início, **sem levar** o **Caderno de Questões** e o **Cartões-Resposta**.
- 9- É permitido fazer anotações, cálculos, riscos e afins no **Caderno de Questões**.
- 10- Após se identificar e se instalar na sala, você não poderá consultar qualquer material enquanto aguarda o horário de início da prova.
- 11- Os 3 (três) últimos candidatos deverão permanecer na sala até que o último deles entregue o **Cartão-Resposta**.
- 12- Assine no local indicado no **Cartão-Resposta** e no **Caderno de Questões**.
- 13- Ao terminar a prova, é de sua responsabilidade entregar ao fiscal o **Cartão-Resposta** e o **Caderno de Questões**.
- 14- Não se esqueça de pegar seus pertences acondicionados em sala.

Guabiruba, 07 de abril de 2024.

**BOA PROVA**

Realização:



Nº de Inscrição:

Nome do candidato:

O texto seguinte servirá de base para responder às questões de 1 a 5.

### Cerca de 400 mil pessoas morreram em 2022 no Brasil por problemas cardiovasculares

As doenças cardiovasculares são a principal causa de morte no Brasil. Após uma breve perda da dianteira em 2021 para a Covid-19, que naquele ano causou 411 mil óbitos, as enfermidades do coração e do sistema circulatório retomaram a liderança. De acordo com os dados do relatório "Carga global de doenças e fatores de risco cardiovasculares" mais recente, publicado em dezembro de 2023 no *Journal of the American College of Cardiology*, um conjunto de 18 doenças cardiovasculares tirou a vida de aproximadamente 400 mil brasileiros em 2022, quase o equivalente ao total de mortos no pior ano da pandemia do novo coronavírus.

O relatório é parte de um estudo mais amplo chamado Carga global de doenças, ou *Global burden of diseases* (GBD), que envolve a participação de mais de 10 mil pesquisadores, brasileiros inclusive, e registra desde 1990 a evolução de 371 causas de morte e 88 fatores de risco relacionados a elas no mundo. Na edição de 2023 do documento sobre doenças cardiovasculares, os dados do Brasil são apresentados somados aos do Paraguai, que à época tinha 6,1 milhões de habitantes, o correspondente a cerca de 3% da população brasileira.

Nos dois países, os únicos integrantes da sub-região denominada América Latina Tropical no GBD, as doenças cardiovasculares mataram 408 mil pessoas em 2022, um aumento de 48,4% em relação às 275 mil mortes de 1990 – no período, a população dos dois países cresceu 35,6%. No mundo todo, as mortes por doenças cardiovasculares aumentaram um pouco menos, 39,4%, passando de 12,4 milhões em 1990 para 19,8 milhões em 2022, período em que a população mundial cresceu 51%.

Dois problemas responderam, sozinhos, pela grande maioria (76%) dos óbitos em 2022 na América Latina Tropical: o infarto do miocárdio e as diferentes formas de acidente vascular cerebral (AVC). Foram 170,5 mil óbitos pelo problema cardíaco e 138,4 mil por AVC. "Os números absolutos de morte crescem porque a população está aumentando e as pessoas estão vivendo mais", explica o médico e epidemiologista Paulo Lotufo, da Universidade de São Paulo (USP), um dos colaboradores do GBD.

Apesar da elevação no total de casos, devido ao crescimento e ao envelhecimento da população, em boa parte do mundo a situação vem melhorando e o número relativo de mortes por doenças cardiovasculares ajustados por idade, recurso estatístico que permite comparar dados de populações com estruturas etárias diferentes, encontra-se em queda nessas três décadas. No Brasil, a redução foi de 55,6%: baixou de 356 mortes por 100 mil pessoas em 1990 para 158 por 100 mil em 2022. No restante do planeta, a redução foi de 35%. Caiu de 358 óbitos por 100 mil em 1990 para 233 por

100 mil em 2022.

