



Concurso Público para provimento dos cargos efetivos da Prefeitura de Flores de Goiás

RECEPCIONISTA

CADERNO DE QUESTÕES

15/06/2025

DISCIPLINA	QUESTÕES
Língua Portuguesa	01 a 10
Matemática	11 a 15
Atualidades e História, Geografia e Conhecimentos Gerais de Goiás e de Flores de Goiás/GO	16 a 20
Noções de Informática	21 a 25
Legislação	26 a 30
Conhecimentos Específicos do Cargo	31 a 40

SOMENTE ABRA ESTE CADERNO QUANDO AUTORIZADO

LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES

Atenção: Transcreva no espaço designado do seu CARTÃO-RESPOSTA, com sua caligrafia usual, considerando as letras maiúsculas e minúsculas, a seguinte frase:

Algumas escolhas não podem ser desfeitas.

1. Quando for autorizado abrir o caderno de questões, verifique se ele está completo ou se apresenta imperfeições gráficas que possam gerar dúvidas. Se isso ocorrer, solicite outro exemplar ao fiscal de sala.
2. Este caderno é composto por questões de múltipla escolha. Cada questão apresenta 4 (quatro) alternativas de respostas, das quais apenas uma é a correta.
3. O cartão-resposta é personalizado e não será substituído em caso de erro no preenchimento. Ao recebê-lo, confira se seus dados estão impressos corretamente. Se houver erro de impressão, notifique o fiscal de sala.
4. Preencha, integralmente, um alvéolo por questão, utilizando caneta de tinta AZUL ou PRETA, fabricada em material transparente. A questão deixada em branco, com rasura ou com marcação dupla terá pontuação ZERO.

CONCURSO PÚBLICO

Leia o **Texto 1** para responder às questões de **01 a 03**.

Texto 1**Fernanda Torres ganha Globo de Ouro de Melhor Atriz**

Ela é a primeira brasileira a receber a estatueta, considerada uma prévia do Oscar. 'Ainda estou aqui' concorria a Melhor Filme de Língua Estrangeira, que premiou 'Emília Pérez'

A brasileira Fernanda Torres levou, neste domingo (05/01/25), o Globo de Ouro de Melhor Atriz por sua atuação em "Ainda estou aqui". Com isso, ela se tornou a primeira brasileira a faturar a estatueta que é considerada uma prévia do Oscar, o principal prêmio da indústria do cinema.

Torres dedicou o prêmio à sua mãe, Fernanda Montenegro, que concorreu na mesma categoria em 1999 por sua atuação em "Central do Brasil".

- "Isso é uma prova que a arte pode resistir através da vida" - Fernanda Torres em discurso ao receber o Globo de Ouro de melhor atriz neste domingo (5).

"Ainda estou aqui", dirigido por Walter Salles, concorria ao prêmio de Melhor Filme de Língua Estrangeira, que acabou vencido pelo musical "Emília Pérez". A produção francesa, ambientada no México, tem sido criticada por abordar a cultura mexicana e mulheres transgênero de maneira estereotipada.

O longa brasileiro se baseia no livro de mesmo nome de Marcelo Rubens Paiva e conta a história de Eunice Paiva, mãe do escritor, interpretada por Fernanda Torres, em busca do paradeiro de seu marido, Rubens Paiva, ex-deputado federal sequestrado, torturado e morto por agentes da ditadura militar em 1971.

"Ainda estou aqui" já levou mais de 3 milhões de pessoas aos cinemas e é a maior bilheteria brasileira do pós-pandemia. O filme recebeu o prêmio de Melhor Roteiro no Festival de Veneza e é o candidato brasileiro ao Oscar. Fernanda Torres também é cotada a disputar a estatueta. Os indicados serão conhecidos em 17 de janeiro, como registrou o jornal O Globo.

Disponível em: <<https://www.nexojornal.com.br/extra/2025/01/06/fernanda-torres-globo-de-ouro>>. Acesso em: 11 jan. 2025. [Adaptado].

