

CONCURSO PÚBLICO PREFEITURA MUNICIPAL DE BIGUAÇU EDITAL N.º 001/2025

CARGO: RECEPCIONISTA

INSTRUÇÕES

- 1) Este caderno contém 30 (trinta) questões objetivas de múltipla escolha, com cinco alternativas cada (A, B, C, D, E).
- 2) Confira no Cartão-Resposta se seus dados estão corretos: nome, número de inscrição, data de nascimento, RG e cargo. Qualquer divergência deve ser comunicada imediatamente ao fiscal de sala. Não serão aceitas reclamações posteriores.
- 3) A prova terá duração de 2 (duas) horas e 30 (trinta) minutos, incluindo o tempo destinado ao preenchimento do Cartão-Resposta.
- 4) Utilize apenas caneta fabricada em material transparente com tinta azul ou preta.
- 5) O preenchimento do Cartão-Resposta é de inteira responsabilidade do candidato. Não será permitida a substituição do cartão em caso de erro de preenchimento.
- 6) É permitido fazer anotações, cálculos, riscos e observações no Caderno de Questões.
- 7) O candidato poderá se retirar definitivamente da sala após 01 (uma) hora do início da prova, sem levar o Caderno de Questões e o Cartão-Resposta.
- 8) Ao término da prova, entregue ao fiscal o Cartão-Resposta e o Caderno de Questões.
- 9) Os 3 (três) últimos candidatos deverão permanecer na sala até que o último entregue o Cartão-Resposta.
- 10) Assine nos locais indicados, tanto no Cartão-Resposta quanto no Caderno de Questões.

Blumenau, 31 de agosto de 2025.

EDITAL N.º 001/2025

PREFEITURA DE BIGUAÇU CONCURSO PÚBLICO



Nº de Inscrição: _____ Assinatura do Candidato: _____

LÍNGUA PORTUGUESA

O texto seguinte servirá de base para responder às questões de 1 a 4.

"Você acorda com coriza, a garganta arranhando e aquela dor no corpo que incomoda: é gripe ou resfriado na certa. Com o tempo frio característico do outono e do inverno, o corpo fica mais vulnerável para algumas doenças respiratórias e, uma hora ou outra, elas podem te atingir. Por isso, é comum as pessoas tomarem chás contra gripe, que ajudam a aquecer e também a recuperar a disposição. Apesar de parecer um gesto simples, essa tradição carrega saberes antigos que hoje têm respaldo **científico**. Muitos dos compostos presentes nas ervas utilizadas para chás contra gripe e resfriado têm ação comprovada sobre o sistema imunológico, inflamações e sintomas respiratórios".

(Disponível em:

<https://vidasimples.co/saude-do-corpo/seis-receitas-de-chas-contragrip-e-e-resfriado/>. Acesso em 17 jul. 2025. Adaptado.)

Questão 01

(Correta: D)

A partir da leitura do texto é possível afirmar que:

I. Coriza, garganta arranhando e dor no corpo são sintomas de gripe e de resfriado.

II. Tomar chá é uma tradição marcada por saberes antigos.

III. A Ciência tem comprovado a ação dos compostos das ervas na saúde do corpo.

É correto o que se afirma em:

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

Questão 02

(Correta: A)

No trecho "Apesar de parecer um gesto simples, **essa tradição** carrega saberes antigos que hoje têm respaldo científico", a expressão **essa tradição** refere-se a quê? Assinale a alternativa correta:

- (A) Ao costume de tomar chá.
- (B) Aos sintomas da gripe.
- (C) Às doenças respiratórias.
- (D) Aos saberes científicos.
- (E) Às ervas utilizadas para chás.

Questão 03

(Correta: C)

Leia o seguinte trecho:

"Com o tempo frio característico do outono e do inverno, o corpo fica mais **vulnerável** para algumas doenças respiratórias".

Assinale a alternativa cuja palavra substitui "vulnerável" sem alterar o sentido do texto:

- (A) Genérico.
- (B) Insensível.
- (C) Suscetível.
- (D) Seguro.
- (E) Protegido.

Questão 04

(Correta: D)

Assinale a alternativa em que a palavra é acentuada pela mesma regra da palavra destacada – **científico**:

- (A) Chás.
- (B) Tradição.
- (C) Também.
- (D) Característico.
- (E) Vulnerável.

O texto seguinte servirá de base para responder às questões de 5 a 6.



(Disponível em: <https://www.instagram.com/tirinhadearmandinho/>. Acesso em 17 jul. 2025.)

