



RECEPCIONISTA

LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES A SEGUIR

- Os Cadernos de Prova de cada cargo possuem 4 tipos diferentes, sendo o conteúdo das questões o mesmo para todos, diferenciando-se apenas a ordem das questões e alternativas.
- Verifique acima o tipo do seu Caderno de Prova e preencha no cartão-resposta, em campo específico, o número correspondente ao tipo do seu Caderno de Prova.
- Cada questão da prova objetiva constitui-se de quatro alternativas, identificadas pelas letras A, B, C e D, das quais apenas uma é a resposta correta.
- Todas as respostas julgadas como corretas do Caderno de Prova deverão ser transportadas para o cartão-resposta, o qual será o único documento válido para a correção das provas objetivas e não será substituído em hipótese alguma.
- Faça o preenchimento do tipo de prova e da alternativa que julgar correta, conforme o exemplo a seguir: ●
- Confira se este Caderno de Prova corresponde ao cargo para o qual você se inscreveu e se o mesmo contém **35** questões, numeradas de **1 a 35**.
- Verifique no caderno de prova se faltam folhas, se a sequência de questões está correta e se há imperfeições gráficas que possam causar dúvidas. Não serão consideradas reclamações posteriores ao término da prova.
- Deixe sobre a carteira apenas documento de identificação, caneta esferográfica de tinta azul ou preta feita de material transparente e recipiente com água, sem qualquer etiqueta ou rótulo.
- A interpretação das questões é parte integrante da prova, não sendo permitidas perguntas aos fiscais.
- Ao terminar sua prova, entregue o cartão-resposta devidamente **preenchido e assinado** ao fiscal de sala e retire-se imediatamente do local de aplicação das provas.

TEMPO DE PROVA

- A prova objetiva terá duração máxima de **3h00min**, incluído o tempo para preenchimento do cartão-resposta.
- O candidato somente poderá retirar-se do local de prova após 30 minutos de seu início e poderá levar o caderno de provas.
- Os 3 (três) últimos candidatos somente poderão retirar-se da sala de prova simultaneamente e devem fazê-lo após o encerramento da ata de sala.

NÃO É PERMITIDO

- Folhear o Caderno de Prova antes da autorização do fiscal.
- Qualquer tipo de comunicação entre os candidatos durante a aplicação da prova, sob qualquer forma ou alegação.
- Qualquer tipo de consulta, seja por meio de recursos didáticos, elétricos ou eletrônicos.
- Sair da sala durante a realização da prova sem o acompanhamento de um fiscal.
- Uso do banheiro após entregar seu cartão-resposta.
- A permanência de candidatos no local de realização das provas após o término e a entrega do cartão-resposta.

Conhecimentos Específicos

Questão 01

A organização do local de trabalho é crucial para manter a produtividade e a eficiência. Qual das opções abaixo melhor descreve uma prática adequada para a organização do ambiente de trabalho?

- (A) Empilhar documentos aleatoriamente para lidar com eles mais tarde.
- (B) Ignorar a sinalização de segurança para maximizar o espaço disponível.
- (C) Deixar alimentos e bebidas sobre a mesa de trabalho para economizar tempo.
- (D) Manter todos os documentos e materiais necessários organizados e de fácil acesso.

Questão 02

A ética profissional abrange uma variedade de princípios e práticas que guiam o comportamento no ambiente de trabalho. Sobre o assunto, julgue as seguintes afirmações como verdadeiras (V) ou falsas (F):

(__) A ética profissional é opcional e varia significativamente entre diferentes setores.

(__) Respeitar a confidencialidade das informações da empresa é um aspecto central da ética profissional.

(__) A ética profissional permite a divulgação de informações confidenciais para amigos e familiares.

Assinale a alternativa cuja respectiva ordem de julgamento esteja CORRETA:

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

Questão 03

Na rotina de uma recepção, a comunicação escrita desempenha um papel crucial. Avalie as proposições:

I. Anotações devem ser claras e concisas para evitar mal-entendidos.

II. Bilhetes podem ser escritos de forma descuidada, pois são informais.

III. Recados devem incluir todas as informações relevantes, incluindo data e hora.

Assinale a alternativa correta:

- (A) Apenas as proposições II e III estão corretas.
- (B) Apenas a proposição III está correta.
- (C) Apenas as proposições I e II estão corretas.
- (D) Apenas as proposições I e III estão corretas.