"Até os anos 2000, infarto e AVC competiam como principal causa de morte nos estados brasileiros. O diagnóstico e o controle da hipertensão arterial fizeram a taxa de mortalidade por AVC cair mais do que a taxa de mortes por infarto", conta a cardiologista Luisa Brant, da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), também colaboradora do GBD. A proporção de mortes por AVC em cada grupo de 100 mil passou de 138 em 1990 para 58 em 2019, queda de 58%. A de infarto baixou 52,5%, de 158 para 75, no mesmo período.

Embora a hipertensão seja o principal fator de risco para os dois problemas, distúrbios metabólicos como o diabetes não controlado e os níveis de colesterol elevados, frequentes na população brasileira, favorecem a ocorrência do infarto, ainda hoje são a principal causa de morte em todos os estados brasileiros, segundo a pesquisadora.

Retirado e adaptado de: FLORESTI, Felipe. Cerca de 400 mil pessoas morreram em 2022 no Brasil por problemas cardiovasculares. Revista Pesquisa FAPESP.

Disponível em: <https://revistapesquisa.fapesp.br/cerca-de-400-mil-pessoas-morreram-em-2022-no-brasil-por-problemas-cardiovasculares/> Acesso em: 26 fev., 2024.

### Questão 01

Analise o seguinte trecho, retirado do texto:

**Embora** a hipertensão seja o principal fator de risco para os dois problemas, distúrbios metabólicos **como** o diabetes não controlado e os níveis de colesterol elevados, frequentes na população brasileira, favorecem a ocorrência do infarto, ainda hoje são a principal causa de morte em todos os estados brasileiros, **segundo** a pesquisadora.

Assinale a alternativa que apresenta correta e respectivamente os valores semânticos das palavras em destaque no texto:

- (A) Disjunção – conformidade – concessão.
- (B) Concessão – comparação – conformidade.
- (C) Alternância – oposição – adição.
- (D) Oposição – temporalidade – disjunção.
- (E) Adição - explicação - conclusão.

## Questão 02

Analise o seguinte período, retirado do texto:

As doenças cardiovasculares são a principal causa de morte no Brasil.

Podemos afirmar que esta sentença está no presente do modo indicativo. Caso alterássemos a sentença para o futuro do pretérito do modo indicativo, teríamos:

- (A) Se as doenças cardiovasculares fossem a principal causa de morte no Brasil.
- (B) As doenças cardiovasculares serão a principal causa de morte no Brasil.
- (C) As doenças cardiovasculares eram a principal causa de morte no Brasil.
- (D) As doenças cardiovasculares foram a principal causa de morte no Brasil.
- (E) As doenças cardiovasculares seriam a principal causa de morte no Brasil.

## Questão 03

Analise os seguintes trechos retirados do texto e assinale a alternativa na qual a vírgula foi empregada para isolamento de um aposto explicativo:

- (A) No Brasil, a redução foi de 55,6%: baixou de 356 mortes por 100 mil pessoas em 1990 para 158 por 100 mil em 2022.
- (B) Até os anos 2000, infarto e AVC competiam como principal causa de morte nos estados brasileiros.
- (C) Apesar da elevação no total de casos, devido ao crescimento e ao envelhecimento da população, em boa parte do mundo a situação vem melhorando e o número relativo de mortes por doenças cardiovasculares ajustados por idade.
- (D) Na edição de 2023 do documento sobre doenças cardiovasculares, os dados do Brasil são apresentados somados aos do Paraguai.
- (E) O relatório é parte de um estudo mais amplo chamado Carga global de doenças, ou *Global burden of diseases* (GBD), que envolve a participação de mais de 10 mil pesquisadores.

## Questão 04

Assinale a alternativa que correta e respectivamente apresenta o gênero, o tipo textual e a função da linguagem predominante em "Cerca de 400 mil pessoas morreram em 2022 no Brasil por problemas cardiovasculares":

- (A) Notícia - injuntivo - fática.
- (B) Resenha - narrativo - expressiva.
- (C) Artigo científico - descritivo - poética.
- (D) Artigo de divulgação científica - dissertativo - denotativa.
- (E) Campanha - expositivo - expressiva.