Questão 05

(Correta: B)

A respeito da fala de Armandinho, personagem da tirinha, é correto afirmar que:

- (A) Armandinho explica o que é aquecimento global.
- (B) Armandinho se posiciona a respeito das mudanças climáticas e contra o negacionismo científico.
- (C) Armandinho apenas repete para o colega o que aprendeu na escola.
- (D) Armandinho demonstra que decorou uma lista de acontecimentos climáticos.
- (E) Armandinho deixa claro que é exagero achar que o aquecimento global provocará secas, enchentes, tornados, etc.

Questão 06

(Correta: A)

A respeito do texto, marque V, para verdadeiras, e F, para falsas:

() É uma tirinha, um tipo de história em quadrinhos, e é composta obrigatoriamente por texto não verbal (desenho), podendo conter ou não texto verbal (palavras e frases).

() Tem como objetivo contar uma história curta.

() Geralmente trata de temas do cotidiano, do dia a dia.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta:

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

Questão 07

(Correta: B)

Leia o texto e assinale a alternativa correta:

Chá de Gengibre

Como preparar: corte 1 rodela de 2 cm de gengibre fresco, ferva por 10 minutos em 300 ml de água. Coe e beba até três vezes ao dia. Pode adicionar limão e mel.

(Disponível em:

<https://vidasimples.co/saude-do-corpo/seis-receitas-de-chas-contragrip-e-e-resfriado/>. Acesso em 17 jul. 2025. Adaptado.)

- (A) O texto é uma receita médica.
- (B) O texto é uma receita caseira de chá de gengibre.
- (C) O texto é um manual de instruções.
- (D) O texto é a bula de um remédio à base de gengibre.
- (E) O texto é um guia sobre o uso do gengibre.

Questão 08

(Correta: A)

As frases que seguem são provérbios populares que usamos no cotidiano. Analise a pontuação de cada provérbio:

I. Quando a esmola é demais, o santo desconfia.

II. Gato escaldado tem medo de água fria.

III. Mais vale um pássaro na mão do que dois voando?

É correta a pontuação em:

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

Questão 09

(Correta: E)

Leia o texto que segue e complete as lacunas observando a concordância verbal:

"Para baixo, todo santo _____", diz a expressão conhecida. Mas, na hora do sufoco, só alguns santos _____ salvar quem está desesperado, como _____ a credence popular".

(Disponível em:

<https://www.uol.com.br/universa/horoscopo/noticias/redacao/2025/07/14/sao-longuinho-santa-clara-e-mais-quais-os-santos-convocados-nas-urgencias.htm>. Acesso em 17 jul. 2025. Adaptado.)

Assinale a alternativa que completa corretamente e respectivamente as lacunas do texto:

- (A) ajudam – podem – garante.
- (B) ajudam – pode – garantem.
- (C) ajuda – pode – garantem.
- (D) ajuda – podem – garantem.
- (E) ajuda – podem – garante.

Questão 10

(Correta: C)

Leia o texto que segue que trata da ação do chá de gengibre:

Como age: tem efeito anti-inflamatório, antioxidante e ligeiramente antimicrobiano. Ajuda a aliviar a dor de garganta e melhora a circulação, o que auxilia na eliminação de toxinas.

(Disponível em:

<https://vidasimples.co/saude-do-corpo/seis-receitas-de-chas-contragrip-e-e-resfriado/>. Acesso em 17 jul. 2025. Adaptado.)

As palavras **anti-inflamatório**, **antioxidante** e **anti microbiano** são formadas pelo mesmo princípio: o acréscimo do prefixo *anti-*. Esse prefixo, ao ser acrescentado à palavra, altera seu sentido. Analise

essas palavras dentro do texto e assinale a alternativa que apresenta o correto significado do prefixo *anti*-:

- (A) Igual.
- (B) Anterior a.
- (C) Contra.
- (D) Em troca de.
- (E) Em favor de.

RACIOCÍNIO LÓGICO

Questão 11

(Correta: B)

Bruno foi comprar um liquidificador que estava anunciado por 220 reais. Como ele realizou o pagamento à vista, recebeu um desconto de 38 reais sobre o valor anunciado. Qual foi o valor final que Bruno pagou pelo liquidificador? Assinale a alternativa correta:

- (A) 180 reais.
- (B) 182 reais.
- (C) 188 reais.
- (D) 198 reais.
- (E) 192 reais.

Questão 12

(Correta: A)

Helena saiu do trabalho às 18h e 30min e foi para casa. Ela chegou em casa às 19h e 15min. Qual foi o tempo que ela levou do trabalho até em casa, em minutos? Assinale a alternativa correta:

- (A) 45min.
- (B) 35min.
- (C) 40min.
- (D) 50min.
- (E) 30min.