QUESTÃO 01

O Texto 1 nos fala sobre o reconhecimento à equipe do filme brasileiro "Ainda estou aqui" numa premiação internacional, mostrando a repercussão desse longa-metragem fora do país. O gênero textual nele representado mostra sua relevância social por

- (A) retratar a trajetória do diretor brasileiro Walter Salles desde o lançamento do filme "Central do Brasil" até sua premiação como melhor diretor em 2025.
- (B) relatar o alcance da produção cinematográfica brasileira, que, com esse filme, aborda um tema de importância histórica para o país, a ditadura militar.
- (C) argumentar a favor da ampliação do público dos cinemas brasileiros, que teve um crescimento no período pós-pandemia.
- (D) criticar a produção cinematográfica francesa pelo lançamento do filme "Emília Pérez", que ganhou o Globo de Ouro de Melhor Filme.

QUESTÃO 02

Em "Torres dedicou o prêmio à sua mãe, Fernanda Montenegro [...]", a regência do verbo "dedicar" justifica-se pela sua transitividade. Tem-se o mesmo caso de regência verbal na frase

- (A) "Eu dei o pacote ao meu irmão."
- (B) "Ela precisa de ajuda."
- (C) "Eu ouvi a notícia no rádio."
- (D) "Ele encontrou o livro perdido."

QUESTÃO 03

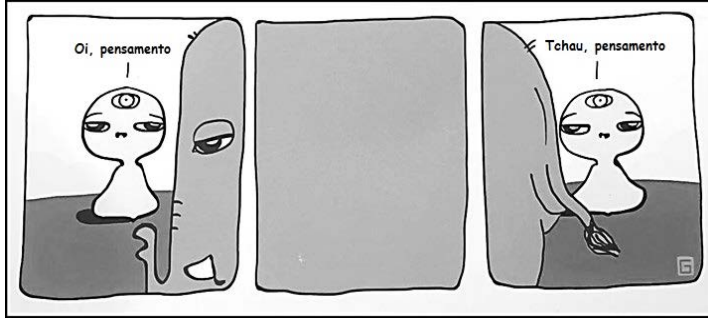
Na frase "Ainda estou aqui" já levou mais de 3 milhões de pessoas aos cinemas e é a maior bilheteria brasileira do pós-pandemia.", a coordenação entre orações revela o sucesso do filme de Fernanda Torres por

- (A) comparar a quantidade de pessoas que já assistiram ao filme com a bilheteria brasileira do pós-pandemia.
- (B) contradizer a informação sobre o público do filme com a informação sobre a bilheteria brasileira do pós-pandemia.
- (C) contrapor duas informações sobre a bilheteria do filme.
- (D) justapor duas informações sobre o público que já assistiu ao filme.

RASCUNHO

Leia o **Texto 2** para responder às questões **04** e **05**.

Texto 2



Disponível em: <<https://www.instagram.com/gurulino/>>. Acesso em: 12 jan. 2025.

QUESTÃO 04

A tirinha retrata o personagem Guru, criado pelo artista brasileiro Pedro Sangeon, que aborda, em suas ilustrações, temas relacionados à meditação, yoga, espiritualidade, entre outros. Pelo humor, a tirinha explora

- (A) a passividade do personagem, que se deixa levar pelos pensamentos repetitivos.
- (B) a transitoriedade dos pensamentos, que tomam a mente, mas se vão em seguida.
- (C) o desconforto do personagem pelos pensamentos aleatórios que lhe tomam a mente.
- (D) o desencontro dos pensamentos, que se tornam confusos na mente do personagem.

QUESTÃO 05

Nas falas de Guru, “Oi, pensamento” e “Tchau, pensamento”, emprega-se a vírgula pois o

- (A) aposto deve ser isolado por vírgula.
- (B) adjunto adnominal prescinde de vírgula.
- (C) vocativo vem normalmente isolado por vírgula.
- (D) objeto direto vem usualmente isolado por vírgula.

Leia o **Texto 3** para responder às questões de **06** a **08**.

Texto 3

Rael abriu os olhos lentamente, o sol que entrava pelas frestas das tábuas irritava seus olhos. Levantou e foi até a cozinha, onde a mãe estava preparando o café. Ela lhe perguntou algo, mas ele não ouviu direito e foi para o banheiro lavar o rosto.