## Questão 05

A partir da leitura cuidadosa e atenta do texto, analise as afirmações a seguir:

I. O infarto do miocárdio e os tipos distintos de AVC foram responsáveis por quase metade dos casos de óbitos na América Latina Tropical em 2022.

II. O número relativo de mortes por doenças cardiovasculares ajustados por idade tem diminuído, embora o número total de óbitos seja grande.

III. As doenças cardiovasculares sempre foram a primeira causa de óbitos no Brasil.

IV. Os dados publicados pelo *Global burden of diseases* (GBD) não são confiáveis, visto que as análises associam os dados do Brasil aos do Paraguai.

É correto o que se afirma em:

- (A) I e III, apenas.
- (B) I, III e IV, apenas.
- (C) II, apenas.
- (D) I, II, III e IV.
- (E) II e IV, apenas.

## Raciocínio Lógico

### Questão 06

Uma equipe de 6 funcionários terminou um pedido em 10 dias. Trabalhando no mesmo ritmo, essa equipe consegue terminar um pedido com o dobro de peças em um total de dias igual a:

- (A) 20.
- (B) 30.
- (C) 25.
- (D) 15.
- (E) 35.

### Questão 07

De um estoque de 120 peças, quatro quintos foram vendidos e, do restante, sabe-se que metade estava com defeito. Pode-se afirmar que a quantidade de peças com defeito é:

- (A) 36.
- (B) 12.
- (C) 48.
- (D) 60.
- (E) 24.

## Questão 08

Em determinado show de música, compareceram 200 pessoas que pagaram ingresso. Sabe-se que 20% das pessoas pagaram metade do valor do ingresso, pois receberam desconto de estudante. O valor integral do ingresso, sem desconto, era de R\$ 30,00. Pode-se afirmar que o total arrecadado com a venda dos ingressos foi, em reais, de:

- (A) 4.500,00.
- (B) 6.000,00.
- (C) 5.400,00.
- (D) 5.000,00.
- (E) 3.600,00.

## Questão 09

A tabela a seguir apresenta a quantidade de pessoas atendidas no setor de trocas de uma loja de departamentos, em determinada semana:

Dia	Quantidade de pessoas
Segunda-feira	10
Terça-feira	16
Quarta-feira	8
Quinta-feira	5
Sexta-feira	21

Pode-se afirmar que a média de pessoas atendidas nesses cinco dias foi de:

- (A) 12.
- (B) 11.
- (C) 14.
- (D) 10.
- (E) 13.

## Questão 10

Bruna foi incumbida de digitalizar os documentos de um processo que contém 378 páginas. Sabe-se que ela colocou todos os papéis em um equipamento que executa a digitalização automaticamente. Esse equipamento efetua a digitalização de forma constante, com um tempo de 20 segundos por página. Pode-se afirmar que, depois de 2 horas de iniciada a digitalização:

- (A) A digitalização terá terminado e sobrarão 18 minutos.
- (B) Faltarão 6 páginas para serem digitalizadas.
- (C) A digitalização terá terminado e sobrarão 6 minutos.
- (D) Faltarão 18 páginas para serem digitalizadas.
- (E) Todas as páginas já terão sido digitalizadas.

## Informática

### Questão 11

Sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) no Brasil, é correto afirmar que o seu principal propósito é:

- (A) Aplicar controle e cerceamento na internet e controlar o fluxo de informações online.
- (B) Proteger a privacidade e os dados pessoais dos indivíduos, disciplinando a coleta, o uso e o armazenamento de dados pessoais.
- (C) Fornecer diretrizes para o desenvolvimento de software e marketing digital.
- (D) Regular o uso de computação em nuvem e soluções de armazenamento local no Brasil.
- (E) Padronizar processos de fabricação de hardware na indústria de tecnologia.