Questão 04

No ambiente de trabalho moderno, a competência

técnica no manuseio de equipamentos de escritório é fundamental. Assim, qual das alternativas abaixo representa a definição adequada de "Manutenção preventiva de equipamentos de escritório"?

- (A) Ações realizadas unicamente em resposta a uma falha de equipamento, sem planejamento prévio.
- (B) Procedimentos realizados para prevenir falhas, garantindo a operação eficiente e contínua de copiadoras e impressoras.
- (C) Uma série de reparos técnicos complexos que devem ser realizados exclusivamente por técnicos especializados externos.
- (D) Técnicas de limpeza diária que substituem a necessidade de manutenção técnica profissional.

Questão 05

Na gestão de informações, é crucial estabelecer protocolos claros para o recebimento e a transmissão de dados. Avalie as seguintes afirmações:

I. Todas as informações recebidas devem ser imediatamente compartilhadas com toda a equipe.

II. Informações confidenciais devem ser manuseadas com cuidado e distribuídas apenas para pessoas autorizadas.

III. O registro de informações recebidas é desnecessário, pois confia-se na memória dos colaboradores.

Está(ão) correta(s) apenas:

- (A) As afirmativas I e III.
- (B) As afirmativas II e III.
- (C) A afirmativa II.
- (D) A afirmativa I.

Questão 06

Dentro do contexto das normas de redação oficial, que exigem clareza, formalidade e padronização na comunicação institucional, avalie as afirmações subsequentes quanto à sua aderência e correção conforme esses princípios e julgue-as como verdadeiras (V) ou falsas (F):

(__) Quando se utilizam pronomes de tratamento, os pronomes possessivos correspondentes são sempre usados na terceira pessoa, o que demonstra uma formalidade e distância entre quem fala e quem ouve.

(__) Em relação aos adjetivos ligados a esses pronomes, o gênero gramatical deve alinhar-se com o do substantivo na expressão de tratamento, independentemente do gênero biológico do indivíduo referenciado.

(__) O pronome "Sua Excelência" é utilizado para fazer referência a autoridades em um contexto formal, respeitando a hierarquia e a formalidade.

Assinale a alternativa com a sequência de julgamento respectivamente CORRETA:

- (A) V, V, V.

- (B) F, F, F.
- (C) V, F, F.
- (D) V, F, V.

Questão 07

Quando se trata da entrega de correspondências e encomendas, diversos princípios devem ser observados para manter a integridade e a confidencialidade dos itens. Qual princípio é fundamental para garantir a eficiência e a segurança desse processo?

- (A) Sigilo na manipulação e entrega de correspondências.
- (B) Atraso proposital na entrega para controle de fluxo.
- (C) Priorização de itens de menor importância para agilizar o processo.
- (D) Divulgação dos conteúdos de encomendas para transparência.

Questão 08

Em um ambiente de trabalho, a interação harmoniosa e respeitosa é fundamental para um clima organizacional positivo. Assim, avalie as proposições:

I. Tratar todos com respeito e profissionalismo, independentemente da posição hierárquica.

II. Ignorar feedbacks para evitar conflitos e manter a paz no ambiente de trabalho.

III. Promover uma cultura de inclusão e diversidade, valorizando as diferenças individuais.

Assinale a alternativa CORRETA:

- (A) Apenas as proposições II e III estão corretas.
- (B) Apenas a proposição III está correta.
- (C) Apenas a proposição II está correta.
- (D) Apenas as proposições I e III estão corretas.

Questão 09

Na comunicação formal dentro do ambiente governamental, o uso correto de abreviações e formas de tratamento evidencia respeito e protocolo adequado. Considerando esses aspectos, identifique a alternativa que descreve a aplicação correta de formas de tratamento na redação oficial:

- (A) No vocativo de uma carta, utiliza-se a forma abreviada do pronome de tratamento, seguida pela designação do cargo da pessoa.
- (B) Na redação oficial, é adequado iniciar correspondências com "Olá" ou "Oi" seguido do primeiro nome da pessoa, para criar um ambiente mais amigável.
- (C) O endereçamento de correspondências oficiais deve omitir o cargo do destinatário para manter a neutralidade.

- (D) Abreviações como "Sr." ou "Sra." são recomendadas no corpo do texto da redação oficial para economizar espaço.

Questão 10

Em um ambiente de trabalho, a qualidade do atendimento ao público pode refletir diretamente na imagem da empresa. Diante disso, qual das seguintes práticas é essencial para garantir um atendimento ao público eficaz e satisfatório?