[...]

– Fio, estão chamando lá fora, acho que é o Will – disse sua mãe.

Rael se dirigiu ao portão e avistou Will e Dida, dois amigos que havia muito não encontrava.

– E aí, manos! Que saudade, por onde vocês tavam, hein?

– Rael, meu truta! Nós tava em Paraisópolis. Eu e o Dida tivemos que ir pra lá por causa do nosso pai, arrumou uma treta aqui.

– É, isso eu fiquei sabendo, mas vocês podiam avisar, pô! Todo mundo ficou preocupado, não sabiam nem o que tinha acontecido com vocês.

– Só! Mas o importante é que nós voltamos e vamos visitar todos os manos, tá ligado?

FERREZ. *Capão pecado*. São Paulo: Planeta, 2016.

QUESTÃO 06

O Texto 3 é um trecho de *Capão pecado*, livro escrito por Ferréz, autor conhecido por narrar episódios da vida dos moradores da periferia de São Paulo. No diálogo transcrito entre Rael, Will e Dida, é possível identificar qual fenômeno linguístico?

- (A) Variação linguística sociocultural.
- (B) Variação linguística histórica.
- (C) Sinestesia.
- (D) Metáfora.

QUESTÃO 07

Mantém-se a correção gramatical, com relação aos princípios de concordância verbal e nominal, no trecho reescrito:

- (A) Rael abriu os olhos lentamente, o sol que entrava pelas frestas das tábuas irritavam seus olhos.
- (B) Rael abriu os olhos lentamente, o sol que entrava pelas fresta das tábuas irritava seus olhos.
- (C) Rael e sua mãe se dirigiram ao portão e avistaram Will e Dida, dois amigos que havia muito não encontrava.
- (D) Rael e sua mãe se dirigiram ao portão e avistaram Will e Dida, dois amigos que havia muito não encontravam.

QUESTÃO 08

No trecho “Ela lhe perguntou algo, mas ele não ouviu direito e foi para o banheiro lavar o rosto.”, temos um exemplo de colocação pronominal do tipo

- (A) inicial.
- (B) final.
- (C) próclise.
- (D) ênclise.

Leia o **Texto 4** para responder às questões **09** e **10**.

Texto 4**A vida presta, e muito!**

Quem resiste e enfrenta a violência no cotidiano são as mulheres e mães

Vivian Mesquita, Colunista ICL

Fernandinha Torres, uau!

A alegria que tomou o Brasil ao celebrar o Globo de Ouro da atriz se compara à Copa do Mundo de Futebol, final do Brasileirão e à medalha de ouro nos Jogos Olímpicos. A arte brasileira presta, e muito!

Mais de 3 milhões de pessoas assistiram, até janeiro, ao filme que consagrou Fernanda Torres como melhor atriz em filme dramático na premiação. “Ainda estou aqui” é uma obra extraordinária do cinema nacional. Narra um dos episódios mais tristes da ditadura no Brasil e é também um retrato da resistência feminina.

Em entrevista esta semana ao N2, a filha mais velha do casal Eunice e Rubens Paiva, Vera Paiva, lembra que quem resiste e enfrenta a violência no cotidiano são as mães. As mães da Praça de Maio, na Argentina, as Mães de Maio, de Acari, e de Paraisópolis, no Brasil.

“Minha mãe segurou firme como mãe e como mulher e o Marcelo (Paiva, irmão de Vera) fez uma homenagem justa para as mulheres latino-americanas, que é quem segura essa onda, quem de fato refaz o traçado para manter a família junta e a resistência do cotidiano a essa violência do Estado”, disse Vera Paiva.

As Mães da Praça de Maio a que Vera se refere foi o movimento que começou em 1977, na Argentina, quando 14 mulheres se reuniram na Praça de Maio, em Buenos Aires, para protestar pela falta de informações sobre seus filhos desaparecidos na ditadura do regime militar. As mulheres vestiam lenços brancos na cabeça e três delas chegaram a desaparecer, perseguidas pelo regime. No Brasil, o movimento das Mães de Maio representa as vítimas do massacre que tirou a vida de centenas de civis em São Paulo — a maioria sem passagem pela polícia —, numa ação da polícia em retaliação a um ataque a policiais feito pelo PCC em 2006. Até hoje não se sabe ao certo o número exato de mortos na operação.