### Questão 12

Sobre conhecimentos gerais acerca da informática, analise as afirmações a seguir e assinale a correta:

- (A) Intranet é similar à internet e apenas se distingue por sempre utilizar o protocolo HTTPS, tornando-a mais segura.
- (B) Um navegador, como o Firefox, permite aos usuários acessar a internet e visualizar páginas e aplicativos da web, enquanto um Sistema Operacional, como o Windows 10, fornece a plataforma para executar aplicativos, incluindo navegadores.
- (C) O uso de senhas iguais para várias contas é a melhor prática para manter a segurança dessas contas.
- (D) Os sistemas operacionais Android e iOS não diferem significativamente, pois constituem o mesmo sistema operacional móvel com customização por fabricantes distintos.
- (E) Em informática, utilizam-se *bytes* para medir velocidade de processamento e *hertz* para quantificar a velocidade de processamento.

### Questão 13

Assinale a afirmação correta sobre hardware e software:

- (A) Hardware é modificado por meio de downloads digitais, da mesma maneira que aplicativos.
- (B) O sistema operacional é um exemplo de hardware.
- (C) Um teclado é um exemplo de software.
- (D) Hardware é o conjunto de componentes físicos de um sistema de computador, como teclado, mouse e monitor. Enquanto software consiste nos programas que rodam em um computador.
- (E) Hardware inclui vários programas e aplicações usados para realizar tarefas específicas em um computador.

## Questão 14

Analise as seguintes afirmações sobre o Adobe Reader e arquivos PDF:

I. O Adobe Reader é primariamente usado para visualizar e imprimir arquivos PDF.

II. O Adobe Reader pode editar o conteúdo de arquivos PDF, permitindo, inclusive, a remoção de conteúdo dos arquivos sem a necessidade de software ou assinaturas adicionais.

III. Arquivos PDF podem manter sua formatação em diferentes dispositivos e plataformas.

É correto o que se afirma em:

- (A) III, apenas.
- (B) I, II e III.
- (C) I e III, apenas.
- (D) II, apenas.
- (E) I, apenas.

## Questão 15

Assinale a afirmação que melhor descreve a diferença entre armazenamento na nuvem e armazenamento local:

- (A) O armazenamento na nuvem é inerentemente menos seguro do que o armazenamento local, que é completamente imune a ataques cibernéticos.
- (B) O armazenamento na nuvem é usado somente para arquivos grandes, enquanto o armazenamento local é utilizado para arquivos menores.
- (C) O armazenamento na nuvem permite que os dados sejam armazenados em servidores remotos acessíveis via internet, enquanto o armazenamento local se refere ao armazenamento de dados no armazenamento físico de um dispositivo, como um disco rígido SSD.
- (D) O armazenamento local oferece capacidade de dados ilimitada, enquanto o armazenamento na nuvem é limitado por restrições físicas de hardware.
- (E) Dados de armazenamento na nuvem só podem ser acessados com uma conexão direta por cabo, diferentemente do armazenamento local, que é acessível sem fio.

## Legislação

---

### Questão 16

A lei complementar n.º 1453/2014 afirma, em seu art. 226, que o Tesouro Municipal pagará, entre outros, o seguinte auxílio:

- (A) auxílio saúde.
- (B) auxílio natalidade.
- (C) auxílio moradia.
- (D) auxílio funeral.
- (E) auxílio alimentação.

## Questão 17

Em conformidade à Lei Orgânica do Município de Guabiruba, analise os itens a seguir:

I. Fica admitida a implantação de sistemas de coleta conjunta de águas pluviais e esgotos domésticos ou industriais.

II. O lançamento de esgotos em quaisquer corpos d'água poderá ser precedido de tratamento terciário.

III. Caberá ao Poder Público Municipal incentivar e apoiar a criação de parques ecológicos, hortos, jardins botânicos, hortas, pomares comunitários e áreas de lazer.

É correto o que se afirma em:

- (A) I, II e III.
- (B) II, apenas.
- (C) III, apenas.
- (D) I, apenas.
- (E) II e III, apenas.

## Questão 18

Ao que compete à consulta popular, segundo a Lei Orgânica do Município de Guabiruba, analise as afirmativas a seguir:

I. O Prefeito Municipal poderá realizar consultas populares para decidir sobre assuntos de interesse específico do município, de distrito ou de bairro, cujas medidas deverão ser tomadas diretamente pela administração municipal.