Questão 13

(Correta: E)

Maria foi ao mercado com uma nota de 100 reais. Ela comprou carne, pão e leite. O valor total da compra realizada por Maria foi de 62 reais. Assinale a alternativa que indica corretamente o troco recebido por Maria:

- (A) 4 notas de 2 reais e 2 notas de 20 reais.
- (B) 1 nota de 5 reais e 3 notas de 20 reais.
- (C) 3 notas de 2 reais e 3 notas de 10 reais.
- (D) 3 notas de 2 reais e 2 notas de 20 reais.
- (E) 4 notas de 2 reais e 3 notas de 10 reais.

Questão 14

(Correta: C)

Os 120 alunos do 4º ano de uma escola realizarão um

passeio. Para isso, eles serão distribuídos igualmente entre 4 ônibus. Qual a quantidade de alunos irá em cada ônibus? Assinale a alternativa correta:

- (A) 35 alunos.
- (B) 40 alunos.
- (C) 30 alunos.
- (D) 45 alunos.
- (E) 28 alunos.

Questão 15

(Correta: C)

Júlia comprou 2 dúzias de ovos no mercado. Ao chegar em casa, descobriu que 4 ovos estavam quebrados. Quantos ovos restaram sem quebrar?

- (A) 18 ovos.
- (B) 12 ovos.
- (C) 20 ovos.
- (D) 24 ovos.
- (E) 16 ovos.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Questão 16

(Correta: D)

Quanto às classificações de correspondência, assinale a correta:

- (A) "Interna" dispensa controle; "urgente" segue o fluxo normal; "secreta" é de conhecimento amplo.
- (B) "Confidencial" é para divulgação geral; "comum" é restrita à diretoria.
- (C) "Urgente" e "urgentíssima" têm o mesmo tratamento operacional.
- (D) "Externa" deve ser controlada, em papel oficial e assinada por responsáveis; há também classificações por velocidade (normal/urgente/urgentíssima) e por sigilo (comum/confidencial/secreta).
- (E) "Externa" não precisa de papel oficial; "urgentíssima" não altera prioridade.

Questão 17

(Correta: E)

Para manter uma recepção organizada e funcional, é essencial:

- (A) Deixar todos os documentos espalhados para acesso rápido.
- (B) Deixar a área de atendimento com decoração pessoal abundante.
- (C) Organizar os materiais apenas no final do expediente.
- (D) Manter apenas o telefone sobre a mesa.

- (E) Manter a mesa limpa, materiais ao alcance das mãos e documentos organizados.

Questão 18

(Correta: D)

No controle de correspondências recebidas, o procedimento correto é:

- (A) Arquivar imediatamente sem registro.
- (B) Abrir todas as correspondências antes de encaminhar.
- (C) Aguardar o final do dia para fazer todos os encaminhamentos.
- (D) Protocolar, classificar e encaminhar para o destinatário responsável.
- (E) Entregar diretamente ao(a) primeiro(a) funcionário(a) disponível.

Questão 19

(Correta: E)

No atendimento presencial ao público, a primeira ação que deve ser realizada pelo(a) recepcionista ao receber um visitante é:

- (A) Pedir para aguardar em silêncio na área de espera.
- (B) Solicitar a apresentação de documento de identidade.
- (C) Verificar se possui agendamento prévio.
- (D) Encaminhar imediatamente para o setor desejado.
- (E) Cumprimentar cordialmente e perguntar como pode ajudá-lo.

Questão 20

(Correta: C)

A respeito dos métodos de arquivamento, é correto afirmar que:

- (A) O método numérico dispensa qualquer índice e é o menos indicado para documentos confidenciais.
- (B) O método numérico usa números aleatórios, sem sequência.
- (C) O método por cores destaca visualmente pastas especiais e separa grupos de documentos, funcionando como guia para localização rápida.
- (D) O método por cores deve ser evitado em contas a pagar.
- (E) O uso de cores aumenta a chance de erro, pois confunde o usuário.

Questão 21

(Correta: D)

Para garantir a precisão no registro de uma mensagem telefônica, o(a) recepcionista deve:

- (A) Pedir para o(a) interlocutor(a) enviar a mensagem por escrito.
- (B) Confiar apenas na memória para não demonstrar insegurança.
- (C) Registrar apenas as informações que considerar mais importantes.
- (D) Anotar as informações e repetir para o(a) interlocutor(a) confirmar a exatidão.
- (E) Anotar rapidamente, por vezes, interrompendo a conversa.

Questão 22

(Correta: C)

No protocolo de documentos, a função principal é:

- (A) Ler o conteúdo para verificar a importância.
- (B) Carimbar todos os documentos com a data atual.
- (C) Registrar a entrada e controlar o encaminhamento dos documentos recebidos.
- (D) Arquivar todos os documentos em ordem alfabética.
- (E) Fazer cópias de todos os documentos recebidos.