- (A) Limitar as opções de contato disponíveis para o cliente.
- (B) Ignorar o feedback dos clientes para agilizar o processo.
- (C) Manter uma postura profissional e empática durante o atendimento.
- (D) Evitar o contato visual para manter a concentração.

Questão 11

Dentro do contexto de melhorias contínuas no atendimento ao cliente, qual das seguintes técnicas é considerada eficaz para melhorar a satisfação do cliente?

- (A) Ignorar as sugestões dos clientes para manter o controle do atendimento.
- (B) Personalizar o atendimento, adaptando-se às necessidades individuais do cliente.
- (C) Desencorajar os clientes de expressarem suas preocupações para evitar conflitos.
- (D) Aplicar a mesma abordagem padrão para todos os clientes, independentemente de suas necessidades.

Questão 12

Dentro do contexto da conduta profissional, o sigilo é fundamental. Identifique quais dos seguintes itens estão diretamente relacionados ao conceito de "Sigilo profissional":

1. Proteção de informações pessoais e sensíveis dos clientes.
2. Divulgação de segredos comerciais para ganhar vantagem pessoal.
3. Compartilhamento de informações confidenciais em reuniões públicas.

Assinale a alternativa CORRETA:

- (A) O item 2 apenas.
- (B) O item 3 apenas.
- (C) Os itens 1 e 2 apenas.
- (D) O item 1 apenas.

Questão 13

No contexto corporativo, a recepção é muitas vezes a primeira impressão que um cliente tem da empresa. Com base nisso, qual característica é primordial para os

serviços de recepção?

- (A) Priorizar tarefas administrativas sobre o atendimento ao cliente.
- (B) Assegurar um ambiente acolhedor e uma comunicação clara.
- (C) Deixar os visitantes esperando para demonstrar a importância da empresa.
- (D) Manter um ambiente fechado e restrito para evitar distrações.

Questão 14

A gestão eficaz da agenda e dos protocolos é essencial para manter a ordem e a eficiência no ambiente de trabalho. Qual das seguintes afirmações melhor descreve uma prática correta no controle de agendas e protocolos?

- (A) Deixar a agenda aberta para qualquer pessoa alterar conforme necessário.
- (B) Priorizar tarefas conforme a urgência e importância, mantendo um registro atualizado de compromissos.
- (C) Marcar compromissos em horários já ocupados para otimizar o tempo.
- (D) Ignorar solicitações de reunião que não sejam de alta gestão.

Questão 15

A higiene pessoal e os cuidados no local de trabalho não apenas promovem um ambiente saudável, mas também refletem o profissionalismo dos funcionários. Avalie as afirmações seguintes:

I. Manter o local de trabalho limpo e organizado contribui para a prevenção de doenças.

II. A higiene pessoal é irrelevante para o ambiente de trabalho profissional.

III. Usar equipamentos de proteção individual quando necessário garante a segurança de todos.

Assinale a alternativa correta:

- (A) Apenas as proposições II e III estão corretas.
- (B) Apenas a proposição I está correta.
- (C) Apenas as proposições I e III estão corretas.
- (D) Apenas as proposições I e II estão corretas.

Questão 16

Dentro do contexto administrativo, a expedição de correspondências e documentos segue procedimentos específicos para garantir eficácia e segurança. Identifique o conceito que está diretamente relacionado ao processo de expedição de documentos:

1. Confirmação de recebimento.
2. Armazenamento de longo prazo.
3. Catalogação por relevância.

Assinale a alternativa CORRETA:

- (A) Os itens 1 e 3 apenas.
- (B) O item 1 apenas.
- (C) Os itens 1 e 2 apenas.
- (D) O item 2 apenas.

Questão 17

Considerando os elementos que contribuem para a qualidade no atendimento ao público, qual das seguintes ações é fundamental?

- (A) Mostrar interesse e empatia pelo cliente.
- (B) Evitar o contato direto para reduzir o tempo de atendimento.
- (C) Tratar todos os clientes com impaciência para impulsionar a eficiência.
- (D) Responder de forma automática sem escutar ativamente o cliente.

Questão 18

Na elaboração de um documento organizacional, é fundamental manter um estilo que reflita profissionalismo e clareza. Dentre as opções abaixo, qual descreve a melhor prática na redação de documentos oficiais e de comunicação empresarial?

- (A) Incluir elementos humorísticos frequentemente para tornar o texto mais agradável.
- (B) Utilizar uma linguagem formal e impessoal, evitando jargões e expressões coloquiais.
- (C) Adotar um estilo informal e pessoal, similar ao utilizado em mensagens entre amigos.
- (D) Preferir o uso de uma linguagem rebuscada e técnica, independentemente do público-alvo.