II. É vedada a realização de consulta popular nos 06 meses que antecederem as eleições para qualquer nível de governo.

III. Serão realizadas, no máximo, duas consultas por ano.

É correto o que se afirma em:

- (A) I, II e III.
- (B) II e III, apenas.
- (C) II, apenas.
- (D) III, apenas.
- (E) I, apenas.

## Questão 19

De acordo com a Lei n.º 1458/2014, em seu art. 36, sobre os tipos de formação, analise os itens a seguir:

- I. de integração.
- II. de capacitação.
- III. de atualização.

É tipo de formação o que se afirma em:

- (A) III, apenas.
- (B) I, apenas.
- (C) I, II e III.
- (D) II, apenas.
- (E) II e III, apenas.

## Questão 20

A lei complementar n.º 1453/2014, que consolida o regime jurídico único para os servidores públicos do município, das autarquias e das fundações públicas instituídas e mantidas pelo município, afirma, em seu art. 247, que:

I. Para todos os efeitos previstos na lei n.º 1453/2014, os exames de sanidade física e mental serão desincumbidos de serem realizados por médico designado pelo Município.

II. Em casos especiais, atendendo a natureza da enfermidade, o Chefe do Poder Executivo e os Dirigentes das Autarquias e Fundações Públicas instituídas e mantidas pelo Município deverão obrigatoriamente designar uma Junta Médica para proceder ao exame, dela fazendo parte, ou não, um médico do Município.

III. Os atestados médicos concedidos aos servidores municipais, quando em tratamento fora do Município, terão sua validade condicionada à ratificação posterior por médico designado pelo Município.

É correto o que se afirma em:

- (A) I, II e III.
- (B) II, apenas.
- (C) II e III, apenas.
- (D) I, apenas.
- (E) III, apenas.

## Conhecimentos Específicos

### Questão 21

Na gestão do atendimento ao público, qual abordagem deve ser priorizada para garantir a eficiência durante o atendimento simultâneo?

- (A) Encaminhar todos os clientes para outro dia ou horário, para evitar o atendimento simultâneo.
- (B) Focar no primeiro cliente que chegou, ignorando os demais até a finalização do atendimento.
- (C) Atender múltiplos clientes ao mesmo tempo, sem estabelecer prioridades.
- (D) Utilizar técnicas de gerenciamento de tempo para atender a múltiplos clientes de forma eficaz.
- (E) Distribuir igualmente o tempo entre os clientes, sem concluir nenhum atendimento.

### Questão 22

Em um ambiente de trabalho, a comunicação clara é essencial para garantir a eficiência e eficácia das operações. Nesse contexto, analise as afirmações a seguir:

I. Recados telefônicos devem ser anotados de forma sucinta, omitindo detalhes relevantes.

II. A identificação completa do interlocutor em um recado escrito é desnecessária.

III. Recados e bilhetes devem ser escritos de forma clara, legível e completa.

É correto o que se afirma em:

- (A) III, apenas.
- (B) II, apenas.
- (C) I e III, apenas.
- (D) I, II e III.
- (E) I, apenas.

### Questão 23

Em relação ao atendimento de qualidade, qual das seguintes práticas deve ser adotada para melhorar a satisfação do cliente?

- (A) Fornecer respostas genéricas para acelerar a resolução de problemas.
- (B) Priorizar o atendimento aos conhecidos ou pessoas de status superior.
- (C) Limitar o tempo de atendimento para aumentar a quantidade de atendimentos.
- (D) Ouvir atentamente as necessidades do cliente e oferecer soluções específicas.
- (E) Evitar o contato visual para acelerar a conclusão do atendimento.

## Questão 24

No gerenciamento eficaz do tempo de trabalho, a organização da agenda é crucial. Qual técnica é essencial para o controle eficiente da agenda?