O movimento Mães de Acari completou 34 anos em 2024. Ele representa a luta de mães e familiares dos 11 adolescentes executados por um grupo de extermínio composto por policiais militares de Magé, na Baixada Fluminense, no Rio de Janeiro.

Já o massacre de Paraisópolis completou cinco anos em primeiro de dezembro do ano passado, sem a definição de uma pena para os responsáveis pela morte de 9 jovens.

[...]

Quando eu revejo a cena da atriz britânica Tilda Swinton aplaudindo de pé e celebrando a vitória de Fernanda Torres na mesma categoria em que ela também estava disputando o prêmio, eu penso que sim, a vida ainda vale a pena para nós, mulheres.

Disponível em: <<https://iclnoticias.com.br/a-vida-presta-e-muito/>>. Acesso em: 12 jan. 2025.

QUESTÃO 09

O Texto 4 é um artigo de opinião redigido pela jornalista Vivian Mesquita sobre o Globo de Ouro recebido pela atriz Fernanda Torres. Para reforçar a sua opinião de que quem resiste e enfrenta a violência no cotidiano são as mulheres e mães, anunciada no subtítulo do texto, a jornalista faz uso de

- (A) comparações entre as formas de extermínio de pessoas ocorridas na Argentina e no Brasil.
- (B) citações de eventos em que mães se manifestaram em protesto à morte ou desaparecimento de seus filhos.
- (C) inferências sobre a alegria que tomou o Brasil ao celebrar a premiação recebida pela atriz.
- (D) pressuposições a respeito do motivo pelo qual Tilda Swinton celebrou a vitória de Fernanda Torres.

QUESTÃO 10

Na frase “Mais de 3 milhões de pessoas assistiram, até janeiro, ao filme que consagrou Fernanda Torres como melhor atriz em filme dramático na premiação.”, observa-se a regência correta, de acordo com a norma padrão, do verbo “assistir”. A regência verbal está corretamente empregada porque “assistir”, no sentido de ver, observar, testemunhar é um verbo

- (A) transitivo indireto.
- (B) transitivo direto.
- (C) intransitivo.
- (D) bitransitivo.

RASCUNHO

QUESTÃO 11

Leia o texto a seguir.

Uma pesquisa desenvolvida no Centro de Epidemiologia Comportamental e Saúde Comunitária, da Universidade Estadual de San Diego, Califórnia, EUA, consistiu em aferir os níveis de cotinina - uma substância que resulta do metabolismo da nicotina no organismo - antes e depois de um evento de narguilé, dos fumantes e os não-fumantes, participantes do evento.

Entre os fumantes de narguilé, os níveis médios de cotinina urinária aumentaram significativamente após o evento, de 16 ng/mg (nanograma por miligrama) para 136 ng/mg. Entre os não-fumantes, os níveis médios de cotinina urinária aumentaram, depois do evento, de 0,4 ng/mg para 1 ng/mg.

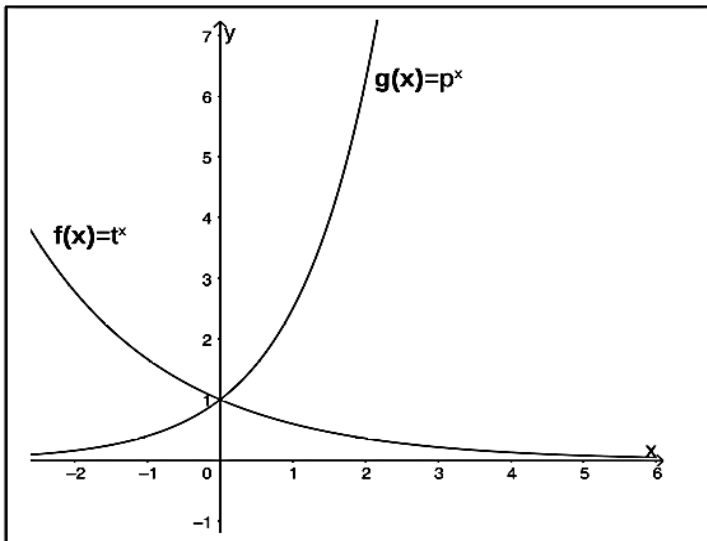
Kassem NOF, et al. Levels of Urine Cotinine from Hookah Smoking and Exposure to Hookah Tobacco Secondhand Smoke in Hookah Lounges and Homes. *Int J High Risk Behav Addict.* 2018, Mar; 7(1). [Adaptado].