Questão 19

Dentro do contexto de comunicação empresarial, a comunicação telefônica desempenha um papel crucial. Associe os conceitos relacionados a este meio de comunicação com suas respectivas características ou consequências:

Coluna 1:

- A. Etiqueta telefônica.
- B. Registro de chamadas.
- C. Feedback imediato.

Coluna 2:

- (__) Assegura uma comunicação eficaz e respeitosa.
- (__) Mantém um histórico detalhado para referência futura.
- (__) Permite esclarecer dúvidas e confirmar entendimento durante a ligação.

Assinale a alternativa cuja a sequência da associação, de cima para baixo, esteja CORRETA:

- (A) A, B, C.
- (B) B, A, C.
- (C) C, B, A.
- (D) A, C, B.

Questão 20

No âmbito da gestão documental, diferentes práticas são adotadas para manter a organização e a acessibilidade dos arquivos. Avalie as seguintes afirmações e marque (V) verdadeiro para as afirmações verdadeiras e (F) falso para as afirmações falsas:

() A classificação dos documentos deve ser aleatória para aumentar a segurança das informações.

() Documentos confidenciais devem ser armazenados em locais de fácil acesso para agilizar consultas.

() O arquivamento sistemático facilita a recuperação e a gestão da informação.

Assinale a alternativa com a sequência, de cima para baixo, CORRETA:

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

Língua Portuguesa

Questão 21

Para ela, reconhecer Gama escritor é fundamental para que sua biografia não seja reduzida a um relato chapado, a umas poucas linhas na história do abolicionismo.

(<https://www.bbc.com/portuguese/articles/cd1wxx9e735o>.adaptado.)

Assinale a opção que contenha um substantivo comum:

- (A) ela
- (B) biografia
- (C) Gama
- (D) reduzida

Questão 22

_____ em Salvador, Gama era filho de uma escrava liberta com um _____ de portugueses. Quando ele tinha 10 anos, seu _____ pai o vendeu como escravo.

(<https://www.bbc.com/portuguese/articles/cd1wxx9e735o>.adaptado.)

Assinale a opção que contenha a grafia correta das palavras:

- (A) nacido – descendente - próprio
- (B) nascido – decendente - proprio
- (C) nascido – descendente - próprio

- (D) nacido – descendente - próprio

Questão 23

A pesquisadora descobriu um personagem muito mais dinâmico do que as belas linhas que a historiografia consagrada lhe reservou.

(<https://www.bbc.com/portuguese/articles/cd1wxx9e735o>.adaptado.)

Assinale a expressão que contenha substantivo sem adjetivo:

- (A) personagem muito mais dinâmico
- (B) do que as belas linhas
- (C) a pesquisadora descobriu um
- (D) a historiografia consagrada lhe reservou

Questão 24

Para a grandiosidade de Luiz Gama, o negro, o libertador de escravos, o uso da palavra é uma coisa que nem era 'inesperada'.

(<https://www.bbc.com/portuguese/articles/cd1wxx9e735o>.adaptado.)

O vocábulo destacado trata-se de:

- (A) Adjetivo referente ao substantivo 'palavra'.
- (B) Adjetivo referente ao substantivo 'coisa'.
- (C) Substantivo feminino abstrato singular.
- (D) Pronome possessivo feminino singular.

Questão 25

Depois, ao escrever nos jornais onde estavam os homens brancos letrados, ele passou a ocupar uma instância de poder.

(<https://www.bbc.com/portuguese/articles/cd1wxx9e735o>.adaptado.)

Assinale a opção que contenha um substantivo no plural:

- (A) brancos
- (B) jornais
- (C) letrados
- (D) depois

Questão 26

Nos últimos anos, o abolicionista foi reconhecido como verdadeiro advogado autodidata, sabendo utilizar as leis vigentes para conseguir alforriar muitos escravos.

(<https://www.bbc.com/portuguese/articles/cd1wxx9e735o>.adaptado.)

Assinale a opção que contenha apenas adjetivos.

- (A) verdadeiro – vigentes.
- (B) autodidata – muitos.

- (C) reconhecido – leis.
- (D) abolicionista – escravos.

Questão 27

Foi em 1995 que a pesquisadora Lígia Fonseca Ferreira começou a estudar a vida e a obra de uma figura singular da história brasileira: o abolicionista Luiz Gonzaga Pinto da Gama.