- (A) Agendar compromissos em horários flexíveis sem confirmar com as partes envolvidas.
- (B) Marcar múltiplas reuniões para o mesmo horário para otimizar o dia.
- (C) Priorizar atividades conforme sua importância e urgência na agenda.
- (D) Utilizar diferentes agendas para compromissos pessoais e profissionais.
- (E) Deixar a agenda aberta para qualquer um adicionar compromissos.

## Questão 25

Considerando a importância da organização para a produtividade, qual dos seguintes itens contribui efetivamente para a manutenção de um ambiente de trabalho organizado?

- (A) Manter apenas os itens necessários para o trabalho diário na mesa.
- (B) Organizar os documentos uma vez por mês para economizar tempo.
- (C) Acumular documentos sobre a mesa para fácil acesso.
- (D) Decorar o espaço de trabalho com muitos objetos pessoais.
- (E) Deixar alimentos e bebidas próximos aos equipamentos eletrônicos.

## Questão 26

O atendimento ao telefone é um dos primeiros pontos de contato entre a empresa e o cliente ou parceiro. Nesse contexto, analise as afirmações:

- I. É importante manter a voz calma e clara durante um atendimento telefônico.
- II. Expressar desinteresse durante a chamada pode ser uma estratégia para economizar tempo.
- III. O sigilo e a confidencialidade devem ser mantidos em todas as comunicações.

É correto o que se afirma em:

- (A) I e III, apenas.
- (B) II, apenas.
- (C) I, apenas.
- (D) I, II e III.
- (E) III, apenas.

## Questão 27

Dentro do ambiente profissional, a forma como as pessoas são tratadas pode impactar significativamente na comunicação e no relacionamento interpessoal. Nesse contexto, analise as afirmações a seguir:

- I. O uso de tratamentos informais é apropriado em todas as situações profissionais.
- II. Reconhecer e adaptar-se às preferências de tratamento de cada indivíduo é importante.
- III. Tratamentos formais são desnecessários em comunicações internas.

É correto o que se afirma em:

- (A) I e III, apenas.
- (B) III, apenas.
- (C) I, II e III.
- (D) II, apenas.
- (E) I, apenas.

## Questão 28

Em relação à gestão de documentos, qual das seguintes ações é essencial para o correto protocolo?

- (A) Encaminhar todos os documentos recebidos diretamente para a alta direção.
- (B) Ignorar a data de recebimento dos documentos para agilizar o processo.
- (C) Armazenar documentos novos aleatoriamente, sem seguir uma ordem específica.
- (D) Deixar de registrar a entrada de documentos menos importantes.
- (E) Registrar, classificar e distribuir documentos de maneira sistemática.

## Questão 29

No contexto da gestão de materiais, qual das seguintes afirmações é verdadeira sobre o controle de estoque?

- (A) Não é necessário realizar inventários periódicos no estoque.
- (B) O estoque deve ser organizado sem critérios específicos, para facilitar o acesso.
- (C) É aconselhável manter um registro atualizado de entradas e saídas de materiais.
- (D) O controle de estoque é relevante apenas para grandes empresas.
- (E) Materiais obsoletos devem ser mantidos no estoque para uso futuro.

### Questão 30

Quando se trata de comunicabilidade efetiva, qual característica da voz é crucial para um bom atendimento?

- (A) Usar jargões técnicos para demonstrar conhecimento.
- (B) Utilizar um tom de voz monótono para evitar emoções.
- (C) Falar rapidamente para transmitir a informação mais rápido.
- (D) Manter um tom de voz claro e bem modulado para facilitar o entendimento.
- (E) Alterar frequentemente o volume da voz para manter a atenção do ouvinte.

### Questão 31

A eficiência dos procedimentos de protocolo e rotinas de correspondência é fundamental para a administração de qualquer empresa. Nesse contexto, analise as afirmações a seguir:

I. A triagem e a análise documental devem ser realizadas imediatamente após o recebimento da correspondência.

II. Todos os tipos de postagem são adequados para qualquer documento, independentemente da sua natureza.

III. Registros precisos e detalhados devem ser mantidos para todas as correspondências recebidas e enviadas.

É correto o que se afirma em:

- (A) III, apenas.
- (B) I, apenas.
- (C) I, II e III.
- (D) II, apenas.
- (E) I e III, apenas.