Com base nas informações apresentadas no texto, considere x o valor, em porcentagem, do aumento relativo do nível de cotinina, entre os fumantes. De maneira similar, considere y o valor entre os não-fumantes. Desse modo, a razão $\frac{x}{y}$ é igual a

- (A) 5,0.
- (B) 7,5.
- (C) 60,5.
- (D) 120,0.

QUESTÃO 12

Na figura a seguir, estão representadas duas funções exponenciais, $f(x)$ e $g(x)$.

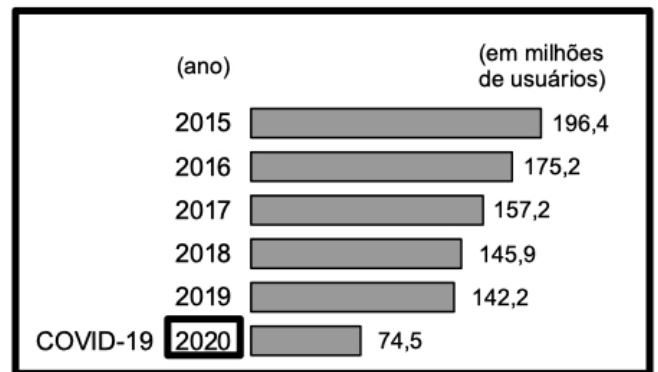


Considerando as informações apresentadas, a relação entre t e p é dada por:

- (A) $t = p = 1$.
- (B) $t > p$.
- (C) $t < p$.
- (D) $t = 2p$.

QUESTÃO 13

Observe o gráfico a seguir.



GOIÂNIA. Prefeitura Municipal de Goiânia. *PlanmobGyn: Plano de Mobilidade Urbana de Goiânia.* 1ª Edição 2024-2033. Coord.: Secretaria Municipal de Planejamento Urbano e Habitação - SEPLANH. Comissão Executiva do Plano Diretor. Goiânia. 11 abr. 2024. p. 422. [Adaptado].

O gráfico faz parte dos estudos contidos no “PlanmobGyn: Plano de Mobilidade Urbana de Goiânia” e apresenta o histórico da demanda de usuários do transporte coletivo da Região Metropolitana de Goiânia, entre os anos de 2015 a 2021, com destaque para os anos em que a demanda foi afetada pela COVID 19. Com base nas informações contidas no gráfico, considere M a redução média, de um ano para o outro, entre 2015 e 2019, da quantidade de usuários do transporte coletivo. Desse modo, a redução da quantidade de usuários de 2019 para 2020 é, aproximadamente,

- (A) $2M$.
- (B) $3M$.
- (C) $4M$.
- (D) $5M$.

QUESTÃO 14

Leia o texto a seguir.

Animais maiores têm mais facilidade em manter seus níveis metabólicos do que animais menores. Isso se deve à razão entre o volume e a área superficial de cada um desses animais.

Enquanto um urso polar, por exemplo, tem uma razão aproximadamente igual a 6, um beija-flor tem algo em torno de 0,5. Isso indica que o urso retém calor de forma eficiente, porém, o pequeno pássaro perde calor rapidamente e, portanto, precisa de batimentos cardíacos acelerados e uma ingestão alimentar relativamente grande para manter seu metabolismo.

Pode-se demonstrar essa relação ao se examinar a razão entre o volume e a área da superfície de uma série de cubos, como mostra a tabela a seguir.