Questão 23

(Correta: A)

Durante uma ligação com um munícipe, outra linha toca. O procedimento recomendado é:

- (A) Pedir licença por um minuto, atender a segunda linha, informar que retornará em seguida e voltar à primeira ligação.
- (B) Atender a segunda linha e manter ambas em espera por tempo indeterminado.
- (C) Encerrar a primeira ligação sem explicação para liberar a linha.
- (D) Ignorar a segunda linha até concluir a primeira chamada.
- (E) Transferir a segunda ligação sem avisar o colega sobre o assunto.

Questão 24

(Correta: C)

Ao atender um munícipe que apresenta uma reclamação, a postura adequada do(a) recepcionista é:

- (A) Interromper a fala para agilizar o atendimento.
- (B) Concordar com todas as críticas apresentadas pelo munícipe.
- (C) Ouvir atentamente, manter a calma e encaminhar para o setor competente.
- (D) Justificar imediatamente que não é responsável pelo problema.
- (E) Pedir para retornar em outro momento quando estiver mais calmo(a).

Questão 25

(Correta: E)

Ao atender uma ligação telefônica, a forma correta de se identificar é:

- (A) Identificar somente o setor onde está trabalhando.
- (B) Apenas dizer "alô" e aguardar o interlocutor falar.
- (C) Falar rapidamente o nome da empresa.
- (D) Perguntar imediatamente quem está falando.
- (E) Nome da instituição, cumprimento e nome do(a) atendente.

Questão 26

(Correta: C)

No atendimento ao munícipe, a cortesia, clareza e objetividade são fundamentais para uma interação positiva. São práticas ideais:

- (A) Restringir atendimento a munícipes locais, sem clareza para visitantes de outras áreas.
- (B) Limitar clareza a respostas curtas, ignorando uso de "senhor" para agilizar o atendimento.
- (C) Usar "por favor", "senhor" ou "senhora", falar de forma clara e fornecer informações completas.
- (D) Focar em objetividade sem cortesia, evitando perguntas sobre o bem-estar do munícipe.
- (E) Evitar termos educados como "por favor", priorizando respostas rápidas sem detalhes.

Questão 27

(Correta: D)

Ao receber um recado telefônico, as informações essenciais que devem ser anotadas são:

- (A) Nome do(a) remetente e a empresa onde trabalha.
- (B) Apenas o telefone para retorno e a mensagem.
- (C) Apenas o nome de quem ligou e para quem é o recado.
- (D) Nome do(a) remetente, telefone, data, horário, destinatário e mensagem.
- (E) Somente a mensagem e o horário da ligação.

Questão 28

(Correta: D)

A comunicação verbal e não verbal no ambiente de trabalho influencia a percepção do atendimento. Elementos-chave nessa comunicação envolvem:

- (A) Focar apenas em não verbal como postura, sem usar palavras claras em interações.
- (B) Limitar a comunicação à verbal, ignorando expressões faciais ou gestos para simplicidade.
- (C) Restringir a não verbal à mímica, sem integrar com a verbal, como o tom de voz.

- (D) Usar palavras claras combinadas com expressões faciais amigáveis, gestos e postura adequada.
- (E) Priorizar silêncios não verbais, evitando comunicação verbal para reduzir mal-entendidos.

Questão 29

(Correta: E)

A ética está relacionada a valores e princípios que orientam nossas ações cotidianas. A formação ética de uma pessoa envolve:

- (A) Apenas o que é divulgado pelos meios de comunicação.
- (B) Somente as regras estabelecidas em livros de leis.
- (C) Única e exclusivamente a opinião pessoal de cada um.
- (D) Apenas o que é aprendido na escola.
- (E) A convivência com outras pessoas, as experiências familiares e o aprendizado na escola.

Questão 30

(Correta: D)

O ambiente de trabalho no serviço público é influenciado pelos sentimentos e emoções dos servidores. Para que as relações na prefeitura sejam positivas, é importante que exista qualidade no relacionamento entre os colegas. O principal fator que contribui para um bom ambiente de trabalho entre os servidores é:

- (A) A competição constante entre os servidores para melhorar o atendimento ao público.
- (B) O isolamento de cada pessoa em suas funções específicas.
- (C) A separação rígida entre vida pessoal e profissional dos servidores.
- (D) A existência de relacionamentos amigáveis e respeitosos entre os colegas de trabalho.
- (E) A presença de conflitos que estimulem o crescimento profissional.

ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE BIGUAÇU

CONCURSO PÚBLICO
EDITAL N.º 001/2025

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
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

INFORMAÇÕES

O inteiro teor da prova e o gabarito preliminar serão divulgados até as **20h do dia 01 de setembro de 2025**, no endereço eletrônico <http://concursos.furb.br/> em Prefeitura Municipal de Biguaçu – Edital n.º 001/2025.

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 **00h00min01seg do dia 02 de setembro de 2025 e 23h59min59seg do dia 03 de setembro de 2025**.

Blumenau, 31 de agosto de 2025.