### Questão 32

Considere as afirmativas relacionadas ao planejamento e execução de eventos municipais apresentadas a seguir. Registre V, para verdadeiras, e F, para falsas:

(\_\_\_) Convites oficiais devem ser enviados via e-mail um dia antes do evento.

(\_\_\_) A classificação dos eventos deve considerar o público-alvo e o tipo de atividade.

(\_\_\_) Documentos como atas e relatórios devem ser arquivados conforme protocolo municipal.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta:

- (A) F - V - V.
- (B) V - V - V.
- (C) F - F - F.
- (D) V - F - F.
- (E) F - V - F.

### Questão 33

Dentro do contexto de comunicação empresarial, é fundamental que as anotações sejam feitas de maneira clara e objetiva. Nesse sentido, qual das seguintes práticas é mais recomendada?

- (A) Escrever os recados de forma abreviada e sem detalhes para economizar tempo.
- (B) Utilizar códigos pessoais ininteligíveis para os outros ao anotar recados.
- (C) Registrar os recados incluindo todas as informações relevantes e data/hora.
- (D) Anotar os bilhetes em qualquer papel, sem se preocupar com a organização.
- (E) Deixar para anotar os recados depois de terminar todas as outras tarefas.

### Questão 34

No contexto de um ambiente de trabalho dinâmico, é comum enfrentar a necessidade de atender múltiplas demandas ao mesmo tempo. Nesse contexto, analise as afirmações a seguir:

I. Priorizar atendimentos com base na complexidade pode melhorar a eficiência.

II. Ignorar um cliente enquanto se atende outro é uma prática recomendada.

III. Utilizar um sistema de gerenciamento de filas pode auxiliar no atendimento simultâneo.

É correto o que se afirma em:

- (A) I, II e III.
- (B) I, apenas.
- (C) I e III, apenas.
- (D) III, apenas.
- (E) II, apenas.

### Questão 35

Considerando as boas práticas de arquivo, qual é a ação correta para manter um sistema de arquivamento eficiente?

- (A) Limitar o acesso aos arquivos apenas a gerentes e diretores.
- (B) Misturar diferentes tipos de documentos para economizar espaço.
- (C) Desconsiderar a ordem alfabética para aumentar a velocidade de arquivamento.
- (D) Arquivar documentos sem revisar sua relevância ou necessidade de conservação.
- (E) Utilizar critérios consistentes e métodos claros de classificação e indexação.

### Questão 36

Dentro das boas práticas de atendimento telefônico, qual atitude é fundamental para transmitir profissionalismo e respeito ao interlocutor?

- (A) Falar em um ambiente barulhento para demonstrar um local de trabalho ativo.
- (B) Manter uma postura relaxada e informal durante a ligação.
- (C) Utilizar o viva-voz sempre que possível para realizar multitarefas.
- (D) Demonstrando interesse e calma, mantendo a confidencialidade das informações.
- (E) Compartilhar detalhes da conversa com colegas após a ligação para obter opiniões.

### Questão 37

A maneira como respondemos às chamadas telefônicas pode influenciar a percepção da empresa pelos clientes. Nesse contexto, analise as afirmações a seguir:

- I. Iniciar uma chamada com um cumprimento formal é uma prática recomendada.
- II. Usar gírias e linguagem informal é aceitável dependendo do cliente.
- III. Fraseologias padronizadas ajudam a manter a consistência e o profissionalismo do atendimento.

É correto o que se afirma em:

- (A) I, apenas.
- (B) I e III, apenas.
- (C) III, apenas.
- (D) II, apenas.
- (E) I, II e III.

### Questão 38

Na prática de acolhimento em um ambiente institucional, qual atitude é considerada essencial?

- (A) Direcionar imediatamente a pessoa para outra seção sem escutar sua demanda.
- (B) Manter distância emocional para evitar envolvimento com os casos.
- (C) Oferecer um ambiente amistoso e um atendimento personalizado.
- (D) Utilizar linguagem técnica para impressionar e estabelecer autoridade.
- (E) Receber todos com indiferença para manter a neutralidade.