Aresta (cm)	Área superficial (cm ²)	Volume (cm ³)	Razão entre o volume e a área superficial
1	6	1	0,17
3	54	27	0,5
10	600	1 000	1,67
36	7 776	46 656	6
100	60 000	1 000 000	16,67

Glazer, E. *Real-life math: everyday use of mathematical concepts*. British Library Cataloguing: Westport, 2002. [Adaptado].

Com base nessas informações, considerando n a medida da aresta do cubo, a razão entre o volume e a área é dada por:

- (A) $6n^2$.
- (B) $\frac{n^3}{6}$.
- (C) $\frac{n^2}{6}$.
- (D) $\frac{n}{6}$.

RASCUNHO

QUESTÃO 15

Um lote, em formato retangular, está localizado na esquina de duas ruas perpendiculares entre si. A medida do comprimento e da largura desse lote são, respectivamente, 32 m e 8 m. Por ser localizado em uma esquina, não pode haver construção em duas faixas retangulares desse lote, cada uma delas correspondente à frente do lote para cada uma das ruas. Considerando como x a largura, em metros, de cada uma dessas faixas retangulares, a expressão que representa a área na qual pode haver construção, nesse lote, é

- (A) $x^2 + 40 - 256$.
- (B) $x^2 - 40x + 256$.
- (C) $-x^2 + 40x - 256$.
- (D) $-x^2 - 40x - 256$.

RASCUNHO

QUESTÃO 16

Antes de ser elevada à categoria de município com o nome de Flores de Goiás no ano de 1963, tal localidade era oficialmente chamada de

- (A) Santana.
- (B) Urutágua.
- (C) Ponte Nova.
- (D) Meia Ponte.

QUESTÃO 17

É um Patrimônio Histórico e Artístico Estadual localizado em Flores de Goiás:

- (A) a Ponte Epitácio Pessoa.
- (B) o Santuário do Divino Pai Eterno.
- (C) a Igreja Nossa Senhora do Rosário.
- (D) o Santuário de Nossa Senhora da Abadia.

QUESTÃO 18

Existe uma região de Flores de Goiás que é conhecida como "Pantanal de Flores de Goiás" em virtude de sua

- (A) umidade.
- (B) economia.
- (C) poluição.
- (D) história.

QUESTÃO 19

Em meados do século XVIII, a Corte portuguesa elevou Goiás à categoria de capitania, tornando-a independente

- (A) da Bahia.
- (B) de São Paulo.
- (C) de Minas Gerais.
- (D) do Rio de Janeiro.

QUESTÃO 20

É considerada a principal atividade econômica de Flores de Goiás:

- (A) a indústria.
- (B) o serviço informal.
- (C) o comércio.
- (D) a agropecuária.

RASCUNHO

QUESTÃO 21

No Windows 10, uma funcionalidade essencial da interface gráfica é a utilização de atalhos de teclado para aumentar a eficiência do usuário. Qual atalho é utilizado para abrir o Gerenciador de Tarefas diretamente?

- (A) Ctrl + Alt + Del.
- (B) Ctrl + Shift + Esc.
- (C) Alt + Tab.
- (D) Windows + Tab.

QUESTÃO 22

Durante a pesquisa de arquivos no Windows, um usuário deseja localizar um documento de texto criado recentemente, mas não se lembra do nome. Qual filtro de pesquisa ele deve usar para restringir os resultados pelo tipo de arquivo desejado?

- (A) *.mp3
- (B) *.mp4
- (C) *.txt
- (D) *.jpg

QUESTÃO 23

No aplicativo Bloco de Notas, disponível no Windows, qual funcionalidade permite localizar rapidamente uma palavra ou expressão em um texto?

- (A) Ctrl + H.
- (B) Ctrl + F.
- (C) Ctrl + A.
- (D) F7.

QUESTÃO 24

Qual procedimento de backup no Windows oferece maior proteção contra perda de dados ao permitir a restauração completa do sistema?

- (A) Backup de Arquivos.
- (B) Restauração do Sistema.
- (C) Backup e Restauração.
- (D) Histórico de Arquivos.