(<https://www.bbc.com/portuguese/articles/cd1wxx9e735o>.adaptado.)

Assinale a opção CORRETA quanto à divisão silábica:

- (A) fo-i.
- (B) bra-si-le-i-ra.
- (C) abo-li-cio-nis-ta.
- (D) co-me-çou.

Questão 28

Ele era praticamente uma contradição. Numa república de ímpeto embranquecedor, a história foi contada tendo as grandes famílias, as famílias poderosas nos papéis principais.

(<https://www.bbc.com/portuguese/articles/cd1wxx9e735o>.adaptado.).

Assinale a opção que contenha adjetivos de mesmo número:

- (A) grandes – poderosas – principais
- (B) principais – grandes – papéis
- (C) famílias – poderosas – papéis
- (D) contradição – ele – república

Questão 29

O próprio Luiz Gama brinca com isso em um versinho, no qual ele dizia "ciências e letras não são para vós; pretinho da costa não é gente aqui". Luiz Gama era o contrário de tudo aquilo, ele era o negro que escrevia, o negro que lia.

(<https://www.bbc.com/portuguese/articles/cd1wxx9e735o>.adaptado.)

Assinale a opção que contenha substantivos de mesmo gênero:

- (A) versinho – negro – Luiz
- (B) ciências – letras – vós
- (C) brinca – dizia – era
- (D) próprio – isso – tudo

Questão 30

Figura-chave no movimento abolicionista brasileiro, Luiz Gama, homenageado pela Escola de Samba Portela no Carnaval de 2024, também se destacava por seus talentos literários e jornalísticos.

(<https://www.bbc.com/portuguese/articles/cd1wxx9e735o>.adaptado.)

Assinale a opção CORRETA quanto ao número de sílabas:

- (A) também - trissílaba.
- (B) seus - dissílaba.
- (C) literários - quadrissílaba.
- (D) abolicionista - polissílaba.

Conhecimentos Gerais

Questão 31

Qual é o nome do ex-presidente brasileiro que, quando ocupava o cargo de Ministro da Fazenda, foi um dos responsáveis pela reestruturação da economia do país, com a implantação do Plano Real?

- (A) Fernando Collor de Mello.
- (B) Michel Temer.
- (C) Fernando Henrique Cardoso.
- (D) Itamar Franco.

Questão 32

Segundo o Estatuto dos Servidores Públicos do município de Paraíso/SC, qual das alternativas abaixo NÃO se refere a uma forma de provimento de cargo público?

- (A) Nomeação.
- (B) Promoção.
- (C) Aproveitamento.
- (D) Recolocação.

Questão 33

A divisa do município de Paraíso/SC com a República Argentina tem como referência:

- (A) O Rio do Ouro.
- (B) O Rio Peperi-Guaçú.
- (C) O Rio Araranguá.
- (D) O Rio Biguaçu.

Questão 34

"De acordo com dados da Direção Nacional de Migrações em Buenos Aires enviados ao jornal, apenas 38 pessoas que tentaram entrar na Argentina vindas do Brasil desde 1º de janeiro foram barradas, de um total de quase um milhão. As pessoas não foram aceitas por vários motivos, entre eles, documentação incorreta."

Disponível em:<https://www.terra.com.br/noticias>

O trecho acima fala de uma suposta medida de Javier Milei, atual presidente da Argentina, que gerou um certo incômodo no cenário das relações entre o Brasil e o seu país. Neste contexto, o governo de Milei foi acusado de:

- (A) Selecionar por condição social os brasileiros que teriam direito a fazer turismo no país.
- (B) Proibir a entrada de brasileiros que pretendem morar na Argentina, sob a justificativa de que estes ocupariam as raras vagas de emprego existentes no país.
- (C) Barrar a entrada de brasileiros que estudam ou pretendem estudar nas universidades Argentinas.
- (D) Impedir que comerciantes brasileiros entrassem na Argentina para adquirir produtos a um custo baixo, para vendê-los mais caro no Brasil.

Questão 35

De acordo com a Lei Orgânica de Paraíso/SC, visando a descentralização administrativa do Poder e dos serviços públicos, o Município poderá ser subdividido em:

I. Distritos e linhas.

II. Linhas e localidades.

III. Vilas e bairros.

IV. Localidade e bairros.

Estão CORRETOS:

- (A) Os itens I e III.
- (B) Os itens I e IV.
- (C) Os itens II e III.
- (D) Os itens II e IV.