### Questão 39

Assinale a alternativa correta:

- (A) A ética é definida de uma forma ampla, como a explicitação prática dos comportamentos morais do agir humano, na busca do bem comum e da realização comum (BARSANO, 2014).
- (B) A ética é definida de uma forma ampla, como a explicitação teórico-prática dos comportamentos morais do agir humano, na busca do bem individual e da realização individual (BARSANO, 2014).
- (C) A ética é definida de uma forma reduzida, como a explicitação teórico-prática dos comportamentos morais do agir humano, na busca do bem comum e da realização individual (BARSANO, 2014).
- (D) A ética é definida de uma forma ampla, como a explicitação teórica dos comportamentos morais do agir humano, na busca do bem comum e da realização individual (BARSANO, 2014).
- (E) A ética é definida de uma forma reduzida, como a explicitação prática dos comportamentos morais do agir humano, na busca do bem individual e da realização comum (BARSANO, 2014).

### Questão 40

A comunicação está presente em nossas atividades cotidianas e nas relações pessoais que desenvolvemos, entre elas as relações de trabalho (Gama, Bahia e Godinho, 2019). Ao encontro disso, analise as afirmativas a seguir:

I. A falta de compreensão no processo de comunicação ocasiona discordâncias nas relações interpessoais, interferindo no processo de trabalho.

II. É essencial conhecer os elementos de ordem humana que podem interferir no processo da comunicação, denominados de barreiras da comunicação.

III. A comunicação é a base das relações interpessoais e o sucesso ou não dessa interação com as pessoas dependerá do grau de comunicação que conseguimos estabelecer.

É correto o que se afirma em:

- (A) I, II e III.
- (B) III, apenas.
- (C) I e II, apenas.
- (D) I, apenas.
- (E) II, apenas.





**ESTADO DE SANTA CATARINA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE GUABIRUBA**

**CONCURSO PÚBLICO  
EDITAL N.º 001/2024**

**FOLHA INTERMEDIÁRIA DE RESPOSTAS**

Questões	RESPOSTAS				
01	A	B	C	D	E
02	A	B	C	D	E
03	A	B	C	D	E
04	A	B	C	D	E
05	A	B	C	D	E
06	A	B	C	D	E
07	A	B	C	D	E
08	A	B	C	D	E
09	A	B	C	D	E
10	A	B	C	D	E
11	A	B	C	D	E
12	A	B	C	D	E
13	A	B	C	D	E
14	A	B	C	D	E
15	A	B	C	D	E
16	A	B	C	D	E
17	A	B	C	D	E
18	A	B	C	D	E
19	A	B	C	D	E
20	A	B	C	D	E

Questões	RESPOSTAS				
21	A	B	C	D	E
22	A	B	C	D	E
23	A	B	C	D	E
24	A	B	C	D	E
25	A	B	C	D	E
26	A	B	C	D	E
27	A	B	C	D	E
28	A	B	C	D	E
29	A	B	C	D	E
30	A	B	C	D	E
31	A	B	C	D	E
32	A	B	C	D	E
33	A	B	C	D	E
34	A	B	C	D	E
35	A	B	C	D	E
36	A	B	C	D	E
37	A	B	C	D	E
38	A	B	C	D	E
39	A	B	C	D	E
40	A	B	C	D	E

**INFORMAÇÕES**

O inteiro teor da prova e o gabarito preliminar serão divulgados até as **20h do dia 08 de abril de 2024**, no endereço eletrônico <http://concursos.furb.br>, na página da Prefeitura Municipal de Guabiruba – Concurso Público - Edital n.º 001/2024.

O candidato que tiver qualquer discordância em relação às questões da Prova Objetiva ou ao gabarito preliminar divulgado poderá interpor recurso no período compreendido entre **8h do dia 09 de abril de 2024 e 23h59min do dia 10 de abril de 2024**.

Guabiruba, 07 de abril de 2024.