QUESTÃO 25

No PowerPoint, para aplicar um efeito de transição em um slide, o usuário deve

- (A) selecionar o slide desejado, acessar a guia "Transições" e escolher um efeito.
- (B) selecionar o slide desejado, acessar a guia "Inserir" e escolher um efeito.
- (C) acessar a guia "Exibição" e habilitar as transições para todos os slides.
- (D) clicar com o botão direito no slide e escolher "Animar Transições".

RASCUNHO

QUESTÃO 26

Leia o caso a seguir.

O agente público J. foi condenado por beneficiar um amigo em concurso público realizado pelo município C., ao dar acesso a informações privilegiadas de que tinha conhecimento em virtude de seu cargo.

Nessa situação hipotética, J. praticou

- (A) ato de improbidade atentatório aos princípios da administração pública.
- (B) ato de improbidade que causou prejuízo ao erário, em virtude da anulação do concurso.
- (C) ato de improbidade que importou em enriquecimento ilícito do terceiro beneficiado.
- (D) ato de improbidade administrativa de natureza cível acrescido de efeitos criminais.

QUESTÃO 27

No Brasil, a garantia do direito fundamental de acesso à informação se dá mediante

- (A) disponibilização de instalação física ou sítio eletrônico de serviço de informações ao cidadão.
- (B) divulgação de informações de interesse público, mediante solicitação.
- (C) punição do agente público ou militar que divulgar ou permitir acesso indevido a informação pessoal.
- (D) proteção da informação sigilosa, entendida como aquela relacionada à pessoa natural identificada.

QUESTÃO 28

Leia o texto a seguir.

A gestão das políticas sociais brasileiras é historicamente atravessada por características tais como: centralização, seletividade e autoritarismo, sobretudo durante as ditaduras civis/empresariais e/ou militares.

RIZZOTTI, Maria Luiza Amaral. PAULA, Renato Francisco dos Santos. Gestão pública e gestão social no Brasil: uma história de caminhos, descaminhos e esperanças. In: PAULA, Renato Francisco dos Santos (org.). *Gestão social e planejamento público: temas de políticas públicas*. Curitiba: CRV, 2018. p. 85.

Em contraposição às características das políticas sociais apontadas, a Constituição brasileira de 1988

- (A) manteve uma estrutura organizacional centralizada em sistemas únicos, embora de viés democrático.
- (B) estabeleceu políticas sociais de cobertura universal e de gestão descentralizada.
- (C) manteve um sistema de políticas sociais seletivo em sua cobertura e atendimento.
- (D) estabeleceu uma estrutura de gestão descentralizada, porém sem mecanismos de participação social.

QUESTÃO 29

O processo administrativo pode ser entendido como um conjunto de atos coordenados que visam preparar uma decisão final da administração pública. A Lei nº 9.784/1999 disciplina o processo administrativo no âmbito da administração federal, prevendo sua aplicabilidade

- (A) própria à administração direta e supletiva à administração indireta autárquica e fundacional.
- (B) aos órgãos dos Poderes Legislativo e Judiciário da União, quando no desempenho de função administrativa.
- (C) aos órgãos do Poder Executivo, cabendo aos demais poderes elaborarem regulamentação própria.
- (D) própria aos processos contenciosos e disciplinares, mas subsidiária aos processos gratuitos e de expediente.

QUESTÃO 30

Recentes inovações normativas trouxeram para a disciplina dos atos e processos administrativos a ênfase nos princípios de eficiência e segurança jurídica, de que é exemplo o dispositivo que

- (A) determina a motivação de decisões a partir da contextualização dos fatos ou dos fundamentos jurídicos.
- (B) autoriza a autoridade pública a esclarecer aplicação de normas mediante súmulas e enunciados não vinculantes.
- (C) torna regra geral a responsabilização do agente público que não supervisiona e fiscaliza seus subordinados adequadamente.
- (D) proíbe declarar inválida situação plenamente constituída devido à mudança posterior de orientação geral.

RASCUNHO

QUESTÃO 31

Em um mundo cada vez mais digital, a comunicação telefônica continua sendo essencial em diversos ambientes profissionais. Ao atender uma ligação, é fundamental que o atendente demonstre interesse genuíno pela conversa, compreendendo integralmente o que o cliente está expondo. Essa habilidade de ouvir de forma atenta e empática é conhecida como escuta

- (A) seletiva.
- (B) passiva.
- (C) digital.
- (D) ativa.

QUESTÃO 32

A comunicação eficaz é fundamental para resolver problemas e construir relacionamentos, especialmente no atendimento ao público. Ao atender um cliente insatisfeito por telefone, a qualidade da interação depende diretamente dos elementos que compõem o processo comunicativo. Quando algum desses elementos é comprometido, a comunicação pode ser prejudicada, levando a mal-entendidos e insatisfação. Qual termo descreve essa falha na comunicação?

- (A) Emissor.
- (B) Receptor.
- (C) Mensagem.
- (D) Ruído.

QUESTÃO 33

Ao atender um cliente por telefone e identificar a necessidade de encaminhar sua solicitação para outro departamento, é necessário elaborar um documento que registre a situação de forma clara, detalhada e que permita o acompanhamento do caso. Qual documento deve ser utilizado, considerando que ele deve conter informações específicas sobre o histórico da solicitação e os dados fornecidos pelo cliente?

- (A) Memorando.
- (B) Ofício.
- (C) Relatório.
- (D) Ata.

QUESTÃO 34

Qual documento oficial é utilizado para estabelecer diretrizes, instruções e procedimentos específicos que devem ser seguidos pelos *stakeholders* em uma organização?

- (A) Portaria.
- (B) Memorando.
- (C) Circular.
- (D) Pedido de Providência.

QUESTÃO 35

A recepção desempenha um papel fundamental em uma organização, funcionando como porta de entrada para clientes, fornecedores e visitantes. Suas responsabilidades vão além do atendimento presencial, incluindo a gestão de correspondências e execução de tarefas administrativas. Para que a recepção funcione de maneira eficiente, o planejamento é essencial para

- (A) criar uma lista de atividades diárias para serem seguidas rigidamente, sem ajustes ao longo do tempo.
- (B) realizar um levantamento das necessidades e objetivos do setor, identificando prioridades e possíveis desafios.
- (C) comprar equipamentos e materiais antes de identificar as necessidades do setor, evitando que o estoque fique sem os equipamentos.
- (D) designar pessoas, e, caso seja detectada alguma falha, poder refazer o processo realizando as correções necessárias.

QUESTÃO 36

As relações interpessoais são essenciais em qualquer ambiente profissional. Saber expressar ideias de forma clara, respeitosa e objetiva está relacionado a qual habilidade?

- (A) Resolução de conflitos.
- (B) Desenvolvimento da empatia.
- (C) Trabalho em equipe.
- (D) Comunicação assertiva.

QUESTÃO 37

O registro de documentos recebidos e enviados é uma prática essencial para a gestão eficiente em qualquer organização. Qual é o principal objetivo desse processo?

- (A) Impedir a comunicação entre os setores da organização.
- (B) Substituir o arquivamento físico de documentos.
- (C) Monitorar o fluxo documental e assegurar o rastreamento.
- (D) Restringir o acesso às informações por outros setores.

QUESTÃO 38

Em situações que exigem tomada de decisão rápida, qual atitude reflete um comportamento ético e responsável?

- (A) Agir com base em suposições e experiências pessoais para solucionar o problema.
- (B) Delegar a responsabilidade a outra pessoa sem fornecer informações completas.
- (C) Ignorar orientações previamente estabelecidas para ganhar tempo.
- (D) Priorizar o cumprimento das normas e valores da empresa.

QUESTÃO 39

A gestão eficiente de documentos é essencial para o bom funcionamento das organizações. Uma técnica de arquivamento organiza os documentos conforme a ordem em que foram criados ou recebidos, facilitando a localização de informações com base no tempo. Qual técnica corresponde a essa descrição?

- (A) Método cronológico.
- (B) Método numérico.
- (C) Método alfabético.
- (D) Método eletrônico.

QUESTÃO 40

A comunicação formal escrita utilizada para interação entre órgãos da Administração Pública ou entre o Poder Público e os cidadãos, com diferentes finalidades, é classificada como uma correspondência

- (A) extraoficial.
- (B) oficial.
- (C) interna.
- (D) externa.

RASCUNHO